

Instituto Politécnico de Setúbal



Escola Superior de Ciências Empresariais

Stress Laboral na PSP

Andrea Verónica Vaz Passeira

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau
de

MESTRE EM SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO

Orientadora: Professora Doutora Maria Odete Pereira

Setúbal, 2011

DEDICATÓRIA

À minha família,

AGRADECIMENTOS

Ao meu Marido, por ter contribuído com os seus contactos pessoais e assim possibilitar a concretização deste tema de Dissertação de Mestrado, pela sua compreensão e incentivo, saindo muitas vezes prejudicado devido à minha ausência, para a realização deste trabalho.

Ao meu Pai e Mãe, que apesar da distância me apoiaram para que cumprisse este objectivo.

A todos os voluntários da PSP, que de uma forma generosa, aceitaram contribuir para a realização deste trabalho.

À Professora Doutora Maria Odete Pereira, pela sua permanente disponibilidade, pela Sua valiosa contribuição de conhecimentos, conselhos e sugestões, que constituíram uma mais valia para a realização e concretização desta Dissertação de Mestrado

A todos aqueles que aqui directamente não foram mencionados, amigos e colegas, mas que contribuíram para ser quem sou.

EPÍGRAFE

“Só se nos detivermos a pensar nas pequenas coisas,
Chegaremos a compreender as grandes”
(José Saramago)

RESUMO

O presente Estudo foi aplicado a profissionais da polícia do Comando Metropolitano de Lisboa da PSP. O objectivo principal subjacente a este trabalho foi proceder à análise da problemática do stress, nos profissionais da PSP que constituem a nossa amostra. Para tal, a metodologia utilizada consistiu na aplicação de um conjunto de Questionários, designadamente, “*Fontes de Stress*”, “*Sintomas de Stress*”, “*Estratégias de Coping*”, “*Empenho Organizacional*”, “*Locus de Controlo*”, “*Optimismo*”, e por último os dados Sócio-demográficos.

O Questionário “*Fontes de Stress*”, comporta três dimensões de análise: “*Falta de Recursos*”, “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*” e “*Stressores Policiais*”. O Questionário “*Sintomas de Stress*” é composto, igualmente, por três dimensões de análise: “*Fadiga Física*”, “*Esgotamento Cognitivo*” e “*Exaustão Emocional*”. O Questionário “*Estratégias de Coping*” inclui duas dimensões: “*Evitamento*” e “*Coping Activo*”. O Questionário “*Locus de Controlo*” envolve, igualmente, duas dimensões: “*Locus de Controlo Externo*” e “*Locus de Controlo Interno*”. Os restantes Questionários, são unidimensionais.

Os resultados obtidos, permitiram verificar que a dimensão das “*Fonte de Stress*” mais pontuada pelos inquiridos, corresponde aos “*Stressores Policiais*” e, ao nível dos “*Sintomas de Stress*”, a dimensão com mais incidência é a “*Fadiga Física*”. No que concerne às “*Estratégias de Coping*” mais utilizadas pelos polícias, estas correspondem a Estratégias de “*Coping Activo*”. Os resultados também demonstraram que, em termos médios, os polícias apresentam um “*Empenho Organizacional*” moderado, onde a maioria manifesta a predominância de um tipo de “*Locus de Controlo Interno*” e que se consideram Optimistas.

Este estudo comportou ainda a análise das correlações entre o conjunto das subescalas, bem como a análise da influência de variáveis sócio-demográficas sobre as restantes variáveis em análise.

Palavras-chave: Stress, *Coping*, Locus de Controlo, Empenho, Optimismo.

ABSTRACT

This study was applied to professional police officers from Lisbon's Metropolitan Police (PSP). The main objective of this study was to examine the issue of stress on the PSP professionals that constitute our sample. To this end, the methodology consisted of a set of Questionnaires, namely "*Sources of Stress*", "*Symptoms of Stress*", "*Coping Strategies*", "*Organizational Commitment*", "*Locus of Control*", "*Optimism*" and finally the socio-demographic data.

The Questionnaire "*Sources of Stress*" comprises three dimensions of analysis: "*Lack of Resources*", "*Interpersonal and Organizational Issues*" and "*Police Stressors*". The Questionnaire "*Symptoms of Stress*" is composed equally of three dimensions: "*Physical Fatigue*", "*Cognitive Exhaustion*" and "*Emotional Exhaustion*". The Questionnaire "*Coping Strategies*" includes two dimensions: "*Avoidance*" and "*Active Coping*". The Questionnaire "*Locus of Control*" involves also two dimensions: "*External Locus of Control*" and "*Internal Locus of Control*". The remaining questionnaires are unidimensional.

The results reflected the view that the police respondents most punctuated dimension of "*Source of Stress*" is "*Police Stressors*", and at the level of "*Symptoms of Stress*", the dimension with the highest incidence is "*Physical Fatigue*". With regard to "*Coping Strategies*" used by most police departments, these strategies correspond to "*Active Coping*". The results also showed that on average, the police have a moderate "*Organizational Commitment*", where the most expresses the predominance of one type of "*Internal Locus of Control*" and are considered Optimistic.

This study also focuses the analysis of correlations between all the subscales, as well as analysis of the influence of socio-demographic variables on other variables in the analysis.

Keywords: Stress, Coping, Locus of Control, Commitment, Optimism.

INDÍCE GERAL

DEDICATÓRIA	i
AGRADECIMENTOS	ii
EPÍGRAFE	iii
RESUMO	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE TABELAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
INDÍCE DE APÊNDICES	xi
INDÍCE DE ANEXOS	xiii
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	xiv
INTRODUÇÃO	1
Pergunta de Partida e Problemática	2
Objectivos	2
Utilidade Científica/Prática	2
Metodologia	3
Estrutura da Dissertação	3
1. STRESS	4
1.1 - Definição do Conceito de Stress	5
1.2 – Fontes do Stress Ocupacional	6
1.3 – Moderadores do Stress	11
1.4 – Efeitos do Stress	13
1.4.1 – Conceito de <i>Burnout</i>	16
1.5 – Modelos Interpretativos do Stress	17
1.6 – Problemática do Stress nos Polícias	22
2. A PSP	28
2.1 – Caracterização da Actividade Policial	28
2.1.2 – Definições de Polícia	29
2.1.3 – Organização Estrutural da PSP	30
2.1.4 – Funções	31
3. METODOLOGIA	34
3.1 – Participantes	35
3.2 – Instrumentos de Medida	39
3.3 – Procedimento	44
3.4 – Tratamento de Dados	45

4. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	47
4.1 – Dados Obtidos	47
4.2 – Correlações entre as Variáveis em Análise	56
4.3 – Influência das Variáveis Sócio-demográficas	58
5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS	60
CONCLUSÕES	69
LIMITAÇÕES DO ESTUDO	73
PROPOSTA DE TRABALHOS FUTUROS	73
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
APÊNDICES	82
ANEXOS	104

INDÍCE DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização do Questionário “ <i>Fontes de Stress</i> ”	40
Tabela 2 – Caracterização do Questionário sobre “ <i>Sintomas de Stress</i> ”	41
Tabela 3 – Caracterização do Questionário sobre “ <i>Estratégias de Coping</i> ”	41
Tabela 4 – Caracterização do Questionário “ <i>Empenho Organizacional</i> ”	42
Tabela 5 – Caracterização do Questionário “ <i>Locus de Controlo</i> ”	44
Tabela 6 – Caracterização do Questionário sobre “ <i>Optimismo</i> ”	43
Tabela 7 – Coeficientes de Precisão (alpha de <i>Cronbach</i>), dos Questionários aplicados ...	44
Tabela 8 – Estatística descritiva das dimensões do Questionário “ <i>Fontes de Stress</i> ”	47
Tabela 9 – Estatística descritiva das dimensões do Questionário sobre “ <i>Sintomas de Stress</i> ”	49
Tabela 10 – Estatística descritiva das dimensões do Questionário sobre “ <i>Estratégias de Coping</i> ”	51
Tabela 11 – Estatística descritiva do Questionário de “ <i>Empenho Organizacional</i> ”	53
Tabela 12 – Estatística descritiva das dimensões do Questionário de “ <i>Locus de Controlo</i> ”	54
Tabela 13 – Estatística descritiva do Questionário sobre “ <i>Optimismo</i> ”	55
Tabela 14 – Correlações entre as Sub-escalas em estudo	56
Tabela 15 – Influência da variável Idade sobre os resultados das sub-escalas de <i>Fontes de Stress</i>	58
Tabela 16 – Influência da variável Tempo de trabalho na actual função, sobre os resultados das sub-escalas de “ <i>Locus de Controlo</i> ”	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Género	35
Gráfico 2 – Grupo Etário	35
Gráfico 3 – Estado Civil	35
Gráfico 4 – Agregado Familiar	36
Gráfico 5 – Habilitações Literárias	36
Gráfico 6 – Categoria Profissional	36
Gráfico 7 – Funções desempenhadas	37
Gráfico 8 – Antiguidade na PSP e Tempo de Serviço na Actual Função	37
Gráfico 9 – Funções de Supervisão	37
Gráfico 10 – Se teve acidentes de trabalho	38
Gráfico 11 – Número de Acidentes	38
Gráfico 12 – Gravidade do Acidente	38
Gráfico13 – As 10 principais <i>Fontes de Stress</i> geradoras de “alto stress” nos profissionais da Polícia (%)	49
Gráfico 14 - Frequência das sensações sentidas pelos polícias, nos últimos 30 dias, geradoras de valores mais elevados (%)	51
Gráfico 15 – Percentagens das Estratégias de <i>Coping</i> mais aplicadas pelos polícias, e geradoras de valores mais elevados (%)	53
Gráfico 16 - Frequências do “ <i>Empenho Organizacional</i> ” percebido pelos polícias, nas respostas mais elevadas (%)	54

INDÍCE DE FIGURAS

Fig. 1 – Modelo Exigências do Trabalho-Controllo, de Karasek	19
Fig. 2 – Modelo da dinâmica do stress laboral	21

ÍNDICE DE APÊNDICES

APÊNDICE I	83
Tabela 1 – Análise Factorial (AF), do Questionário “ <i>Fontes de Stress</i> ”	84
Tabela 2 - Análise Factorial (AF) do Questionário sobre “ <i>Sintomas de Stress</i> ”	85
Tabela 3 - Análise Factorial (AF) do Questionário sobre “ <i>Estratégias Coping</i> ”	86
Tabela 4 - Análise Factorial (AF) do Questionário de “ <i>Locus de Controlo</i> ”	87
APÊNDICE II	88
Tabela 1 – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário “ <i>Fontes de Stress</i> ”, nos polícias da PSP (N=72)	89
Tabela 2 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário “ <i>Fontes de Stress</i> ”, (N=72)	91
Tabela 3 - Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário sobre “ <i>Sintomas de Stress</i> ”, nos polícias da PSP (N=72)	92
Tabela 4 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário “ <i>Sintomas de Stress</i> ”, (N=72)	93
Tabela 5 – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário sobre “ <i>Estratégias de Coping</i> ”, nos polícias da PSP (N=72)	94
Tabela 6 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário sobre “ <i>Estratégias de Coping</i> ”, (N=72)	95
Tabela 7 – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário de “ <i>Empenho Organizacional</i> ”, nos polícias da PSP (N=72)	96
Tabela 8 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário de “ <i>Empenho Organizacional</i> ”, (N=72)	97
Tabela 9 – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário de “ <i>Locus de Controlo</i> ”, nos polícias da PSP (N=72)	98
Tabela 10 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário de “ <i>Locus de Controlo</i> ”, (N=72)	98

Tabela 11 – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário sobre “ <i>Optimismo</i> ”, nos polícias da PSP (N=72)	99
Tabela 12 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário sobre “ <i>Optimismo</i> ”, (N=72)	99
APÊNDICE III	100
Tabela 1 – Comparação múltipla de <i>Tukey</i> , nas sub-escalas do Questionário “ <i>Fontes de Stress</i> ”	101
Tabela 2 – Comparação múltipla de <i>Tukey</i> , nas sub-escalas do Questionário de “ <i>Locus de Controlo</i> ”	102

INDÍCE DE ANEXOS

ANEXO A	105
Quadro I – Características stressantes do trabalho, segundo a ASST	106
Quadro II - Acontecimentos Importantes de Vida (exemplos)	107
Quadro III – Carreiras de pessoal policial e respectivas categorias	108
Quadro IV – Conteúdos Funcionais	109
ANEXO B	110
Questionários:	111
Questionário “ <i>Fontes de Stress</i> ”	111
Questionário sobre “ <i>Sintomas de Stress</i> ”	113
Questionário sobre “ <i>Estratégias de Coping</i> ”	113
Questionário de “ <i>Empenho Organizacional</i> ”	116
Questionário de “ <i>Locus de Controlo</i> ”	117
Questionário sobre “ <i>Optimismo</i> ”	117
Questionário sobre Dados Sócio-Demográficos	118

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AESST	Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho
APG	Associação dos Profissionais da Guarda Nacional Republicana
ASPP	Associação Sindical dos Profissionais da Polícia de Segurança Pública
CRP	Constituição da República Portuguesa
GNR	Guarda Nacional Republicana
MAI	Ministério da Administração Interna
OMS	Organização Mundial de Saúde
OIT	Organização Internacional do Trabalho
PIPP	Programa Integrado de Policiamento de Proximidade
PJ	Polícia Judiciária
PSP	Polícia de Segurança Pública
SPP	Sindicato dos Profissionais da Polícia de Segurança Pública
SPS	Sociedade Portuguesa de Suicidiologia
SPSS	Statistical Package for Social Sciences

INTRODUÇÃO

Segundo a literatura os polícias constituem um grupo profissional que é bastante afectado pelo stress, apontando-se diversas causas, quer ao nível da própria organização, que é burocrática e obedece a um sistema hierárquico bastante rígido, quer ao nível extra-organizacional, destacando-se por exemplo, o aumento crescente da violência nas ruas, um público que é cada vez mais exigente, a pressão exercida pela própria comunicação social, que transmite por vezes uma imagem negativa das forças policiais e que se mostra como exacerbada e tendenciosa, e da existência de uma imposição crescente de eficiência e integridade da polícia (Collins & Gibbs, 2003; Gonçalo et al., 2010).

Quanto às consequências do stress, nas forças policiais, acarretam efeitos bastante negativos para a saúde mental e física do indivíduo, comprometendo a satisfação profissional, a produtividade e o seu rendimento, o que consequentemente se traduz em repercussões negativas para a própria organização.

No entanto, apesar dos esforços empregues pela Instituição Policial para colmatar este fenómeno do stress, as notícias relativas ao suicídio nestes profissionais são cada vez mais desanimadoras, já que segundo um estudo divulgado durante um seminário dos Serviços Sociais da PSP em Setembro de 2010, o suicídio foi a principal causa de morte não natural na PSP (Caçador, 2010). De acordo com o estudo, relativamente ao conjunto dos suicídios verificados entre 2006 e 2009, 63% eram profissionais no activo e 37% dos profissionais eram aposentados. A autora do estudo, também chegou à conclusão, que a Idade Média de Vida dos polícias é mais baixa, que a população em geral, situando-se nos 69 anos. De acordo com a mesma autora, a falta de acompanhamento psicoafectivo e as dificuldades sentidas em lidar com os problemas quotidianos da profissão, poderão estar na origem desta situação, sugerindo mais acompanhamento no trajecto dos aposentados, bem como uma especial atenção aos factores de risco de doenças respiratórias, oncológicas, das perturbações mentais e de comportamento.

Por outro lado, para além desta problemática subjacente aos profissionais da polícia, alguns autores consideram que existem poucos estudos centrados nesta população (Gonçalo et al., 2010), faltando referências às características e exigências desta ocupação, assim como, à forma como estes profissionais percebem e gerem as exigências do trabalho (Afonso & Gomes, 2009).

Entende-se assim que seria pertinente o desenvolvimento de um estudo que abrangesse o stress ocupacional, com o intuito de se verificar as suas causas e consequências nestes profissionais.

Pergunta de Partida e Problemática

A pergunta de partida, que deu origem ao desenvolvimento da temática proposta é a seguinte: “Como é vivenciado o stress nestes profissionais?”.

Tendo em conta a pergunta de partida, existem outras questões essenciais à definição da problemática para as quais se pretende esclarecimento, nomeadamente:

- 1 - Quais as implicações das vivências do stress nestes profissionais?
- 2 - Como são percebidas as situações de stress?
- 3 - Se as diferentes percepções sobre o stress, variam em função de factores de diferenciação (aspectos sócio-demográficos, profissionais)?
- 4 - Que tipos de Estratégias de *Coping* utilizam para lidar com as diversas situações de stress?
- 5 - Existe inter-relação entre as Fontes de Stress percebidas, os Sintomas de Stress, o Empenho Organizacional, o Locus de Controlo e o Optimismo?

Objectivos

O objectivo principal subjacente a este estudo, é conhecer e analisar as causas e consequências do stress, nos profissionais da PSP que constituem a nossa amostra.

O objectivo principal, está articulado com um conjunto de objectivos específicos, sendo estes os seguintes:

- Analisar as principais Fontes de Stress, nos profissionais da PSP;
- Analisar os Sintomas de Stress, nestes profissionais;
- Verificar de que forma as Estratégias de *Coping* utilizadas por estes profissionais, influenciam a percepção das Fontes de Stress e os seus Sintomas;
- Analisar as correlações entre as variáveis, em estudo;
- Identificar factores de diferenciação em função de características demográficas e socioprofissionais.

Utilidade Científica/Prática

O stress, é uma realidade que ameaça o mundo laboral, afectando os trabalhadores e as organizações. Nesta perspectiva, a profissão policial é vista como uma das actividades mais stressantes e exigentes. Devido à sua própria natureza, os polícias vêem-se confrontados quase diariamente com situações de risco, muitas destas situações podem constituir eventos traumáticos, que têm como consequência o desencadeamento de stress e a sua permanência. Justifica-se assim a pertinência em avaliar a experiência de stress laboral nestes profissionais.

Apesar do carácter temporalmente delimitado, no qual se desenvolveu o estudo, entende-se que os seus resultados possam contribuir para esclarecer, a forma como o stress é vivenciado pelos profissionais da polícia.

Metodologia

A metodologia de investigação seguida, envolveu o recurso a diversos instrumentos de recolha de dados, designadamente: o Questionário “*Fontes de Stress*”, que engloba três sub-escalas, “*Falta de Recursos*”, “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*” e “*Stressores Policiais*”; o Questionário “*Sintomas de Stress*”, que é composto igualmente por três sub-escalas, “*Fadiga Física*”, “*Esgotamento Cognitivo*” e “*Exaustão Emocional*”; o Questionário sobre “*Estratégias de Coping*”, que inclui duas dimensões, o “*Evitamento*” e “*Coping Activo*”; o Questionário “*Locus de Controlo*”, que envolve igualmente duas dimensões de análise, “*Locus de Controlo Externo*” e “*Locus de Controlo Interno*”; o Questionário de “*Empenho Organizacional*” e o Questionário sobre “*Optimismo*”, são unidimensionais.

O presente estudo foi aplicado a profissionais da polícia do Comando Metropolitano de Lisboa da PSP, com base numa amostra de conveniência. Foram distribuídos 120 Questionários, tendo sido devolvidos 72, que constituíram a amostra produtora de dados deste estudo. Importa referir que os profissionais que constituem a amostra, apresentam categorias e funções distintas e, que a sua grande maioria tem funções de interacção contínua com os cidadãos.

Este trabalho constitui uma investigação aplicada, com o intuito de produzir conhecimento novo, sobre a experiência de Stress Laboral nos profissionais da PSP. Trata-se de um estudo transversal, uma vez que decorreu num determinado espaço limitado de tempo, nomeadamente entre os meses de Julho e Agosto, de 2010.

A abordagem é de natureza quantitativa, sendo que os dados foram obtidos através da aplicação de Questionários. Para o tratamento estatístico e manuseamento dos dados, recorreu-se ao software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 16.0 para *Windows*.

Estrutura da Dissertação

A presente dissertação encontra-se estruturada em 5 Capítulos fundamentais. No Capítulo 1, apresenta-se a revisão da literatura sobre a temática em estudo, sendo efectuada uma revisão teórica com aspectos relacionados com conceitos de stress, os seus sintomas, o *burnout*, assim como a problemática do stress nos polícias. No Capítulo 2, faz-se referência à PSP, à sua estrutura, funcionamento e organização, tendo em conta o modelo de policiamento português. Faz-se menção ao seu dinamismo, segundo perspectivas históricas e legislativas, de maneira a compreender-se o trabalho policial, dos profissionais da PSP. No Capítulo 3, indica-se a metodologia utilizada neste estudo descrevendo-se a amostra, caracterizando-se os questionários e explicando-se o procedimento utilizado. Posteriormente, no Capítulo 4, apresentam-se os dados obtidos, seguindo-se o Capítulo 5, onde se procede a uma análise e discussão dos mesmos.

Por último, apresentam-se as conclusões de todo o trabalho efectuado, assim como, as limitações inerentes a este estudo e indicação de propostas para futuras pesquisas. Apresenta-se também, o conjunto de referências bibliográficas utilizadas, os Apêndices e os Anexos.

1. STRESS

O mundo do trabalho sofreu profundas alterações, fazendo surgir novos riscos para a saúde e segurança dos trabalhadores, estes novos riscos são em maioria os denominados riscos psicossociais, de onde se destaca o stress relacionado com o trabalho. No quarto inquérito Europeu, sobre as condições de trabalho, promovido pela Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho, constatou-se que em 2005, 50% dos trabalhadores da Europa, acreditavam que a sua saúde estava em risco devido ao stress relacionado com o trabalho (Parent-Thirion et al., 2007).

A globalização tem provocado profundas alterações na natureza do trabalho e na sua organização, influenciando os sistemas produtivos e as formas de trabalho, o que tem contribuído para a insegurança dos trabalhadores, que devido ao aumento do desemprego têm que se submeter às novas regras e exigências do mercado de trabalho (Campo, 2006).

A insegurança dos trabalhadores, também é influenciada pela precariedade dos novos contratos de trabalho, designadamente regimes de contratação temporária, a curto prazo e de *outsourcing*. A flexibilidade dos novos contratos de trabalho, fomenta a vulnerabilidade dos trabalhadores, que ficam expostos a condições de trabalho mais pobres, com falta de formação adequada e suficiente, estando por isso mais susceptíveis aos riscos de acidente e ao stress (Emmanuelle & Malgorzata, 2007).

O trabalho nos dias de hoje sofre constantes modificações devido à introdução sistemática de novas tecnologias, fazendo com que os trabalhadores tenham que se adaptar a estes rápidos avanços, adquirindo constantemente novas aprendizagens que exigem constante adaptação a novas formas de trabalho. Estas modificações do trabalho traduzem-se numa maior exigência da qualidade e produtividade, em maior concorrência e em formas agressivas de competitividade, que impõem condições mais duras de trabalho, de que é exemplo o aumento do trabalho por turnos e o acréscimo da duração efectiva do número de horas trabalhadas, remuneradas ou não como trabalho extraordinário. Estas modificações do trabalho, também contemplam cada vez menos tempo para a socialização entre colegas (Coelho, 2008; Houtman, Jettinghoof & Cedillo, 2007).

Toda esta nova dimensão do contexto de trabalho, contribui para o aumento de novos riscos de natureza psicossocial, assumindo especial relevância o stress ocupacional, que traz consequências graves para a saúde dos trabalhadores.

O stress profissional ganha cada vez mais expressão nos dias de hoje, existindo por isso cada vez mais investigações sobre os seus efeitos negativos nas pessoas em geral e em determinadas actividades profissionais, de onde se vem destacando a actividade profissional de Polícia, que tem sido considerada como uma das mais stressantes (Goldfarb, 2010; Dantzer, 1987; Selye, 1984), apontando-se como contribuição para este facto os factores organizacionais, a própria natureza das tarefas que exigem competências pessoais, profissionais e sociais cada vez mais exigentes, uma vez que há uma constante relação do polícia com o cidadão, uma constante exposição a situações emocionalmente exigentes e traumáticas, o contacto quase diário com

casos de violência, confrontos físicos, testemunhos de acidentes e, por vezes, ameaças à própria vida e do outro (Afonso & Gomes, 2009; Burke & Mikkelsen, 2006; Kohan & Mazmanian, 2003; Kop, Euwema & Schaufeli, 1999). A par com esta situação, segundo Fernando Passos, Director do Gabinete de Psicologia da PSP, os pedidos de apoio, por parte dos profissionais da polícia neste Gabinete, aumentaram (Lusa, 2008), o que vem sugerindo, há algum tempo, uma reflexão por parte da Instituição e dos seus responsáveis, para esta temática do stress ocupacional.

1.1 - Definição do Conceito de Stress

O conceito de stress é um dos termos mais utilizados, quer pela comunidade científica quer pelo público em geral. A palavra stress provém dos termos latinos *stringere*, que significa esticar, deformar, e *strictus* que corresponde a esticado, tenso, restrito, estreito, apertado (Rosch, 1998). No francês antigo deu origem à palavra *estrece*, que correspondia a estreiteza, aperto e opressão. Stress é uma palavra inglesa, que corresponde a pressão e tensão (Id).

A Física foi a primeira ciência a utilizar o termo stress para definir um conceito científico, que foi empregue neste ramo da ciência desde 1658 e que serviu para explicar o postulado da Lei de Hooke, que defendia que a magnitude de uma força externa, ou stress, produzia uma quantidade proporcional de deformação ou *strain*. Esta reacção é proporcional à intensidade do stress, mas também é específica das características dos corpos (elasticidade), isto é, alguns corpos têm reacções de *strain* mais acentuadas que outros (Id).

O Fisiologista Walter Cannon, que em 1932 desenvolveu o conceito de homeostasia, considerou que o stress é um distúrbio da homeostase (Lazarus & Folkman, 1984). Este investigador utilizou o termo stress na sua teoria “luta ou fuga”, como resultado das suas investigações sobre a relação da emoção e respostas fisiológicas. A teoria correspondia a um modo de reagir perante situações ameaçadoras, em que o sistema nervoso simpático era activado perante a percepção de ameaça, dando origem a uma série de respostas fisiológicas, tais como, o aumento das frequências cardíacas e respiratória, o desvio do sangue da digestão para os músculos esqueléticos, a libertação de açúcares e gorduras dos armazenamentos corporais, preparando-se assim para dar a sua resposta através da luta ou fuga (Myers, 2006).

Hans Selye, endocrinologista, dedicou-se durante quarenta anos ao estudo do stress, expandindo as descobertas de Cannon, e conferiu ao termo stress a atribuição de conceito científico mais amplo, nas áreas da psicologia e medicina. Selye, definiu o stress como uma síndrome adaptativa, como resposta orgânica face a um estímulo físico ou psíquico. De acordo com o autor, esta resposta evolui ao longo de três fases, a reacção de alarme agudo, a fase de resistência e por último a fase de esgotamento que se traduz num desequilíbrio, entre os mecanismos de resistência e a insistência do estímulo (Myers, 2006; Tavares, Soares-Fortunato & Leite-Moreira, 2000).

Maslach (1986) explica que praticamente todas as definições do stress podem encaixar-se em três categorias:

1 – o stress é explicado como um estímulo, com relevância para os acontecimentos do meio ambiente que são geradores de stress para o indivíduo. No entanto este conceito tem sido criticado, uma vez que não explica as diferenças individuais;

2 - o stress é explicado como uma resposta interna do indivíduo face aos stressores¹ externos, apresentando críticas na falta de abordagem para as diferentes avaliações cognitivas que os indivíduos fazem dos acontecimentos;

3 – o stress corresponde a um processo de interacção ou transacção, entre os estímulos ambientais e as respostas individuais, integrando este conceito a importância das diferenças individuais.

Segundo o mesmo autor, existe uma tendência geral para destacar o stress apenas pelas suas qualidades negativas, salientando que, no entanto, este pode trazer efeitos positivos ao indivíduo, na medida em que poderá constituir um desafio, permitindo o desenvolvimento das capacidades e da criatividade para a resolução dos problemas propostos, aumentando a satisfação do indivíduo e a sua auto-estima.

Quanto ao stress relacionado com o trabalho, este pode ser entendido segundo Tattersall e Farmer (1995), como uma incapacidade do indivíduo em ajustar-se às mudanças e exigências colocadas pelo seu meio de trabalho. A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST, 2010a) define o stress como um desequilíbrio entre as solicitações feitas ao indivíduo e os recursos de que este dispõe, para responder a essas solicitações.

Segundo Cruz, Gomes e Melo (2000:14), o stress no trabalho pode acontecer sempre que se verificar uma das situações seguintes:

- “1) quando o profissional se sente incapaz de controlar as condições de trabalho;
- 2) quando não possui estratégias de confronto adequadas à situação e, por fim,
- 3) quando não possui qualquer fonte de apoio social que o ajude a lidar com as dificuldades colocadas pela sua profissão”.

1.2 – Fontes do Stress Ocupacional

Uma das preocupações nas investigações sobre o stress ocupacional é a identificação das suas principais fontes, ou seja, definir quais os factores potencialmente indutores de stress. A AESST (2000), apresenta algumas características susceptíveis de constituir stress ao nível do contexto do trabalho e do seu conteúdo, referindo também os seus perigos associados. Esta apresentação encontra-se indicada no quadro I, do Anexo A.

¹ Stressores - são acontecimentos ou propriedades dos acontecimentos - estímulos, que induzem stress nas pessoas que os enfrentam (Cunha et al., 2006).

Segundo o mesmo documento, o problema do stress relacionado com o trabalho, reside de uma forma geral, na concepção e gestão da organização do trabalho.

É de referir que as causas de stress são diversas e que os indivíduos não respondem da mesma maneira aos stressores, no entanto determinadas condições de trabalho representam para a maioria, acontecimentos indutores de stress (Sacadura-Leite & Uva, 2007). Em relação à situação descrita Ramos (2001), indica que os factores indutores de stress, por si só, não bastam para provocar o stress no trabalho, para isso é necessário que as pessoas que se confrontam com estas situações as avaliem como experiências indutoras de stress.

De acordo com a literatura, são identificados dois grandes tipos de causas de stress no trabalho, as organizacionais e as extraorganizacionais (Cunha et al., 2006).

Cooper e colaboradores (Cooper & Marshall, 1978) identificaram seis fontes distintas de stress ocupacional:

- 1) factores intrínsecos ao trabalho;
- 2) papel na organização;
- 3) relações no trabalho;
- 4) desenvolvimento da carreira;
- 5) clima e estrutura organizacional;
- 6) fontes extra-organizacionais.

Nos factores intrínsecos ao trabalho, destacam-se as más condições físicas de trabalho dos meios e recursos, (v.g. inadequada iluminação, temperatura, ventilação, etc.), o excesso de horas trabalhadas, o excesso de trabalho não só em termos quantitativos, mas também em termos qualitativos, o qual de acordo com Cartwright e Cooper, (1997) pode ser designado por “trabalho muito difícil”, sendo assim considerado pelas pessoas que não possuem conhecimentos e competências adequadas para cumprir determinada tarefa, ou quando estas são de grande complexidade para os próprios. Em contrapartida, Ross e Altmaier (1994), afirmam que o pouco trabalho, também pode funcionar como stressor, assim como o trabalho repetitivo, que não coloca grandes exigências ou desafios. Em relação aos ritmos de trabalho, este pode constituir um indutor de stress ou não, já que, de acordo com Karasek e Theorell, (1990), Ross e Altmaier, (1994), esse facto reside no encontro entre o que o determina, ou quem o determina e o grau de controlo que a pessoa exerce sobre as tarefas a desempenhar. O trabalho por turnos, é uma exigência da competitividade entre muitas organizações nos dias de hoje, no entanto existem alguns serviços que devido ao seu carácter social têm de estar constantemente disponíveis (v.g. Hospitais, Polícia, Bombeiros, etc). Este tipo de trabalho, segundo Barreto (2008), está associado a diversos problemas, classificando-os em três domínios inter-relacionados, 1) perturbações circadianas e do sono; 2) perturbações da saúde psicológica e física e 3) perturbações na vida social e familiar.

Actualmente, o avanço tecnológico é alucinante, o que obriga as organizações a procurarem inovações tecnológicas, que lhes permitam uma vantagem competitiva.

Neste contexto, Neto (1999) afirma que a utilização de novas tecnologias é vital para a sobrevivência de uma organização, o que se traduz em mudanças profundas nas empresas, alterando a sua estrutura organizacional, as relações de trabalho, o perfil do trabalhador e a própria cultura da organização.

As novas tecnologias são também uma fonte de opressão para muitos trabalhadores, e segundo DeFrank e Ivancevich, (1998), a principal fonte de stress inerente a estas, é a pressão sentida para a actualização contínua e acompanhamento do desenvolvimento tecnológico.

Outra fonte de stress referida é o papel do indivíduo na organização. A este nível a investigação tem-se concentrado em três factores principais: a ambiguidade do papel, o conflito de papéis e o grau de responsabilidade (Cruz, Gomes & Melo, 2000).

De acordo com Cooper e Marshall (1982), a ambiguidade do papel, acontece quando o indivíduo não tem informação adequada sobre o seu papel no trabalho, isto é, não existe clareza sobre os objectivos das suas funções, das expectativas dos seus colegas de trabalho, do alcance e responsabilidades do seu trabalho. De acordo com estudos efectuados, essa ambiguidade do papel tem consequências ao nível organizacional, nomeadamente ao favorecer uma relação negativa entre o comprometimento organizacional, o envolvimento no trabalho e a satisfação no trabalho (Beehr, 1995). As consequências ao nível individual, são a baixa satisfação com o trabalho, a baixa auto-confiança e auto-estima, sentimentos de ameaça ao bem-estar físico e mental, o descontentamento com a vida e intenção de deixar o trabalho (Cooper & Marshall, 1982).

Quanto ao conflito de papéis, ocorre segundo Robbins (1998), quando o indivíduo se vê confrontado com expectativas divergentes sobre o seu papel. Esta situação, também pode resultar de conflitos entre os valores pessoais do indivíduo e o padrão de comportamentos que dele é esperado (Quick et al., 1997) sendo também denominado de stress moral. Estudos realizados, indicaram a existência de correlações negativas entre o conflito de papéis e o envolvimento no trabalho, satisfação com a remuneração, com os supervisores, colegas de trabalho e com a performance de trabalho (Beehr, 1995).

A responsabilidade do trabalhador numa organização, habitualmente está relacionada a objectos como por exemplo, equipamentos, materiais, processos etc., ou pessoas. Esta última, de acordo com estudos efectuados, gera mais níveis de stress, devido à exigência de uma maior interacção com as pessoas, estando também mais associada a doenças cardiovasculares (Cartwright e Cooper, 1997).

Outra fonte de stress, são as relações no trabalho. As relações que se estabelecem no local de trabalho, com os superiores, subordinados e colegas, tanto podem funcionar como fonte de apoio e ajuda, como podem constituir uma causa de stress, dependendo da natureza deste tipo de relações (Cruz, Gomes & Melo, 2000).

Segundo os autores, as relações interpessoais com os superiores têm de ter como base o respeito, a confiança e a consideração, pois caso contrário instalam-se grandes níveis de tensão no trabalho, o que dificulta os mecanismos de comunicação, aumenta os níveis de ambiguidade do papel e verifica-se uma diminuição da satisfação com o trabalho e do bem-estar psicológico.

As relações com os colegas de trabalho são fundamentais, uma vez que a maior parte do tempo de trabalho é passado em conjunto entre eles. Os relacionamentos difíceis entre colegas promovem um clima de trabalho precário e com grandes tensões, origina sentimentos de ameaça, de desconfiança, de baixo apoio interpessoal, de ausência de empatia, o que compromete o bem-estar físico e psicológico das pessoas (Ramos, 2001). Relativamente a esta situação, são vários os autores que sugerem que as boas relações no trabalho, são um factor principal na saúde individual e organizacional (Cruz, Gomes & Melo, 2000).

No desenvolvimento da carreira as pessoas passam por várias fases, mas a maior preocupação neste percurso segundo Santos (2008), é encontrar vias para a concretização dos sonhos e também para a realização profissional. No entanto, face à actual situação da flexibilidade laboral, onde as relações contratuais de trabalho são cada vez mais precárias devido, nomeadamente ao trabalho temporário, à existência de recibos verdes e ao desemprego crescente de profissionais qualificados, as pessoas são cada vez mais obrigadas a encontrar alternativas, ficando assim, individualmente responsáveis pelo desenvolvimento da sua carreira, ao invés da situação de as próprias organizações ao nível de práticas de gestão de recursos humanos, desenvolverem planos para o desenvolvimento da carreira dos trabalhadores. Face a esta situação preocupante e que constitui uma parte da realidade do mercado de trabalho da actualidade, passa-se a citar o que parece ser um contraponto de grande importância para o bem-estar físico e psicológico das pessoas que constituem uma organização: "...não perguntem o que o indivíduo pode fazer pela organização, mas o que a organização pode fazer pelo indivíduo, pela sua carreira e pelo seu desenvolvimento" (Santos, 2008). Confirmando o que já foi, anteriormente dito Winefield et al., (1991; citado por Cunha et al., 2006:201), declara que o desemprego e a má qualidade de emprego estão associados com o nível de bem-estar psicológico. Quanto à insegurança de emprego (que corresponde à ideia de perda futura de emprego) devido ao desemprego e à flexibilidade laboral existente, de acordo com Cunha et al., (2006), esta pode constituir uma situação tão traumática como a própria perda do emprego.

As fontes de stress relacionadas com o desenvolvimento da carreira têm sido analisadas sobre vários pontos de vista, nomeadamente sobre o impacto da subpromoção e sobrepromoção, incoerência do estatuto, falta de segurança no trabalho e de ambição frustrada (Cooper & Marshall, 1982). Outros estudos que se debruçaram sobre o planeamento da carreira constataram que o stress resultante desse planeamento, estava associado à baixa satisfação com o emprego, ao fraco rendimento e produção no trabalho (Matteson & Ivancevich, 1980).

Ramos (2001), dividiu a carreira profissional em factores que podem ser potencialmente geradoras de stress, tais como, o início da carreira, as avaliações de desempenho, a formação insuficiente, a insegurança, a manutenção da carreira, as transições na carreira e o fim da carreira.

Relativamente ao clima e estrutura organizacional Cruz, Gomes e Melo (2000) definem, de uma forma geral, como um “estar na organização”, ou seja, relacionam esta fonte de stress com todos os aspectos da estrutura organizacional que podem tornar a vida do trabalhador satisfatória ou indutora de stress. Para vários autores, o clima organizacional é a parte visível da cultura de determinada organização, sendo que esta, orienta o modo como os seus elementos pensam, sentem, agem e se relacionam entre si (Peiró, González-Romá & Ramos, 1992). Barçante e Castro (1995; citado por Jesus, Leal, & Vivas, 2010:2), definem o clima organizacional como “Uma atmosfera resultante das percepções, que os funcionários têm dos diferentes aspectos que influenciam o seu bem-estar e a sua satisfação no dia-a-dia de trabalho”. De acordo com a investigação, as percepções favoráveis do clima organizacional conduzem os trabalhadores a maiores níveis de empenho e a uma maior satisfação com o trabalho (Jesus, Leal, & Vivas, 2010). Quanto à estrutura organizacional, de natureza descentralizada favorece a participação activa dos trabalhadores assim como a sua autonomia, o que fomenta sentimentos de pertença, dá um sentido ao trabalho que se faz, contribui para o bem-estar dos indivíduos e para o rendimento da própria organização (Ramos, 2001).

A actual situação económica mundial, tem levado as empresas a recorrerem com alguma frequência à prática de *downsizing*, que correspondem a uma reestruturação organizacional que tem como objectivo cortes nos custos e que se traduz, maioritariamente, por uma redução dos seus trabalhadores. Muitas destas empresas sofrem, posteriormente, processos de insolvência, encerramentos temporários ou mesmo definitivos. Esta prática origina ambientes de grande stress, quer pela perda de emprego, quer pela incerteza quanto à manutenção do posto de trabalho, quer pela sobrecarga de trabalho uma vez que há uma diminuição da mão-de-obra. Estes sentimentos aumentam os níveis de desconfiança, desânimo, ansiedade, melancolia, o que conseqüentemente se traduz num decréscimo da produtividade (DeFrank & Ivancevich, 1998).

Outras dificuldades acentuam-se nos nossos dias, como os processos de fusão e aquisição, o que também pode originar a perda de emprego, insegurança, redução de autonomia, processos de comunicação organizacional e interpessoal ineficazes, ansiedade relativa à mudança, conflitos interpessoais, ambigüidade de papéis e ameaças à auto-estima e bem-estar individual (Cartwright & Cooper, 1997; Terry, Callan & Startori, 1996).

Ramos (2001), também enuncia outras situações que poderão ser susceptíveis de originar stress, tais como: a competição interpessoal, caso esta seja um dos valores centrais da organização; o próprio trabalho de equipa, caso os seus elementos tenham dificuldades na relação social ou apetência para o trabalho individual; bem como exigências organizacionais de interacção, com os clientes externos, baseados na promoção constante dos valores e princípios da própria organização, que em várias circunstâncias podem ser dissonantes dos das pessoas.

Nos últimos decénios, a concepção e organização do trabalho, sofreu profundas transformações, devido em grande parte ao processo de globalização da economia mundial, trazendo um conjunto de consequências sociais graves com repercussões nas condições de trabalho e nas relações com o mesmo, traduzidas frequentemente, em formas agressivas de competitividade (Campo, 2006; Coelho, 2008).

Quanto às fontes extra-organizacionais de stress, vão inequivocamente ter repercussões no bem-estar físico e psicológico das pessoas no seu local de trabalho e a título de exemplo, são apontados vários factores responsáveis, como os problemas de articulação trabalho-família, os acontecimentos importantes de vida, tais como, o divórcio, a morte de um familiar, os problemas de saúde, entre outros (Cruz, Gomes & Melo 2000).

1.3 - Moderadores do Stress

Como já foi referido anteriormente, os factores supracitados não são intrinsecamente causadores de stress mas poderão originá-lo, o que vai depender de factores individuais também denominados como moderadores e/ou mediadores de resposta ao stress, que influenciam as capacidades de resposta aos stressores e os sintomas de *strain*. Isto é, o impacto das fontes de stress depende da capacidade de resposta de cada um e dos seus próprios recursos, para lidar com estas (Cunha et al., 2006; Hespanhol, 2005).

De seguida passa-se a enunciar alguns desses factores individuais:

- Em primeiro lugar refere-se a chamada “Personalidade tipo A”, em que estes indivíduos são caracterizados por apresentarem níveis elevados de ambição, de competitividade, de terem uma vontade enorme de alcançar o sucesso, de serem demasiado envolvidos com o trabalho e de terem pressa em alcançar os seus objectivos (Cruz, Gomes & Melo 2000). Muitos investigadores indicam que os indivíduos com este tipo de personalidade, estão mais propensos a desenvolverem doenças coronárias (Cooper & Payne, 1991).

- Outro moderador é o designado Locus de Controlo. Rotter (1966; citado por Marreiros, 2009:62), inspirado nas teorias da aprendizagem social postulou a existência de um constructo, que denominou como Locus de Controlo (LC), definindo-o segundo duas orientações possíveis, o controlo interno e o externo. Segundo o mesmo autor, o locus de controlo interno define-se quando o indivíduo percepção determinado acontecimento como resultado do seu próprio comportamento, ou das suas características pessoais. Quanto ao locus de controlo externo, o indivíduo percepção o acontecimento como algo que não está completamente dependente da sua acção, mas como resultado da sorte, do acaso, do destino, do imprevisível, etc. Alguns estudos referem que uma grande internalidade, pode conduzir a sentimentos de culpa acentuados (Phares, 1978), por outro lado, outros estudos indicam que a internalidade favorece algumas características afectivo-sociais e cognitivas, uma vez que tende a estar mais presente em pessoas mais tolerantes, sociáveis, assertivas, independentes, eficazes ao nível intelectual e emocional, enquanto que os externos são mais agressivos (devido à frustração), dogmáticos, desconfiados e

usam mais mecanismos de defesa (Marreiros, 2009). Segundo Ramos (2001), um indivíduo com locus de controlo interno, está mais apto e possui mais recursos para fazer face aos stressores, visto que avalia os acontecimentos de forma mais positiva e detém melhor percepção de controlo pessoal para os ultrapassar, enquanto que um indivíduo com locus de controlo externo pode decair num estado depressivo, devido à constante falta de controlo pessoal que sente, face aos acontecimentos.

- Um outro moderador são as estratégias de *coping*. Segundo vários autores, para o indivíduo ultrapassar os conflitos gerados por situações potenciadoras de stress, deve recorrer a estratégias de *coping* (Costa & Leal, 2006). O *coping* pode ser definido, como um conjunto de estratégias utilizadas pelo indivíduo, com o intuito de reduzir ou anular os desequilíbrios causados pelos stressores (Cunha et al., 2006). Segundo Ramos (2001), o *coping* corresponde a acções ou inacções por parte dos indivíduos, relativamente às suas experiências de stress. Estas podem assumir várias formas, nomeadamente: enfrentar a causa de stress e tentar resolvê-la; afastar-se momentaneamente da situação; regular os próprios sentimentos e pensamentos; procurar conselhos e apoio dos outros; aceitar e conformar-se com a situação; evitar a situação; comparar-se de forma positiva com outras pessoas que estão em situações piores, etc. De acordo com o mesmo autor, as estratégias de *coping* a aplicar face a uma situação stressante depende de como o indivíduo percebe a sua situação, assim como o controlo que julga possuir face à situação e dos recursos de que pensa dispor. Conforme refere Costa e Leal (2006), o *coping* influencia a adaptação do sujeito, na medida em que a sua finalidade consiste em diminuir a probabilidade da situação stressante causar danos e/ou reduzir reacções emocionais negativas, o que influi na relação pessoa-meio e na sua resposta emocional.

- A auto-estima também é considerada como uma variável moderadora do stress. Esta é definida, segundo a forma como o indivíduo se avalia ou sente em relação a si próprio. A auto-estima remete para a percepção que o indivíduo tem acerca do seu valor próprio, mas essa percepção evolui progressivamente e diferencia-se à medida que o indivíduo se desenvolve e interage (Pedro & Peixoto, 2006). Os indivíduos com uma baixa auto-estima, tendem a ser mais dependentes, mais susceptíveis aos condicionalismos externos e mais reactivos ao ambiente social. A baixa auto-estima, também parece estar associada a falta de iniciativa, a reduzida auto-confiança e estilos de *coping* passivos, os quais contribuem para que o stress constitua uma experiência negativa (Jex, 1998). Em contrapartida, indivíduos com níveis elevados de auto-estima apresentam características de optimismo, mais confiança e mais resistência aos impactos negativos do stress (Turner & Roszell, 1994).

- As características demográficas, são também ponderadas como moderadores do stress. Estas características, tais como, por exemplo o sexo e a idade, podem condicionar as experiências de stress. No caso das mulheres, estas, estão sujeitas a mais pressões e tensões devido aos

diferentes papéis que representam na actualidade, uma vez que desenvolvem uma carreira profissional, são mães, são esposas e depois de um dia intenso de trabalho ainda se ocupam das tarefas domésticas em casa (Probst, 2008). Quanto ao desenvolvimento de uma carreira profissional, a mulher encontra mais obstáculos e conseqüentes tensões, devido à existência de preconceitos e estereótipos profissionais, o que tem dificultado o seu progresso na carreira e apesar de já ocuparem na sociedade de hoje cargos de direcção, os seus salários são tendencialmente mais baixos em comparação com homens que desempenham as mesmas funções (Id). Todos estes factores contribuem assim para uma intensificação das experiências de stress, estando por isto mais susceptível às suas pressões.

Quanto ao factor idade, os estudos indicam que indivíduos com mais idade vão adquirindo por intermédio da experiência um reportório maior de mecanismos de defesa e estratégias mais eficazes, como resposta mais adequada a situações stressantes (Oliveira & Cupertino, 2005). No entanto de acordo com a AESST (2009), os trabalhadores com idades compreendidas entre os 40 e 54 anos dizem-se mais afectados pelo stress ocupacional, do que os restantes grupos etários.

1.4 - Efeitos do Stress

Perante uma situação indutora de stress, todo o organismo reage desencadeando uma série de mecanismos fisiológicos, que correspondem à resposta por parte desse organismo, no entanto se o stressor persistir vai exigir uma activação contínua por parte do organismo dos seus mecanismos de resposta, o que se for excessivamente intensa e prolongada, pode ter efeitos muito negativos sobre os órgãos cardiovasculares, em particular o coração, podendo desencadear alterações como a hipertensão, angina de peito e enfarte de miocárdio, perturbações no aparelho gastrointestinal, também poderão surgir sintomas depressivos, de ansiedade ou de sensação de medo e estudos recentes indicam o enfraquecimento do sistema imunológico (Martí et al., 1999). Com efeito, a exposição a situações de stress, pode traduzir-se em conseqüências negativas ao nível individual reflectindo-se em termos físicos, psicológicos ou comportamentais e ao nível organizacional (Hespanhol, 2005). Para além dos sinais e sintomas acima referidos, a literatura menciona outros indícios que poderão surgir e que estão relacionados com a experiência negativa de stress, sendo assim em termos físicos é possível verificar-se também, dores de cabeça, ranger dos dentes e dores nos maxilares, dores nos ombros, pescoço e dorso, ganho ou perda de peso, náuseas, úlceras pépticas, impotência, diarreia ou obstipação, falta de ar (Id). Em termos psicológicos, existem alterações na função perceptivo-cognitiva, emocional e comportamental (Sacadura-Leite & Uva, 2010), destacando-se as insónias, perdas de memória e em casos extremos de stress prolongado pode surgir o aparecimento de transtornos psiquiátricos, como a depressão e a ideação de suicídio (Hespanhol, 2005; Leka, Griffiths & Cox, 2004).

Em relação à depressão, vários estudos verificaram que a maioria das pessoas deprimidas experimentou mais acontecimentos de vida stressantes nos meses antecedentes ao aparecimento dos sintomas, do que a população em geral (Martí et al., 1999).

Quanto à ideação de suicídio, a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2006) estima que 10 a 20 milhões de pessoas tentaram o suicídio e que 1 milhão de pessoas suicidaram-se em 2000, indicando também que as pessoas suicidas experimentam uma maior carga ambiental, envolvendo por exemplo, histórias de abuso, problemas familiares, questões culturais, dificuldades de relação interpessoal e a exposição ao stress crónico ou extremo.

No âmbito comportamental, investigações mencionam uma maior apetência para o consumo excessivo de tabaco, álcool e drogas, gastar em demasia, fadiga crónica, negligência, perda de eficiência no trabalho, incapacidade para relaxar (Hespanhol, 2005; Sacadura-Leite & Uva, 2010). A parte social do indivíduo também sofre com os efeitos do stress, devido à deterioração das relações interpessoais que pode ter também como consequência a diminuição do seu suporte social, sendo que uma das razões indicadas para essa deterioração é a irritabilidade associada às sintomatologias do stress (Cox, Griffiths & Rial-González, 2000). Outros efeitos sociais são também citados com alguma frequência, que é o caso da apatia, a ruptura familiar, o comportamento impulsivo, a agressão interpessoal, o isolamento social e a separação conjugal (Freitas, 2008).

É de mencionar que as experiências de stress intensas, frequentes ou prolongadas, assim como a falta de recursos de resistência e adaptação adequados, por parte dos indivíduos, podem levar ao aparecimento de doenças orgânicas (Cunha et al., 2006) ou ao seu agravamento. Esta relação do stress com a doença constitui uma outra linha de investigação, já que interfere com o estado emocional do indivíduo, altera os seus comportamentos que poderão constituir perigo para a sua saúde, os seus mecanismos fisiológicos e cognitivos, de onde se salienta a susceptibilidade de alguns indivíduos à doença devido ao seu grau de vulnerabilidade ao stress (Hespanhol, 2005). Esta susceptibilidade não pode descurar factores biológicos intrínsecos, que dizem respeito a predisposições genéticas ou adquiridas. Nesta perspectiva, é de realçar a importância das variáveis individuais, enquanto mediadores do impacto dos acontecimentos de vida indutores de stress e nas consequentes alterações no estado de saúde e bem-estar (Ramos, 2001).

É de salientar que o conceito de saúde vai para além do sentido restrito de ausência de doença, tendo sido definido em 1948 pela OMS, como “um estado de completo desenvolvimento físico, mental e bem-estar social” (OMS, 2003).

Quanto às repercussões negativas do stress ao nível organizacional, este tem sido outro factor importante no seu estudo, o que se deve à existência de uma interdependência entre as pessoas e as organizações. Para Leka, Griffiths e Cox (2004), uma entidade que não se encontre de boa saúde, não poderá obter o melhor por parte dos seus empregados, com isto e num mercado cada vez mais competitivo, as consequências para a entidade podem ser bastante negativas, já que fracos desempenhos afectam os resultados e em última instância o comprometimento da própria sobrevivência da organização.

O trabalho é uma actividade importante na vida das pessoas e integra uma parte bastante substancial nesta, já que a maior parte do tempo é passado a trabalhar, o que segundo Peiró e Pietro, (1996), permite obter uma série de compensações económicas, materiais, psicológicas e

sociais, ao mesmo tempo que concorre para o desenvolvimento da identidade pessoal e identificação dos papéis na sociedade, ajudando a contribuir para a criação de bens e serviços. O trabalho é assim considerado como uma actividade importante para o desenvolvimento individual e social, sendo cada vez mais crucial a promoção da qualidade da vida laboral. As condições de trabalho adversas são susceptíveis de causar stress nos indivíduos, estudos da AESST consideram o stress relacionado com o trabalho como o segundo problema de saúde que afecta os Europeus (AESST, 2008), o que se traduz em repercussões negativas nas próprias organizações, quer em custos directos, quer indirectos.

De seguida apresentam-se alguns tópicos, de como o stress laboral pode afectar as organizações.

Nos custos directos indica-se:

- O absentismo resultante do stress laboral, que segundo estudos efectuados, foi o responsável por cerca de 50 a 60% dos dias de trabalho perdidos, na Europa (Id);
- O *turnover*, que corresponde ao aumento da taxa de rotatividade dos trabalhadores, quer através da sua saída voluntária ou involuntária da empresa;
- O aumento das greves;
- O fraco desempenho do trabalho (que é considerado um dos sinais da sintomatologia de stress), o que corresponde a uma diminuição do rendimento e da produtividade;
- O aumento dos acidentes de trabalho, devido aos problemas de concentração que um indivíduo com stress apresenta;
- Custos com a saúde, prémios de seguro, pagamento de indemnizações e compensações por lesões relacionadas com o stress (Leka, Griffiths & Cox, 2004).

Quanto aos custos indirectos, a literatura menciona:

- A perda de vitalidade das empresas, que se deve à falta de motivação dos trabalhadores e à sua insatisfação no trabalho, o que se traduz num decréscimo da produtividade e na ausência da qualidade do trabalho;
- Falhas de comunicação;
- Deterioração dos relacionamentos interpessoais;
- Erros de tomada de decisão pelos trabalhadores e as oportunidades perdidas pela organização, já que os trabalhadores com stress podem encarar novas oportunidades como uma sobrecarga de trabalho.

Outros aspectos laborais que segundo Tamayo e Tróccoli (2002), podem contribuir para o stress nos indivíduos, são as altas expectativas ou expectativas não atingidas relativamente aos desafios no trabalho, às recompensas, ao reconhecimento e à progressão na carreira.

A título ilustrativo, refere-se que em 25 de Março de 2010 o Conselho da Administração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) aprovou uma nova lista de doenças profissionais, que inclui pela primeira vez os transtornos mentais e comportamentais.

Este reconhecimento deve-se ao facto de surgirem novas áreas de risco, tais como os riscos psicossociais de onde se destaca o stress profissional, o que se deve às profundas alterações que o trabalho tem sofrido, assim como a sua própria concepção, organização e gestão (OIT, 2010).

1.4.1 - Conceito de *Burnout*

Hoje em dia fala-se muito em *burnout*, sendo considerado como uma das grandes consequências do stress profissional.

O seu conceito surgiu nos anos 70 através de artigos publicados por Freudenberger (1974; 1975) e Maslach (1976), em que os autores pretenderam esclarecer que o *burnout* não constituía um fenómeno aberrante, próprio de indivíduos com desordens mentais, mas como algo mais comum (sendo caracterizado como um esgotamento emocional, pela falta de motivação e de comprometimento).

De acordo com Maslach e Shaufeli (1993), o *burnout* é um prolongamento do stress profissional, em que, os recursos utilizados pelo indivíduo, face a uma situação de stress, são esgotados completamente, resultando por isso, um processo de longa duração.

A AESST define o *burnout* como uma síndrome de fadiga emocional, de alienação e capacidades reduzidas. Constitui uma condição grave com variações negativas de sentimentos, atitudes e expectativas, o que consequentemente provoca impactos nos locais de trabalho devido à perda de capacidades pelo trabalhador e de cansaço, reflectindo-se também na esfera pessoal. A alienação, a falta de emoções, a empatia, o cinismo e a agressão, são sintomas característicos do *burnout* (AESST, 2010b).

Maslach e colaboradores construíram o “Inventário de *Burnout* de Maslach” (MBI), que contempla uma tríade de emoções com dimensões distintas, que são a exaustão emocional, a despersonalização e a diminuição da realização pessoal (Castanheira, 2009). Assim sendo, o *burnout* é definido como um síndrome psicológico caracterizado por: 1) Exaustão emocional, que se relaciona com sentimentos de desgaste físico e emocional, como resultado de uma resposta ao stress profissional crónico; 2) Despersonalização, sendo caracterizada por respostas dadas às outras pessoas, de indiferença, negativas ou excessivas; 3) Diminuição da realização pessoal, que se deve essencialmente a sentimentos de fraca competência e baixo sucesso, assim como a uma diminuição dos sentimentos de realização profissional (Maslach & Jackson, 1986).

É de referir que o *burnout*, ou estado muito marcado de stress, tem sido associado a trabalhadores cujas profissões assentam essencialmente na prestação ou oferecimento de “serviços humanos”, como o caso, da saúde e ensino, tendo-se estendido a outras profissões que envolvem elevadas interações entre indivíduos e elevadas exigências interpessoais (Castanheira, 2009).

A conceptualização de *burnout* em 3 dimensões tem suscitado algumas discordâncias, já que segundo vários autores, as componentes exaustão emocional e despersonalização/cinismo devem ser as componentes centrais do *burnout*, uma vez que a reduzida realização profissional/eficácia profissional, desenvolve-se de uma forma independente das outras duas dimensões (Castanheira, 2009).

No entanto para Maslach, o *burnout* para além de resultar de uma experiência individual do stress, este acontece num contexto social complexo de relações, envolvendo a própria concepção pessoal do indivíduo (realização pessoal) e dos outros (despersonalização) (Maslach & Shaufeli, 1993).

Relativamente às fontes de *burnout*, Maslach e Jackson (1986), indicam três fontes principais: a) as fontes pessoais, como por exemplo, a motivação e as expectativas; b) as fontes interpessoais, tais como, as relações com os colegas, com os superiores hierárquicos e com os “clientes”; c) fontes organizacionais, de onde se destacam, o excesso de trabalho, aspectos burocráticos, os resultados obtidos e as pressões resultantes do trabalho. Assim sendo, segundo o que foi dito não existe uma única fonte para o *burnout*, sendo antes o resultado de diversos acontecimentos, em que alguns podem exercer uma maior ou menor influência.

Quanto às consequências do *burnout*, este parece estar relacionado com a deterioração da qualidade do serviço prestado, pelo indivíduo, com fenómenos de *turnover*, com o absentismo e uma baixa moral. Também parece estar associado com a fadiga física, insónia, aumento do abuso do álcool, drogas e problemas conjugais (Maslach, Jackson & Leiter 1997).

Outro instrumento multidimensional desenvolvido para o estudo do *burnout*, é o designado Shirom-Melamed Burnout Questionnaire (SMBQ), desenvolvido por Shirom-Melamed e seus colaboradores (Melamed et al., 2006). A conceptualização de *burnout*, segundo Shirom-Melamed, corresponde a um esgotamento crónico dos recursos individuais de *coping*, resultando da combinação de 3 factores, da fadiga física, exaustão emocional e esgotamento cognitivo (Melamed et al., 1999). Esta definição de *burnout*, tem em conta as condições de vida e descreve 3 aspectos de fadiga excessiva que atingem o indivíduo como um todo, ao nível das emoções, mente e corpo.

1.5 – Modelos Interpretativos do Stress

Faz-se agora referência a alguns modelos de stress, que contribuíram ao longo do tempo para a sua conceptualização e entendimento, que são:

- Síndrome de Adaptação Geral, de Hans Selye;
- Modelo de Exigência-Controlo, de Karasek;
- Teoria Transaccional do Stress, de Lazarus;
- Modelo Ecológico (vitaminas), de Warr;
- Modelo de Stress Ocupacional, de Cooper.

O stress nem sempre é negativo e segundo Hans Selye “A libertação total do stress é a morte” (Selye, s.d.; citado por Ramos, 2001:47), pelo que considerou que ele é comum a todos os seres humanos e contribui para a sua sobrevivência, o que é prejudicial é o stress excessivo, de difícil controlo e a falta/insuficiência de recursos para o enfrentar.

Segundo isto, Selye distinguiu dois tipos de stress, o eustress e o distress, considerando-os em relação ao impacto no indivíduo, como benéfico e construtivo ou prejudicial e nocivo, respectivamente (Selye, 1985; citado por Santos & Castro, 1998).

O modelo de stress proposto por Selye corresponde à Síndrome de Adaptação Geral, que menciona os processos fisiológicos originados, quando o organismo é exposto a uma situação de stress (Kendler, 1975). O seu modelo evolui ao longo de três fases, a primeira é a reacção de alarme, sendo constituída pela reacção do organismo quando exposto a estímulos aos quais não está adaptado. Esta fase é composta por mais duas sub-fases, a de choque, que é caracterizada por uma reacção inicial imediata ao agente nocivo e declínio da resistência, a outra sub-fase corresponde ao contra-choque, em que existe uma mobilização dos mecanismos de defesa (Ramos, 2001), e a sua função principal, consiste em mobilizar todos os recursos do organismo, para fazer face ao stressor (Selye, 1936; citado por Santos & Castro, 1998).

A segunda fase consiste no estágio de resistência, traduzida numa adaptação total ao agente indutor do stress e como tal evidencia-se um aumento ou desaparecimento dos sintomas e também uma descida da resistência à maioria dos estímulos (Ramos, 2001). No entanto se esta fase se prolonga por grandes períodos de tempo, as capacidades de resistência do organismo podem ficar comprometidas, tornando-se por isso mais susceptível aos problemas de saúde (Santos & Castro, 1998). No caso do agente indutor de stress ser severo e prolongado, vai exigir uma estimulação fisiológica constante, situação esta que se torna bastante dispendiosa para o organismo, acabando por esgotar as suas capacidades energéticas e fazer com que a sua capacidade de resistência seja muito baixa, o que se traduz num decréscimo das defesas imunitárias. Se a situação de stress persistir, pode levar ao colapso dos mecanismos de adaptação ao agente indutor de stress e até mesmo à morte. Esta situação corresponde à terceira e última fase, que é a exaustão (Santos & Castro, 1998).

Apesar de ter tido bastante impacto na altura e de ser responsável pela introdução do stress na comunidade científica, o seu modelo apresentava limitações, porque considerou o stress apenas na dimensão fisiológica e neste sentido a resposta a um agente indutor de stress era sempre a mesma, ou seja, não contemplou o que hoje chamamos, a variabilidade individual, quer genética quer adquirida, e ainda as diferentes avaliações cognitivas que cada um faz dos acontecimentos (Cruz, Gomes & Melo 2000).

O modelo exigência-controlo de Karasek, tem sido considerado como um modelo de referência. Segundo este modelo, o stress no trabalho é devido aos desequilíbrios entre as exigências do trabalho e a latitude de tomada de decisão, isto é, o controlo dos indivíduos sobre o trabalho (Karasek & Theorell, 1990).

Este modelo indica duas dimensões envolvidas na experiência de stress, que são o controlo sobre o trabalho e as exigências psicológicas que advêm do mesmo (Cunha, et al., 2006). Em relação à primeira dimensão, Karasek define-a como o grau de controlo que o indivíduo possui sobre o próprio trabalho (latitude de decisão), o que inclui a autoridade para decidir e para utilizar uma diversidade de competências.

Quanto às exigências psicológicas, estas estão relacionadas com aquelas com que o indivíduo se depara na realização das suas tarefas, o que envolve aspectos como a pressão do factor tempo, o nível de concentração adquirida, interrupção das tarefas, sobrecarga de trabalho, exigências conflitantes, etc. (Araújo, Graça & Araújo, 2003; Cunha et al., 2006).

Este modelo distingue quatro tipos básicos de experiências no trabalho, que são originados pela interacção dos níveis alto e baixo, das exigências psicológicas e da latitude de decisão (controlo), segundo o esquema indicado na fig. 1:

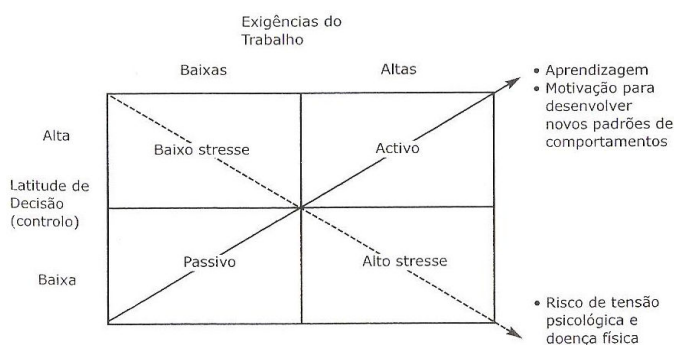


Fig. 1 – Modelo Exigências do Trabalho-Controlo, de Karasek.

Fonte: Ramos, 2001.

Devido à simplicidade do seu modelo, mais tarde Karasek introduziu três novas dimensões, sendo estas, o suporte social, as exigências físicas do trabalho e a insegurança profissional (Ramos, 2001).

Lazarus e os seus colaboradores propõem a Teoria Transaccional do Stress, onde evidenciam a importância das características individuais, assim como, os tipos de transacções que ocorrem entre os trabalhadores e o ambiente de trabalho. Neste modelo destacam-se dois processos de grande importância, a avaliação cognitiva e as estratégias de *coping* (Martins, 2004). Em relação aos processos de avaliação cognitiva, Lazarus indica três tipos: a avaliação primária, em que o indivíduo avalia a situação, relativamente ao impacto no seu bem-estar; a avaliação secundária, onde o indivíduo identifica os recursos de que dispõe e aplica as suas estratégias de confronto, para a resolução da situação e por último a reavaliação que envolve a introdução de nova informação, resultante dos resultados obtidos da aplicação das estratégias de *coping* e que por isso, corresponde a um outro ciclo de avaliação (Cunha et al., 2006).

A avaliação e o *coping*, são considerados como processos transaccionais entre o meio e o indivíduo, ou seja, existe uma dinâmica interactiva e relacional entre estes, já que a avaliação é influenciada por características pessoais, pelos recursos de *coping* que o indivíduo possui, mas também pelas características do meio, tais como a natureza do perigo, a sua duração, o suporte social disponível, etc. (Martins, 2004).

Nas abordagens tradicionais as condições e os factores ambientais que originavam experiências de stress, assim como as características dos indivíduos, eram estudadas separadamente, mas para Lazarus, o stress não está na pessoa nem no ambiente, mas na combinação entre um

determinado ambiente e um indivíduo particular que avalia a situação como ameaçadora, ou seja, o stress é agora entendido no contexto da relação entre o indivíduo e o meio ambiente, da sua reciprocidade, interacção e transacção (Cruz, Gomes & Melo, 2000; Ramos, 2001).

O modelo ecológico (vitaminas) foi proposto por Warr, para explicar o bem-estar psíquico ou a saúde mental. Neste modelo o bem-estar psíquico é constituído por 5 dimensões, que são: o bem-estar afectivo, que está muito relacionado com a auto-estima; a autonomia; a competência; as aspirações, que abrangem os interesses do indivíduo, a sua procura de desenvolvimento pessoal e por último o funcionamento integrado, referindo-se à pessoa como um todo (Paiva & Borges, 2009).

Segundo o mesmo autor estas dimensões são afectadas e influenciadas por factores ambientais, no entanto essa influência não ocorre de forma linear, uma vez que varia entre os indivíduos de acordo com as suas características e dependem da intensidade, com que as características ambientais se manifestam (Borges et al., 2006). O autor para explicar esta influência e relação não linear, faz uma analogia com as vitaminas, ou seja, quando estas faltam ao organismo, ele adocece, mas à medida que ingere determinadas vitaminas, o organismo vai recuperando o seu estado de saúde. No entanto a ingestão progressiva de algumas vitaminas ao longo do tempo, deixará de produzir benefícios, tornando-se constantes as reacções do organismo, estas vitaminas, foram denominadas por Warr como EC (Efeito Constante). A ingestão excessiva de determinadas vitaminas, podem prejudicar o organismo, sendo estas denominadas por DA (Diminuição Adicional). De seguida, indicam-se os factores ambientais (vitaminas):

EC – Disponibilidade financeira; posição social reconhecida e segurança física;

DA – Controle pessoal sobre o meio; oportunidade de desenvolvimento das capacidades; metas geradas pelo meio externo; variedade de actividades; previsibilidade; interacções sociais.

De uma forma sintetizada e de acordo com o autor, os baixos níveis de vitaminas trazem efeitos negativos para a saúde do indivíduo e, conseqüentemente tendem a aumentar o stress, assim como, casos de excesso das vitaminas DA também trazem riscos para o bem-estar do indivíduo e conseqüentemente conduzem a um aumento do stress.

Para se restabelecer o equilíbrio e eliminar o “excesso”, o indivíduo terá de encontrar os meios adequados, caso contrário, este excesso terá efeitos “tóxicos” para o indivíduo.

O modelo de stress ocupacional proposto por Cooper e seus colaboradores, envolve três grandes componentes: as causas potenciais do stress, que podem ser organizacionais ou extra-organizacionais, os moderadores de resposta do stress (que constituem as características individuais) e as suas manifestações (que são as doenças relacionadas com o stress) (Freitas, 2008). Na fig. 2 encontra-se representado este modelo:

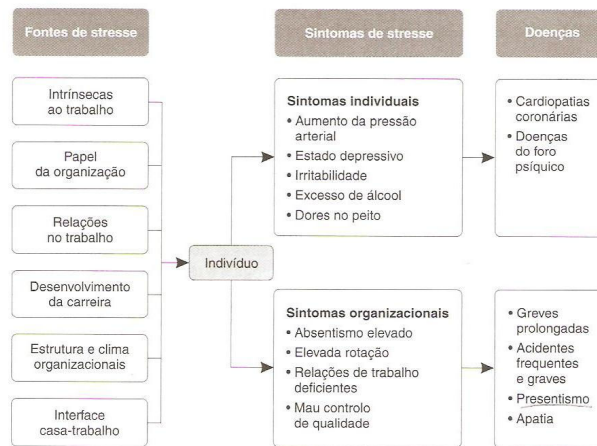


Fig. 2 – Modelo da dinâmica do stress laboral.

Fonte: Freitas, 2008.

Relativamente a formas organizadas de prevenção e intervenção do stress ocupacional Cooper e Payne (1992), assim como muitos outros autores, apontam para intervenções que podem minimizar os efeitos negativos do stress, tanto ao nível individual como organizacional. Os autores definem três tipos de intervenções, a primária, a secundária e terciária. Na intervenção primária, as medidas a implementar estão dirigidas para a organização, sugerindo a modificação da estrutura organizacional, o treino e formação dos trabalhadores, a rotação dos postos de trabalho, uma adequada selecção e recrutamento profissional, mudanças nas características físicas e ambientais do local de trabalho e do próprio trabalho. Na intervenção secundária, as medidas estão direccionadas para as relações interpessoais no trabalho, promovendo o incentivo da participação e autonomia do trabalhador, a definição dos papéis profissionais, a relação do trabalhador e ambiente de trabalho. A intervenção terciária centra-se no indivíduo, referindo várias técnicas psicológicas que contribuem para o seu bem-estar, tais como, treino de relaxamento, desenvolvimento de estratégias de *coping* cognitivas, a meditação, o exercício físico, programas de assistência psicológica aos trabalhadores, programas de gestão de tempo (Id).

Para Cooper estas intervenções têm três grandes objectivos, fornecer aos trabalhadores mais autonomia e participação na tomada de decisões, para que sintam mais controlo nas tarefas relacionadas com o seu trabalho. O outro objectivo consiste em melhorar a forma como a organização trata os seus trabalhadores, de maneira a aumentar a satisfação profissional destes trabalhadores, assim como a sua produtividade e redução do stress laboral.

Por último, tem como objectivo a sensibilização por parte das organizações dos seus gestores e directores para os sinais/sintomas do stress, de forma a accionarem-se de imediato os mecanismos de tratamento dos trabalhadores que apresentem sintomas de stress ocupacional (Cooper, 1986; Cooper & Marshall, 1982).

1.6 - Problemática do Stress nos Polícias

Conforme se referiu o stress pode conduzir a situações de sofrimento e desespero, que podem ter como consequência o suicídio. É de conhecimento público que elementos policiais da PSP e também militares pertencentes à GNR, puseram termo à sua própria vida. Devido aos números crescentes de suicídio nas Forças de Segurança, o Ministério da Administração Interna (MAI), no ano de 2006, solicitou a colaboração da Sociedade Portuguesa de Suicidiologia (SPS), para a elaboração de um estudo e Programa de Prevenção do Suicídio, nas Forças de Segurança (Poiares, 2009). O estudo efectuado permitiu concluir, que a taxa de suicídio nas Forças de Segurança, desde 2000 até 2005, foi de 11,3%.

Faz-se também referência, devido à sua pertinência, os resultados obtidos, relativamente aos estilos de vida avaliados nos meses precedentes à morte, sendo que, 78% dos casos apresentavam alterações recentes nos hábitos, 77% apresentaram mudanças recentes ao nível profissional, 56%, revelaram mudanças no plano familiar, 77% tiveram perdas recentes por morte e 56% sentiam um predominante sentimento de revolta. É de salientar, que todos utilizaram armas de fogo, como método de suicídio (Id).

No entanto esta realidade não é exclusiva do nosso País, mas tem expressão mundial. Neste sentido Violanti (2008) menciona que os polícias de todo o mundo escondem nas suas fileiras um potencial inimigo que é o suicídio, devido às condições de stress, perigo e disponibilidade de armas de fogo, afirmando ainda que os polícias que se matam são em maior número, que os que são mortos por terceiros.

Em 31 de Outubro de 2007, foi apresentado em Lisboa o Plano de Prevenção do Suicídio nas Forças de Segurança, elaborado pelos Gabinetes de Psiquiatria e Psicologia da PSP e GNR, em colaboração com a SPS, sendo estruturado em três eixos principais: sensibilização-prevenção; tratamento e intervenção-contenção em casos de emergência (Poiares, 2009).

As medidas de sensibilização-prevenção, pretendem a divulgação das estratégias adoptadas para o combate deste fenómeno do suicídio, por intermédio de folhetos informativos, conferências e workshops, de maneira a sensibilizar os profissionais da polícia, para essa problemática. Estas medidas, também defendem o reforço na avaliação de personalidade aquando a selecção dos candidatos, que pretendem ingressar nas forças policiais, assim como a sua reavaliação no final do curso e durante o primeiro ano de serviço (Id). Outra medida de prevenção, consiste em avaliações periódicas e aleatórias, sobre abuso de álcool e outras substâncias.

As medidas de tratamento, englobam uma linha telefónica SOS comum à PSP e GNR. Esta linha SOS, tem como objectivo identificar situações de risco de suicídio e possibilitar acções imediatas. Estas medidas de tratamento, também contemplam a criação de determinados procedimentos e normas que possibilitam a identificação dos indivíduos em risco, de forma a encaminha-los de imediato para os gabinetes clínicos de psiquiatria e psicologia (Id).

As medidas de intervenção-contenção em casos de emergência, visam a limitação do uso de armas aos polícias que apresentam vulnerabilidades ao nível psíquico e indícios de riscos de suicídio, para além de que nestes casos as funções do profissional devem ser redefinidas, de

maneira a reduzirem os factores de stress laboral. O apoio psicossocial, também é referenciado, através da disponibilização de um conjunto de respostas, que permitem atenuar/neutralizar alguns dos factores potenciadores de suicídio (Id).

Relativamente à criação deste Plano de Prevenção ao Suicídio das Forças de Segurança, a revista Dignificar de Dezembro de 2009, da Associação dos Profissionais da Guarda – APG/GNR, referencia-o como insuficiente, constituindo uma medida isolada e desapojada de estratégias de prevenção (APG, 2009a). Alguns dos factores de risco apontados para a contribuição e agravamento do suicídio são, a exposição crónica ao stress, a falta de preparação destes profissionais, as condições materiais insuficientes para fazer face às situações de perigo e os excessos de carga horária que, conseqüentemente, sobrecarregam as condições físicas e psicológicas destes profissionais (Id). Num comunicado à imprensa de 2009, por parte da APG, é de salientar o descontentamento destes profissionais, quando exigem uma GNR moderna, eficiente e eficaz, que os habilite para o combate do aumento da criminalidade de modo a melhor servirem os cidadãos na sua segurança. A implementação de melhores condições de trabalho, permitirão, de acordo com esta Associação, reduzir o número de acidentes, mortos e suicídios (APG, 2009b).

Na opinião do Presidente do Sindicato dos Profissionais da Polícia de Segurança Pública (SPP), a origem dos casos de suicídio, está no próprio desgaste da profissão que é bastante stressante e que, além do mais, apresenta uma carga horária muito elevada.

Também menciona os sentimentos de frustração e de injustiça que estes profissionais sentem devido às alterações no estatuto profissional, que fizeram os agentes perder regalias e direitos que tinham quando ingressaram na PSP. Denuncia faltas de apoio por parte da Instituição e que existem alguns casos em que agentes sofrem perseguições dos comandos, através de ameaças, intimidações e processos disciplinares (Lam, 2009; SPP, 2010).

Depreende-se então que para além da actividade profissional constituir ela própria uma fonte de stress, existe um certo descontentamento por parte dos profissionais da polícia perante as suas instituições, o que de alguma forma contribui para o agravamento da sua situação de stress.

Existem, no entanto, outras falhas que são apontadas, designadamente o vazio legal em matéria de segurança e higiene do trabalho, uma vez que não existe legislação que regule a fiscalização das condições de segurança e higiene do trabalho dentro dos edifícios da PSP, já que a lei que define esta matéria, Lei 102/2009, de 10 de Setembro, não se aplica às Forças e Serviços de Segurança, o que prejudica os profissionais da polícia (Lima, 2009; citado por ASPP, 2009:17).

Factores como o desencanto profissional, a falta de reconhecimento do trabalho executado e o alheamento da hierarquia na orientação profissional, são apontados como riscos que também contribuem para o desgaste rápido da actividade de polícia, assim como a pressão que existe na execução da sua actividade quotidiana, sendo-lhes constantemente exigido uma resposta ao imprevisto de um perigo iminente e no entanto saber respeitar os direitos, liberdades e garantias dos cidadãos na defesa da própria comunidade (ASPP, 2009).

Existe uma linha muito ténue entre o cumprimento do dever e o respeito de liberdades de todos os cidadãos. Relativamente a esta questão, os polícias chegam a sentir-se isolados da sociedade que protegem, já que são alvo da sua hostilidade e agressividade. Um estudo interno, analisado e coordenado pelo Departamento de Informações Policiais da PSP, constatou que em 2005 registaram-se cerca de 166 agressões contra agentes e em 2009 o número aumentou para cerca de 339 casos, a incidência destas agressões recai sobre os agentes mais novos, com menos anos de serviço, ocorrendo na sua maior parte, na sequência da resposta de uma chamada do 112 (Marcelino, 2010).

Justifica-se, portanto, a necessidade de mudar a imagem social das Forças de Segurança junto das comunidades e cidadãos, assim como diminuir o fosso que existe entre estes, uma vez que os polícias devido ao contacto constante com o lado mais obscuro da sociedade, chegam a desenvolver sentimentos desfavoráveis para com os cidadãos. Para além disso, a imprensa também tem desempenhado um papel predominante na construção desta imagem negativa, já que, por vezes, distorce informações e chega a ofender os polícias (Gonçalo et al., 2010). A atitude negativa e de desconfiança por parte da comunidade, dos meios de comunicação social e de um sistema judicial punitivo, mas perspectivado como tolerante para com os criminosos, constituem factores de stress que tornam a profissão de polícia especialmente exigente (Id).

Sentimentos de frustração são particularmente importantes no desempenho desta actividade, já que a escolha da profissão de polícia, de uma forma geral, advém de ideais nobres de ajudar os outros, no entanto com o passar do tempo, esses idealismos passam para o cinismo, ou seja, para atitudes de indiferença e de distanciamento (Violanti, 1995). Segundo o mesmo autor, esta frustração advém de uma sociedade que desafia a polícia a regular um público que não quer ser regulado, da falta de apoio da comunidade, de uma imprensa exacerbada e que não é sensível.

Devido a estes factores, o isolamento da sociedade por parte dos polícias ocorre com frequência o que obriga estes profissionais a agruparem-se numa postura defensiva.

Quando os sentimentos de frustração atingem níveis que não são mais toleráveis pelo indivíduo ou quando o mesmo já não possui estratégias de *coping* viáveis, o suicídio pode-se tornar uma alternativa (Id). Como já se constatou a profissão de Polícia é muito stressante e a investigação nesta área classifica as fontes de stress de várias formas, mas as que se destacam mais são as práticas organizacionais e a natureza do próprio trabalho, que como menciona Sanchez et al., (2001), podem incidir em maior ou menor grau nos polícias, aumentando a sua fadiga psíquica e os efeitos nocivos do stress. Alguns investigadores relacionam o aumento do consumo de álcool pelos polícias, com a presença de situações e acontecimentos stressantes (Id).

Vários trabalhos, observaram uma maior prevalência de transtornos de ansiedade e quadros depressivos nos polícias, do que em outros grupos profissionais (Id). Outros estudos, chegaram à conclusão que os profissionais da policia, apresentam mais problemas de saúde, do que outros profissionais (Id).

De acordo com o último autor, estes trabalhos, destacam que os polícias apresentam maiores taxas de problemas familiares e de divórcios em comparação com outros grupos profissionais.

Por seu lado, Goldfarb (2010), refere que o suicídio na polícia relaciona-se mais directamente com os problemas ao nível das relações do que com o stress, referindo por exemplo, que os que se encontram a atravessar uma experiência de divórcio, apresentam uma probabilidade cinco vezes maior de cometer suicídio do que um polícia que tenha um casamento estável. Contudo os efeitos do stress nos polícias, podem atingir como consequência os seus familiares podendo alcançar proporções de ruptura, o que pode acabar em divórcio. Segundo o mesmo autor o stress e os problemas conjugais formam assim um círculo completo. No entanto, o autor não ignora a importância do stress, considerando que os problemas relacionais estão associados ao stress que estes profissionais experienciam no seu trabalho. Segundo o Departamento de Recursos Humanos da PSP, os elementos policiais apresentam uma maior taxa de divórcio comparativamente a outras profissões, apontando como causas prováveis o stress da profissão, os horários rotativos e turnos que se prolongam por 24 horas, os quais acabam por afectar o bem-estar profissional e familiar destes profissionais (PSP, 2008). O desgaste emocional e físico, que advém da própria actividade policial e o pouco tempo disponível para passar com a família, apresentam impactos nas relações familiares, estabelecendo-se o conflito da profissão com a vida familiar e consequentemente a sua ruptura.

Na caracterização feita pelo Plano de Prevenção ao Suicídio nas Forças de Segurança, os antecedentes pessoais de um suicida consistiam em serem pouco comunicativos, possuírem mau relacionamento familiar e de terem hábitos de consumo excessivo de álcool (Poiães, 2009). O que, de uma certa forma, vai ao encontro do que já foi dito e mencionado nos estudos já referidos.

O divórcio constitui um acontecimento importante de vida, que tais como outros acontecimentos ou acidentes de vida, constituem fontes de stress. Estes acontecimentos alteram o curso normal da estabilidade da vida, impondo uma necessidade de adaptação. Os acidentes de vida afectam o equilíbrio da pessoa, exigindo-lhe constantemente um esforço de readaptação.

No Quadro II do Anexo A, encontram-se exemplificados alguns acontecimentos importantes de vida, constituindo esta uma parte da escala *The Social Readjustment Rating Scale/Schedule of Recent Experience*, que foi construída com base em observações clínicas e onde cada situação tem um valor expresso em unidades de mudança de vida (LCU – *life change units*) (Ramos, 2001).

Os polícias estão mais sujeitos a vivenciar experiências de acidentes de vida, devido às características do seu próprio trabalho e também porque constitui um facto que é inerente ao desempenho da sua actividade profissional. Estes acontecimentos de vida, tais como, a morte, o perigo eminente, a degradação social, etc., devido à sua frequência quotidiana, podem constituir experiências de stress crónico, que por sua vez poderão tornar-se situações verdadeiramente traumáticas, conduzindo estes indivíduos para estados depressivos.

A este propósito Goldfarb (2010), mencionou que de acordo com pesquisas, os grandes stressores no trabalho de polícia são: matar alguém no cumprimento do dever; o colega de trabalho ser morto no cumprimento do dever; falta de apoio por parte do departamento/chefias hierárquicas; trabalho por turnos e ruptura do tempo dispendido para a família/quebra de rituais familiares.

Para Violanti (1995), a profissão de polícia tem momentos de grande tédio entremeados com actos de violência, engano e miséria humana. Os polícias estão expostos a uma subcultura de violência onde encontram a morte, com frequência. O mesmo autor, menciona o facto de o cidadão comum não testemunhar, numa vida inteira, a quantidade de morte e violência que um polícia assiste num único mês. Indica também que o resultado desta exposição pode levar ao desenvolvimento de perturbações de stress pós-traumático, que conseqüentemente podem conduzir a uma ruptura dos processos normais de *coping*.

As constantes vivências traumáticas pelos polícias, fazem com que estes profissionais tenham mais probabilidades de desenvolver desordens físicas e emocionais, que por sua vez poderão estar relacionadas com a experiência de stress. Também sobre esta temática, Cross e Ashley, (2004), afirmam que as forças policiais, enfrentam diariamente situações traumáticas, mas que o seu impacto difere de indivíduo para indivíduo, segundo estudos, as respostas de stress a estas situações começam, em geral, com ansiedade passando, com frequência, a reacções de pânico, que resultam em dificuldades na concentração, em sentir-se oprimido ou sem controlo. Os autores também mencionam, que estas reacções podem progredir para sintomas físicos, nomeadamente, taquicardia, problemas gastrointestinais e hipertensão.

Se não forem feitas intervenções no sentido de tratar/prevenir estas manifestações, a apatia destes trabalhadores tende a aumentar, levando ao absentismo, atrasos ao trabalho, procrastinação, aumento do uso de substâncias químicas (v.g. tabaco, cafeína, álcool, analgésicos ou comprimidos para dormir). Segundo os mesmos autores, a continuidade destes sintomas levam ao aumento do estado depressivo, dos sentimentos de desespero e impotência, ideações de suicídio, ao vício e dependência das substâncias químicas.

A profissão de polícia é apontada por si só como uma actividade stressante e apesar da importância da temática, Afonso e Gomes, (2009) consideram existirem poucas investigações centradas no *burnout* em polícias, uma vez que este fenómeno representa um dos factores psicológicos mais associados ao stress no trabalho. Segundo os autores Burke e Mikkelsen, (2006), os polícias representam uma actividade profissional bastante interessante para se examinar o *burnout*, uma vez que foram encontrados níveis mais elevados de cinismo e de diminuição da realização pessoal, em comparação com indivíduos de outras profissões. Relativamente a esta situação, para os autores, a actividade policial constitui uma profissão que oferece poucos sucessos, baixo feedback positivo, relações interpessoais com o público em geral difíceis e perturbadoras, elevada burocracia, grandes expectativas profissionais que não são atendidas, necessidade de gerir as emoções e supervisão autoritária.

Investigadores indicam, que os perfis das forças de segurança, sugerem a existência de características importantes nestas ocupações profissionais que afectam os trabalhadores, através de experiências de *burnout* (Maslach, Shaufeli & Leiter, 2001).

Alguns Autores, referem que o uso de estratégias de *coping* ineficazes (v.g. a raiva, o distanciamento, o uso de drogas e álcool) foram encontradas em vários estudos e estas foram associadas a problemas de saúde, a altos níveis de *burnout* e ao desejo de deixar a força policial (Malach-Pines & Keinan, 2006).

O stress e os seus sintomas, constituem áreas de grande interesse na investigação científica, pelos seus custos e efeitos, quer no domínio individual, quer organizacional. Os efeitos negativos a nível individual, têm repercussões nas organizações, que por sua vez, implicam custos financeiros, devidos à diminuição da produtividade dos profissionais afectados, ao absentismo, ao aumento de baixas médicas relacionadas com doenças psicológicas, às reformas antecipadas e aos custos com doenças relacionadas com o stress (Collins & Gibbs, 2003).

2. A PSP

2.1 – Caracterização da Actividade Policial

Na sua concepção tradicional, a actividade policial é específica da Administração Pública, levada a cabo pelas autoridades administrativas e pelas forças e serviços de segurança (Oliveira, 2001). Segundo o mesmo autor, o próprio conceito de actividade policial varia no tempo e espaço e também segundo a passagem de um “estado liberal minimalista”, para um “estado social mais interventor”, o que levou ao alargamento dos seus fins e exigências como actividade policial, que vão muito mais além da “segurança, tranquilidade e salubridade pública”.

Quanto às características do sistema policial português, estas continuam a ser idênticas à reforma de 1935 (centralizado, militarista e pluralista). Centralizado, uma vez que todas as forças policiais dependem directamente do Ministério da Administração Interna ou do Ministério da Justiça. Militarizado, já que até 1999 a PSP e GNR, assumiam uma natureza militarizada, e pluralista uma vez que o sistema é composto por três forças com funções de polícia administrativa geral, de natureza preventiva e de segurança pública (PSP, GNR e PJ). Após 1999, a PSP é considerada como uma força policial de natureza civil (Id).

O mesmo autor afirma, que os modelos tradicionais de polícia são incapazes de dar uma resposta satisfatória às necessidades dos cidadãos num Estado pós-moderno e que em Portugal, existem problemas sérios ao nível da coordenação e eficácia das forças e serviços policiais, nomeadamente ao nível da sua implementação territorial e respectiva coordenação.

Estas circunstâncias agravam, os problemas existentes ao nível da organização interna, levando a uma necessidade de se reflectir no modelo organizacional da polícia, para que este esteja mais próximo dos cidadãos e das suas necessidades sociais, que altere a sua forma reactiva de intervir e que tenha uma perspectiva mais preventiva, com o intuito de aumentar a sua eficácia e diminuir o clima de insegurança sentido pelos cidadãos (Id).

Segundo Clemente (2006), a acção preventiva por parte da polícia manifesta-se na visibilidade do patrulhamento quer a pé, auto ou até mesmo equestre.

Em relação à estrutura organizacional, distinguem-se habitualmente dois tipos, as centralizadas e as descentralizadas. Uma organização com estrutura centralizada significa, que as tomadas de decisão se concentram num único ponto da organização (Robbins, 1998).

Por seu lado, Violanti (1995), caracteriza a estrutura organizacional da polícia como possuidora de uma rígida burocracia, na maior parte das vezes inflexível e com estrutura paramilitar.

Os factores organizacionais são aqueles que os polícias mais referem como indutores de pressão, destacando a estrutura militarista, hierárquica e altamente burocrática, a falta de apoio por parte das chefias e da administração e poucas oportunidades de progressão na carreira (Gonçalo, et al., 2010).

Pode-se então depreender que a estrutura organizacional da polícia é centralizada, o que leva à não participação dos subalternos nas decisões relativas ao trabalho, desencadeando situações de stress expressas por indicadores como a má saúde geral, baixa auto-estima, depressão e absentismo.

2.1.2 – Definições de Polícia

A Polícia é definida por Caetano (1991:1150) como:

“um modo de actuar da autoridade administrativa que consiste em intervir no exercício das actividades individuais susceptíveis de fazer perigar interesses gerais, tendo por objecto evitar que se produzam, ampliem ou generalizem os danos sociais que as leis procuram prevenir”.

Pode-se retirar desta afirmação, que a actuação da polícia pressupõe a defesa dos interesses públicos e a execução dos seus poderes de coerção sobre comportamentos individuais que violem a lei.

Por seu lado Correia (1994:394), considerou a polícia como:

“a actividade da Administração Pública que consiste na emissão de regulamentos e na prática de actos administrativos e materiais, que controlam condutas perigosas dos particulares com o fim de evitar que estas venham ou continuem a lesar bens sociais, cuja defesa preventiva através de actos de autoridade seja consentida pela Ordem Jurídica”.

O autor evidência os poderes da polícia, através de regulamentos e actos administrativos.

Na Constituição da República Portuguesa (CRP) a Polícia encontra-se no capítulo da Administração Pública, seguindo os mesmos princípios fundamentais desta e reconhecendo-se assim que é essencialmente administrativa. Segundo a CRP, é dever do Estado garantir a segurança dos cidadãos e a defesa dos seus direitos reconhecidos na Constituição, o qual está tipificado no artigo 27.º – Direito à Liberdade e Segurança. Neste âmbito, refere-se também no artigo 272.º - Polícia, ponto n.º1 - que cabe à Polícia defender a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos. Esta legalidade democrática deve ser compreendida, como a garantia do respeito e cumprimento das leis em geral, no que diz respeito à vida colectiva (Canotilho & Moreira, 1993). Quanto à definição de segurança interna, esta deve ser entendida de acordo com a Lei de Segurança Interna, no n.º1 do artigo 1.º, aprovada pela Lei 53/2008 de 29 de Agosto e rectificada pela Declaração de Rectificação n.º 66-A/2008, de 28 de Outubro, como:

“a actividade desenvolvida pelo Estado para garantir a ordem, a segurança e a tranquilidade públicas, proteger pessoas e bens, prevenir e reprimir a criminalidade e contribuir para assegurar o normal funcionamento das instituições democráticas, o regular exercício dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos e o respeito pela legalidade democrática”.

A mesma Lei define no artigo 25.º, ponto n.º 2, quais são as forças e serviços de segurança a exercerem funções de segurança interna, de onde se destaca a PSP.

2.1.3 – Organização Estrutural da PSP

De acordo com a Lei Orgânica da PSP, Lei 53/2007, de 31 de Agosto, artigo 1.º, a PSP é uma força que está “organizada hierarquicamente em todos os níveis da sua estrutura, estando o pessoal com funções policiais sujeito à hierarquia de comando e o pessoal sem funções policiais sujeito às regras gerais de hierarquia da função pública”. Actualmente a PSP, é uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa e que tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos nos termos da Constituição e da Lei, encontrando-se dependente do Ministro da Administração Interna. No artigo 3.º, da mesma Lei, encontram-se as atribuições da PSP, onde se pode destacar, de uma forma geral, a prevenção e garantias dos direitos dos cidadãos, a manutenção da ordem, a segurança e tranquilidade pública, no entanto pode-se constatar que abrangem um âmbito de actuação muito vasto. É de salientar ainda o artigo 4.º da referida Lei, que declara que a PSP “não pode dirimir conflitos de natureza privada, devendo, nesses casos, limitar a sua acção à manutenção da ordem pública”.

Relativamente aos limites dos poderes da polícia Caetano (1991) refere que a polícia não deve intervir na vida privada dos indivíduos, ou seja, não deve ocupar-se de interesses particulares e deve respeitar a vida íntima e o domicílio dos cidadãos.

O autor também menciona, que a acção da polícia deverá desenvolver-se nos lugares públicos ou onde ocorram actividades sociais ilícitas e que os poderes da polícia não devem ser exercidos de modo a impor restrições e a usar de coacção além do estritamente necessário.

Ao nível da estrutura geral, a PSP compreende a Direcção Nacional, as Unidades de Polícia e os Estabelecimentos de Ensino Policial. A Direcção Nacional, compreende o Director Nacional, os Directores Nacionais-Adjuntos, o Conselho Superior de Polícia, o Conselho de Deontologia e Disciplina, a Junta Superior de Saúde, a Inspeção, as Unidades Orgânicas de Operações e Segurança, de Recursos Humanos, de Logística e Finanças. Nas Unidades de Polícia, destaca-se a Unidade Especial de Polícia (que integram o Grupo de Operações Especiais, o Corpo de Intervenção, o Corpo de Inactivação de Explosivos e Segurança em Subsolo, o Corpo de Segurança Pessoal e Pessoal de Apoio Cinotécnico) e os Comandos Territoriais de Polícia, que são constituídos pelo Comandos Regionais dos Açores e Madeira, Comandos Metropolitanos de Lisboa e Porto e Comandos Distritais da Polícia. Quanto aos Estabelecimentos de Ensino Policial, indica-se o Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna e a Escola Prática de Polícia (PSP, 2010).

Segundo o artigo 37.º do Dec.-Lei 299/2009, de 14 de Outubro, rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 91/2009, de 27 de Novembro, existem três carreiras, a carreira de Oficial de Polícia, de Chefe de Polícia e a de Agente de Polícia.

O ingresso na carreira de Oficial de Polícia começa como subcomissário, que tem de estar habilitado com o Curso de Formação de Oficiais de Polícia (CFOP), que é ministrado no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, o que equivale a uma Licenciatura em Ciências Policiais, no qual podem ingressar civis e pessoal das carreiras de Chefe de Polícia e

Agente de Polícia, com o 12º ano de escolaridade, execução de prova nacional de ingresso de Português e realização de provas de admissão físicas, de inspecção médica e aptidão psicológica, com carácter eliminatório (Dec.-Lei 299/2009, de 14 de Outubro; Portaria 230/2010, de 26 de Abril). O ingresso na carreira de Chefe de Polícia é realizado de acordo com os postos de trabalho existentes (relacionado com a existência de vagas no mapa de pessoal), por Agentes de Polícia que tenham no mínimo cinco anos de serviço efectivo e que tenham efectuado o Curso de Formação de Chefes com aproveitamento, seguindo-se a ordem da respectiva classificação. O ingresso na carreira de Agente de Polícia é efectuado por cidadãos com o 12º Ano de Escolaridade (actualmente, é a escolaridade mínima requerida), sendo seleccionados mediante provas físicas, prova de conhecimentos, provas de avaliação psicológica, entrevista profissional e exame médico, tendo todas elas carácter eliminatório e por último concluir com aproveitamento o Curso de Formação de Agentes (CFA), na Escola Prática de Polícia (Dec.-Lei 299/2009, de 14 de Outubro, artigo 44.º; Portaria 236-A/2010, de 28 de Abril).

Aquando a realização dos cursos para o ingresso na PSP, os contratos estabelecidos são por tempo determinado, sendo que a nomeação efectiva é realizada após um período experimental de um ano (Dec.-Lei 299/2009, de 14 de Outubro, artigo 65.º).

Relativamente às progressões na carreira, estas dependem da existência de vagas de acordo com o mapa de pessoal, do tempo mínimo requerido de antiguidade no posto, da aprovação em concurso ou curso específico, da verificação dos pré-requisitos gerais e respectiva ponderação, que estão definidos no artigo 45.º, do Dec.-Lei 299/2009, de 14 de Outubro.

As carreiras de pessoal policial são carreiras pluricategoriais e regra geral exercem funções correspondentes ao conteúdo funcional da sua categoria, segundo o Dec.-Lei 299/2009, de 14 de Outubro, artigo 41.º e 42.º. As carreiras pluricategoriais, correspondem a carreiras verticais em que o profissional evolui por progressão e promoção (mediante concurso), em função do tempo e do mérito. No quadro III do Anexo A, encontram-se especificadas as carreiras de pessoal policial.

Quanto ao conteúdo funcional de cada categoria, este encontra-se tipificado no Dec.-Lei 299/2009, de 14 de Outubro, Anexo I, no entanto faz-se referência a alguns conteúdos correspondentes às categorias que constituem a amostra do estudo, encontrando-se indicadas no quadro IV, do Anexo A.

2.1.4 – Funções

Descrevem-se agora algumas das funções desempenhadas pelos profissionais da PSP, tendo-se como base um estudo encomendado pelo Ministério da Administração Interna (MAI), à SDO Consultores (2001), o qual consiste nos perfis dos funcionários da PSP.

Patrulha - pode ser de dois tipos, auto e apeada. Na patrulha auto, dois Agentes utilizam uma viatura caracterizada da PSP, cujo objectivo é exercerem a vigilância e prevenção, em determinadas áreas mais críticas.

Devem também responder a qualquer solicitação da central de rádio, preservar provas em locais de crime, recolher informações de testemunhas de ocorrências e dar apoio na esquadra ao Graduado de Serviço.

Na patrulha a pé, os Agentes efectuam as mesmas funções que a patrulha auto, só que não recorrem à utilização de viatura.

Quanto às tarefas críticas identificadas na execução das suas tarefas, destaca-se a realização de perseguições na viatura, o que aumenta o perigo de um acidente de viação; a realização de autos de polícia, o que eventualmente pode originar situações conflituosas com os cidadãos; a actuação em bairros degradados e o próprio contacto com a população, de acordo com a filosofia do programa de “Policiamento de Proximidade”.

Graduado de Serviço - Apesar de realizar outras tarefas, faz-se referência à realização de atendimento ao público que se dirige às esquadras, elaborando os respectivos autos de denúncia ou notícia, ajudando e orientando esses cidadãos. Quanto às vítimas de crime, trata de proceder ao seu devido encaminhamento para outras instituições. Trata também da identificação dos indivíduos que são transportados para a esquadra, pelos Agentes.

As tarefas críticas correspondem desde a identificação dos detidos, dado que estes podem gerar conflitos, até actos de violência; a resolução de situações em que a vítima e o agressor se encontram dentro da esquadra e em responder aos pedidos de intervenção de carácter social e humano (v.g. carências de idosos ou de menores).

Brigada à Civil – Neste âmbito os Agentes estão à civil a fazer a patrulha a ruas ou áreas, onde existe uma maior probabilidade de ocorrência de crimes. Efectuam também investigações de crimes ou de processos-crime.

Corpo de Segurança Pessoal - Constitui uma subunidade operacional da Unidade Especial da Polícia. O Corpo de Segurança Pessoal, é uma força que é especialmente preparada para a segurança pessoal de altas entidades, para a protecção policial de testemunhas ou de outros cidadãos sujeitos a ameaça (Lei 53/2007, de 31 de Agosto, Artigo 41.º e 44.º).

Programa Integrado de Policiamento de Proximidade - O PIPP, foi uma iniciativa conjunta do MAI, do Fórum Europeu para a Segurança Urbana e do Município de Lisboa, em Dezembro de 1998. Este programa tem como objectivo dar uma nova imagem às forças policiais e uma maior capacidade de inserção nas comunidades.

De acordo com o MAI, o programa procura assumir uma dimensão cívica, profissional e política.

O PIPP reúne os seguintes projectos:

- Equipas de Proximidade e Apoio à Vítima, (EPAV);
- Equipas do Programa Escola Segura, (EPES);
- Programa Apoio 65-Idosos em Segurança;
- Programa Comércio Seguro;
- Programa INOVAR (tem como objectivo a qualificação e especialização das forças policiais, que prestam serviço às vítimas de crimes).

Piquete - O piquete intervém em situações complexas, como por exemplo, quando a segurança de terceiros é ameaçada. De uma forma geral, actuam quando surge um grupo de pessoas, que são consideradas perigosas para a segurança pública.

3. METODOLOGIA

De acordo com a revisão da literatura, desenvolvida no capítulo anterior, os profissionais da polícia constituem um dos grupos profissionais mais afectados pelas fontes de stress e pelos sintomas de stress. A investigação, neste domínio, evidencia os potenciais efeitos nefastos destas variáveis sobre estes profissionais, com consequências, designadamente: na sua vida profissional; na vida familiar, causando estados de ruptura, que podem levar ao divórcio; na sua saúde física e mental, que em última instância podem originar estados depressivos graves com ideações e práticas de suicídio.

O stress, tem assim, um papel preponderante na actividade profissional dos polícias, pelo que o presente estudo, pretende analisar as causas e consequências do stress laboral, nos profissionais da PSP, bem como, a sua possível relação com outras variáveis, assumindo-se como objectivos, conforme inicialmente referido, os seguintes:

- Examinar as principais Fontes de Stress, associadas ao exercício profissional da actividade policial;
- Verificar os Sintomas de Stress e a sua relação com possíveis factores causais;
- Analisar as Estratégias de *Coping* utilizadas e verificar se estas influenciam a percepção das Fontes de Stress e os Sintomas de Stress;
- Analisar correlações entre estas variáveis e outras, designadamente, o Empenho Organizacional, o Locus de Controlo e o Optimismo;
- Identificar factores que discriminam os participantes, em função de características demográficas e socioprofissionais.

Para se atingir os objectivos propostos, recorreu-se a uma abordagem quantitativa, através da aplicação de um conjunto de Questionários (Anexo B): “*Fontes de Stress*”, “*Sintomas de Stress*”, “*Estratégias de Coping*”; “*Empenho Organizacional*”; “*Locus de Controlo*”; “*Optimismo*” e Sócio-Demográficos, cujos dados foram tratados através do software SPSS, versão 16.0 para *Windows*. Estes Questionários, foram distribuídos a uma amostra de polícias da PSP do Comando Metropolitano de Lisboa, com diferentes categorias hierárquicas e funções distintas. A referida amostra, apresenta um carácter não-aleatório, ou seja, de conveniência.

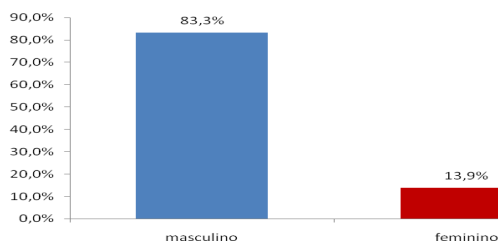
O presente trabalho constitui uma investigação aplicada, que embora tratando-se de um estudo académico, visa produzir conhecimento novo, baseado em determinados objectivos e alvos específicos, relativamente ao Stress Laboral experienciado pelos profissionais da PSP, de forma a contribuir para a análise desta problemática. Constitui também um estudo transversal, uma vez que os dados obtidos ocorrem num determinado contexto temporal, claramente definido, contudo são passíveis de utilização futuras, tendo, contudo, em conta as limitações inerentes, designadamente, à constituição da amostra.

3.1 – Participantes

A amostra é constituída por pessoas voluntárias, que foram contactadas através de conhecimentos pessoais, uma vez que houve dificuldade em aceder, em tempo oportuno, a outros profissionais, designadamente através da estrutura formal da PSP.

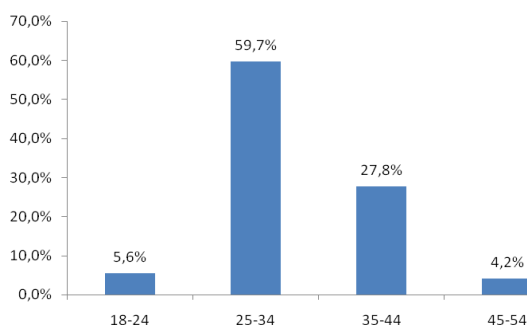
Participaram neste estudo 72 polícias, sendo 60 do género masculino e 10 do género feminino, o que corresponde também à realidade desta população, já que existe um menor número de profissionais mulheres na Polícia.

Gráfico 1 – Género.



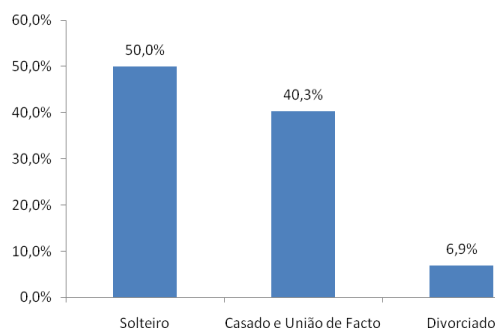
Os inquiridos têm Idades compreendidas entre os 18 e os 54 anos, o grupo etário mais representativo da amostra encontra-se entre os 25 e os 34 anos, com uma percentagem de 59,7%.

Gráfico 2 – Grupo Etário.



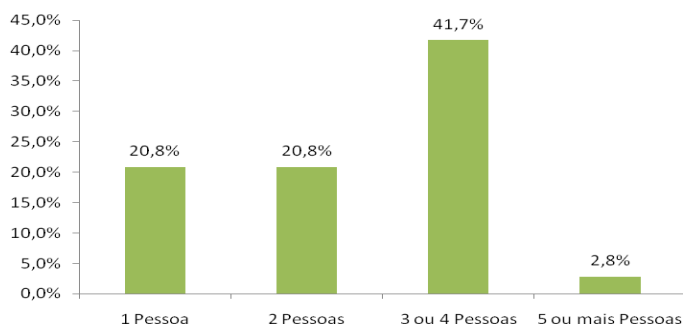
No que diz respeito ao Estado Civil, a maioria dos inquiridos são solteiros com 50,0% dos casos.

Gráfico 3 – Estado Civil.



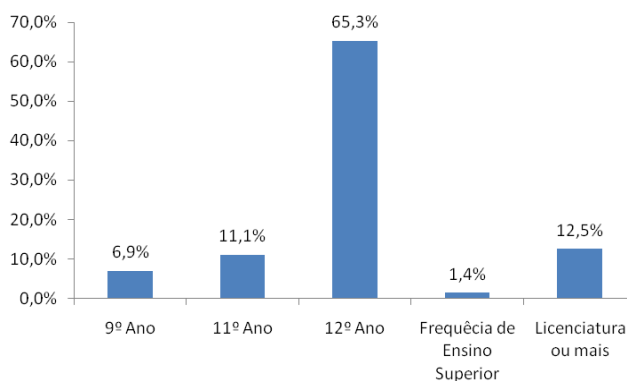
O Agregado Familiar é composto, na sua maioria, por 3 ou 4 pessoas, representando 41,7% dos casos, seguindo-se 1 pessoa e 2 pessoas, com 20,8% dos casos.

Gráfico 4 – Agregado Familiar.



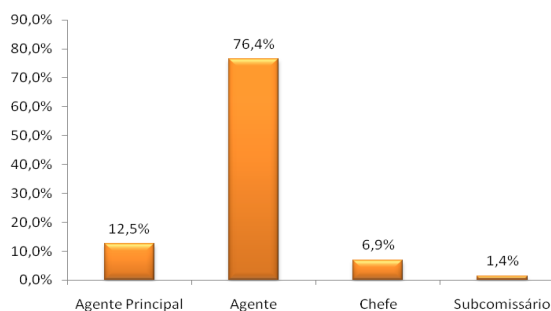
O ensino secundário é o Nível de Escolaridade da maior parte dos profissionais inquiridos (65,3%), seguindo-se a licenciatura ou mais com 12,5%, o 11º ano com 11,1%, o 9º ano representa 6,9% dos casos e apenas 1,4% dos inquiridos estão a frequentar o ensino superior.

Gráfico 5 – Habilitações Literárias.



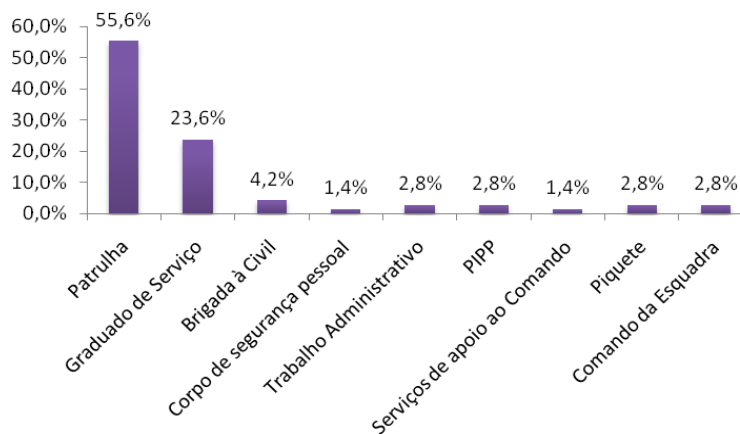
Quanto à Categoria Profissional, os Agentes da Polícia representam a maioria da amostra (76,4%), seguindo-se o Agente Principal com cerca de 12,5%, os Chefes de Polícia são 6,9% e apenas 1,4% é Subcomissário.

Gráfico 6 – Categoria Profissional.



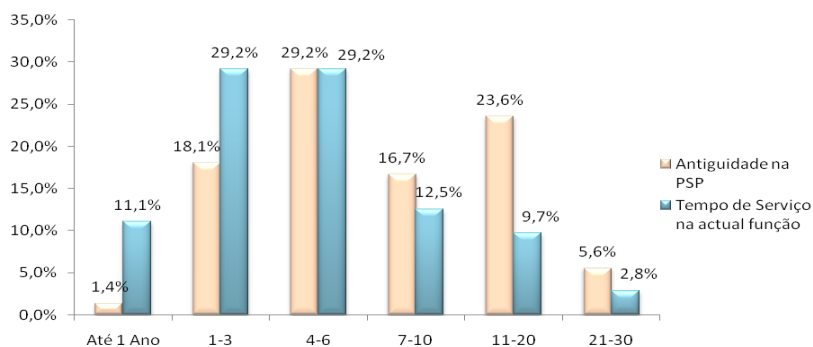
A grande maioria dos inquiridos desempenha Funções de Patrulha, com 55,6% dos casos, o que se depreende pelo facto da maior parte da amostra desempenhar funções de Agente de Polícia, seguindo-se as funções de Graduado de Serviço, (23,6%).

Gráfico 7 – Funções desempenhadas.



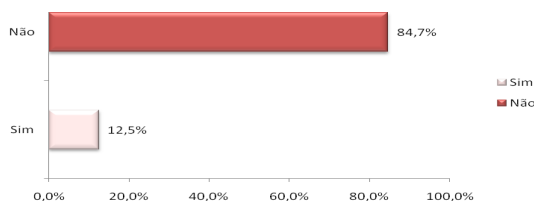
Quanto à Antiguidade na PSP, os mais antigos possuem entre 4 a 6 anos (29,2%), seguindo-se o grupo entre 11 a 20 anos com 23,6%, sendo a antiguidade mais baixa até 1 ano (1,4%). A análise do Tempo de trabalho na actual função, indica-nos que a maioria tem 1-3 anos (29,2%) e 4-6 anos (29,2%).

Gráfico 8 – Antiguidade na PSP e Tempo de Serviço na Actual Função.



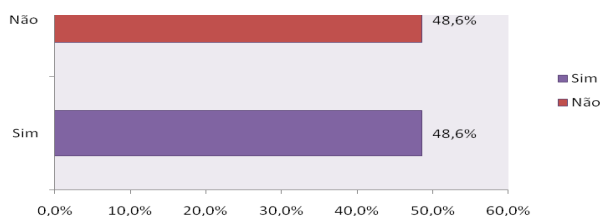
A maior parte dos participantes nesta amostra não detém funções de Supervisão (84,7%), que se prende com o facto de a maioria representar a categoria de Agente, como já foi referido.

Gráfico 9 – Funções de Supervisão.



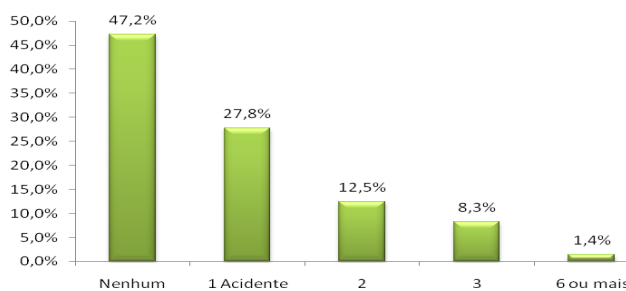
Observa-se que metade dos inquiridos (48,6%) teve Acidentes de Trabalho e que a outra metade não teve Acidentes de Trabalho (48,6%).

Gráfico 10 – Se teve acidentes de trabalho.



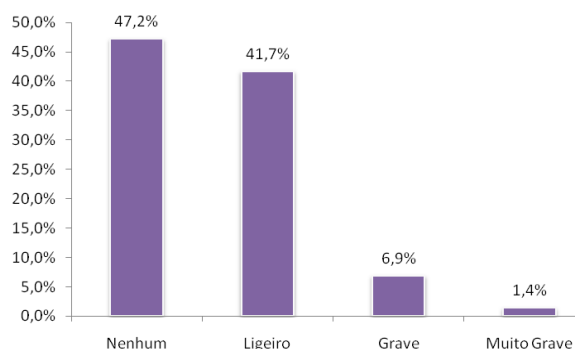
Dos que tiveram Acidentes de Trabalho, a grande maioria teve unicamente 1 Acidente de Trabalho (27,8%), seguindo-se 2 Acidentes de Trabalho com 12,5% dos casos.

Gráfico 11 – Número de Acidentes.



A maioria dos Acidentes de Trabalho foram ligeiros (41,7%), os graves representam 6,9% dos casos e uma minoria teve acidentes muito graves (1,4%).

Gráfico 12 – Gravidade do Acidente.



Salienta-se o facto de dois dos inquiridos, não responderam aos dados sócio-demográficos.

3.2 – Instrumentos de Medida

O conjunto de Questionários utilizados, foram sugeridos pela Orientadora da Dissertação de Mestrado, Professora Doutora Odete Pereira (Anexo B).

Cada um dos Questionários, designadamente, aqueles que apresentam uma estrutura multifactorial, foram submetidos a uma análise factorial, através da rotação ortogonal (procedimento “*varimax*”), usando-se como testes de validade da análise factorial, o KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*), com “*Eigenvalue*” igual ou superior a 1, e o teste de esfericidade *Bartlett*. A análise da precisão das escalas, que constituem os vários Questionários, foi determinada através do coeficiente α de *Cronbach*.

Os Questionários, foram administrados a todos os elementos policiais da PSP, que participaram neste estudo. De seguida, procede-se à descrição de cada um dos referidos Questionários:

Questionário “*Fontes de Stress*”

Trata-se de um Questionário adaptado de “*The Police Stress Inventory*”, de Pienaar e Rothmann (2006).

É composto por 50 itens, que se referem a possíveis “*Fontes de Stress*” associadas ao trabalho policial.

Cada item deste grupo é respondido numa escala tipo “*Likert*” de 9 pontos, em que os números 1, 2 e 3 correspondem a “baixo stress”, 4, 5 e 6 “moderado stress” e 7, 8 e 9 a “alto stress”, que por sua vez reflectem a intensidade de stress gerada por cada uma das potenciais fontes.

A média dos resultados totais podem variar entre um mínimo de 1 e um máximo de 9, que reflectem baixo stress gerado pelo factor em causa ou muito stress, respectivamente.

A análise factorial deste Instrumento e a determinação da precisão dos itens, reduziu para 33 o número de itens a considerar, permitindo a identificação de 3 sub-escalas, que explicam 53,76% da variância total.

A primeira sub-escala corresponde à “*Falta de Recursos*” e aborda as condições materiais, administrativas e humanas, relacionadas com o trabalho, sendo exemplo do conteúdo dos itens: “Equipamento inadequado ou de má qualidade”, “Excesso de trabalho burocrático” e “Falta de pessoal”. Engloba na totalidade 11 itens.

A segunda sub-escala está relacionada com “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*” que dizem respeito à falta de apoio de colegas, dos chefes e da organização, de conflitos organizacionais e de conflitos entre colegas e aborda também, as condições físicas do local de trabalho, sendo exemplo do conteúdo dos itens: “Colegas de trabalho que não cumprem as suas obrigações”, “Apoio inadequado da chefia”, “Conflitos entre o pessoal” e “Área de trabalho barulhenta”. Esta sub-escala é constituída por 16 itens.

A terceira sub-escala corresponde aos “*Stressores Policiais*” é composta por 6 itens que na sua maior parte, são encontrados apenas em ambiente policial, incluindo por exemplo os seguintes itens: “Matar/Ferir alguém no cumprimento do dever”, “Um colega morto/ferido no cumprimento do dever” e “Uma apreensão forçada ou ser atacado fisicamente”.

Na tabela 1 do Apêndice I, é representada a Análise Factorial deste Questionário. Os dados relativos à precisão do presente Questionário apresentam-se na tabela 1, verificando-se que os alphas de *Cronbach* variam entre 0,90 e 0,93, reflectindo índices de precisão, muito boa (Pestana & Gageiro, 2003).

Tabela 1 – Caracterização do Questionário “*Fontes de Stress*”.

Dimensões do Questionário	Total de itens (n=33)	Alpha de Cronbach
<i>Falta de Recursos</i>	11	0,90
<i>Problemas Organizacionais e Interpessoais</i>	16	0,93
<i>Stressores Policiais</i>	6	0,91

Questionário sobre “*Sintomas de Stress*”

Trata-se de um Questionário adaptado de Shirom-Melamed Burnout Measure (Melamed et al., 2006).

O presente Questionário é composto por 14 itens, sendo que, cada item é respondido numa escala tipo “Likert” de 7 pontos (1=Nunca; 7=Sempre), reflectindo-se o grau de frequência de cada sensação, relacionada com o trabalho, nos últimos 30 dias.

A análise factorial deste Instrumento e a determinação da precisão dos itens, permitiu a identificação de 3 sub-escalas, que explicam 82,89% da variância total.

Os itens deste questionário distribuem-se pelas seguintes sub-escalas: 1) “*Fadiga Física*” onde se pretende analisar sentimentos de cansaço e baixos níveis de energia, na realização de tarefas diárias no trabalho, sendo exemplo o conteúdo do item, “Sinto-me fisicamente esgotado(a)”. Engloba no total 6 itens; 2) “*Esgotamento Cognitivo*” pretende analisar alterações cognitivas e agilidade mental reduzida, de que é exemplo, “O meu processo de pensamento é lento”. É constituída por 5 itens; 3) “*Exaustão emocional*” pretende analisar sentimentos de exaustão, de forma a não conseguir mostrar empatia para com as pessoas no trabalho e de não possuir energia necessária para investir no relacionamento com essas pessoas, sendo exemplo, “Sinto que não estou capaz de ser solidário com as outras pessoas” e “Sinto que não sou capaz de investir emocionalmente nos outros”. Engloba na totalidade, 3 itens.

A média dos resultados totais podem variar entre um mínimo de 1 e um máximo de 7, traduzindo níveis baixos de “*Sintomas de Stress*” ou níveis mais elevados, respectivamente. Os níveis elevados de “*Sintomas de Stress*” estão associados a altos valores de “*Fadiga Física*”, “*Esgotamento Cognitivo*” e de “*Exaustão Emocional*”.

Na tabela 2 do Apêndice I, é representada a Análise Factorial deste Questionário.

Os dados relativos à precisão do presente Questionário, são representados na tabela 2, onde se poderá verificar, que os alphas de *Cronbach* variam entre 0,94 e 0,96, reflectindo índices de precisão, muito boa (Pestana & Gageiro, 2003). Na tabela 2, encontra-se caracterizado o presente Questionário.

Tabela 2 – Caracterização do Questionário sobre “*Sintomas de Stress*”.

Dimensões do Questionário	Total de itens (n=14)	Alpha de Cronbach
<i>Fadiga Física</i>	6	0,94
<i>Esgotamento Cognitivo</i>	5	0,94
<i>Exaustão Emocional</i>	3	0,96

Questionário sobre “*Estratégias de Coping*”

Trata-se de um Questionário adaptado de “The COPE Inventory”, apresentado por Carver, Scheier, e Weintraub, (1989).

Este Instrumento, avalia as “*Estratégias de Coping*” utilizadas pelos polícias inquiridos, perante situações de stress experienciadas no trabalho. Na adaptação inicial era composto por 66 itens, que foram respondidos numa escala tipo “Likert” de 4 pontos (0=Não usei a estratégia; 3=Usei em grande quantidade).

A análise factorial deste instrumento e a determinação da precisão dos itens, reduziu para 20 o número de itens a considerar, identificando-se 2 sub-escalas, nomeadamente:

1) “*Evitamento*” que engloba 11 itens, pretende analisar a aplicação de estratégias que tentam evitar a realidade do acontecimento stressante, assim como, desistir ou deixar de se esforçar para resolver a situação e desinvestir do stressor, procurando o uso de álcool ou outras substâncias, sendo exemplo os seguintes itens: “Fiz como se nada tivesse acontecido”, “Aceitei, nada poderia ser feito” e “Procurei sentir-me melhor, comendo, fumando, utilizando medicação ou outras substâncias”; 2) “*Coping Activo*” engloba 9 itens, que pretendem analisar acções ou esforços para remover ou circunscrever o stressor, sendo exemplo, “Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria” e “Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema”.

A média dos resultados totais obtidos em cada uma das sub-escalas, podem variar entre um mínimo de 0 e um máximo de 3, em que os valores máximos reflectem elevado “*Evitamento*” ou elevado “*Coping Activo*”, consoante a sub-escala a analisar. As duas sub-escalas resultantes da análise factorial (tabela 3, Apêndice I), explicam 32,86% da variância total, no entanto, em relação à precisão deste instrumento, verifica-se que o alpha de *Cronbach* varia entre 0,85 e 0,86, o que reflecte bons índices de precisão (Pestana e Gageiro, 2003). Na tabela 3, caracterizam-se as sub-escalas deste questionário.

Tabela 3 – Caracterização do Questionário sobre “*Estratégias de Coping*”.

Dimensões do Questionário	Total de itens (n=20)	Alpha de Cronbach
<i>Evitamento</i>	11	0,86
<i>Coping Activo</i>	9	0,85

Questionário de “Empenho Organizacional”

Trata-se de um Questionário adaptado de “Organizational Commitment Questionnaire”, desenvolvido por Mowday, Steers e Porter (1979).

Este Questionário é composto por 15 itens, que pretendem mensurar os níveis de “Empenho Organizacional” dos inquiridos, tendo em consideração 3 aspectos: 1) acreditar e aceitar os valores e objectivos da organização (sentimento de lealdade), sendo exemplo o conteúdo do item: “Creio que os meus valores e os valores da PSP são muito semelhantes”; 2) vontade para desenvolver todos os esforços, em prol do bem-estar da organização, sendo exemplo: “Estou disposto(a) a esforçar-me mais, para além do normalmente esperado, a fim de ajudar a PSP a ser bem sucedida”; 3) desejar fortemente continuar a ser membro da organização (permanência, implicação), sendo exemplo o seguinte item: “Quase que aceitaria qualquer tipo de trabalho de modo a manter-me a trabalhar na PSP”. Contudo, os procedimentos através da Análise Factorial conduziram a uma estrutura unidimensional de análise. O tamanho e características da amostra, podem justificar este dado. Os itens deste Questionário, são apresentados através de uma escala tipo “Likert” de 7 pontos (1=Discordo fortemente; 7=Concordo fortemente), constituindo a escala unidimensional de “Empenho Organizacional”, de onde se extraem os valores totais. As médias dos valores obtidos podem variar entre um mínimo de 1 e um máximo de 7, representando baixo “Empenho Organizacional” ou elevado “Empenho Organizacional”, respectivamente. Refere-se que foram identificados alguns itens que estavam formulados em sentido negativo, ao que se procedeu às suas inversões na cotação final. Os dados relativos à precisão da escala, estão representados na tabela 4, onde se verifica um alpha de Cronbach de 0,80, que representa bons índices de precisão (Pestana e Gageiro, 2003).

Tabela 4 – Caracterização do Questionário “Empenho Organizacional”.

Dimensões do Questionário	Total de itens	N.º Itens Formulação Positiva	N.º Itens Formulação Negativa	Alpha de Cronbach
Empenho Organizacional	15	10	6	0,80

Questionário de “Locus de Controlo”

Trata-se de um Questionário elaborado pela Orientadora desta Dissertação, Professora Doutora Odete Pereira, e ainda em fase de estudo.

Este Questionário integrou a análise do tipo de “Locus de Controlo” de cada inquirido, que se dividiu em duas sub-escalas, o “Locus de Controlo Interno” e “Locus de Controlo Externo”.

Este Instrumento é composto por um total de 7 itens, sendo que, 4 destes itens pertencem à sub-escala de “Locus de Controlo Externo”, sendo exemplo o seguinte item: “Os acidentes acontecem consoante estamos numa maré de sorte ou azar” e 3 itens incorporam a sub-escala de “Locus de Controlo Interno”, sendo exemplo o conteúdo do item: “Sou eu que determino o meu destino”.

Os itens foram respondidos numa escala tipo “Likert” de 7 pontos (1=Discordo fortemente; 7=Concordo fortemente), traduzindo o grau de concordância ou discordância com cada uma das afirmações. Os valores máximos obtidos, em termos médios, no resultado total de cada sub-escala, indicam a existência de “*Locus de Controlo*” predominantemente, “*Externo*” ou “*Interno*”, consoante a sub-escala analisada.

A análise factorial deste Instrumento e a determinação da precisão dos itens, reduziu para 5 o número de itens a considerar, confirmando a identificação de 2 sub-escalas, que explicam 60,09% da variância total.

Na tabela 4 do Apêndice I, está representada a Análise Factorial deste Questionário.

Os dados relativos à precisão da escala, estão representados na tabela 5, onde se indica que o alpha de *Cronbach* varia entre 0,63 e 0,81, traduzindo índices de precisão, fracos e bons, respectivamente (Pestana e Gageiro, 2003). O coeficiente obtido na sub-escala de “*Locus de Controlo Interno*”, apresenta um valor relativamente baixo (0,63), embora aceitável, contudo dada a relevância prática e conceptual do conteúdo dos itens, que formam esta sub-escala, decidiu-se mantê-la.

A caracterização deste Questionário, indica-se na tabela 5.

Tabela 5 – Caracterização do Questionário “*Locus de Controlo*”.

Dimensões do Questionário	Total de itens (n=5)	Alpha de Cronbach
<i>Locus de Controlo Externo</i>	3	0,81
<i>Locus de Controlo Interno</i>	2	0,63

Questionário sobre “*Optimismo*”

Trata-se de um Instrumento da autoria de Barros (1998), que permite medir de uma forma directa atitudes gerais face à vida, caracteriza-se pela sua brevidade, sendo constituído por apenas 4 itens, que foram respondidos numa escala tipo “Likert” de 7 pontos (1=Discordo fortemente; 7=Concordo fortemente). Os valores máximos traduzem níveis elevados de “*Optimismo*”. Os valores relacionados com a precisão desta escala, estão indicados na tabela 6, onde se pode verificar que se obteve um alpha de *Cronbach* de 0,89, o que indica uma boa precisão (Pestana e Gageiro, 2003).

Tabela 6 – Caracterização do Questionário sobre “*Optimismo*”.

Dimensões do Questionário	Total de itens	Alpha de Cronbach
<i>Optimismo</i>	4	0,89

Na tabela 7, representa-se um resumo das características dos Instrumentos anteriormente apresentados.

Tabela 7 – Coeficientes de Precisão (alpha de *Cronbach*), dos Questionários aplicados.

Questionário/Sub-Escala	Alpha de <i>Cronbach</i>
Fontes de Stress	
<i>Falta de Recursos</i>	0,90
<i>Problemas Organizacionais e Interpessoais</i>	0,93
<i>Stressores Policiais</i>	0,91
Sintomas de Stress	
<i>Fadiga Física</i>	0,94
<i>Esgotamento Cognitivo</i>	0,94
<i>Exaustão Emocional</i>	0,96
Estratégias de <i>Coping</i>	
<i>Evitamento</i>	0,86
<i>Coping Activo</i>	0,85
Empenho Organizacional	0,80
Locus de Controlo	
<i>Locus de Controlo Externo</i>	0,81
<i>Locus de Controlo Interno</i>	0,63
Optimismo	0,89

Questionário sobre Dados Sócio-Demográficos

Este Questionário inclui um conjunto de itens de natureza sócio-demográfica e organizacional, que para além de avaliar variáveis demográficas como o sexo, idade, estado civil, número de pessoas que constituem o agregado familiar, procurou também recolher dados relativos às habilitações escolares, à categoria profissional, funções desempenhadas, antiguidade na PSP, tempo de trabalho na actual função, funções de supervisão, acidentes de trabalho, o número de acidentes de trabalho e a sua gravidade.

3.3 – Procedimento

Previamente, foi efectuado um pedido de autorização por escrito para a realização deste estudo, ao Exmo. Sr. Director da Formação do Comando da Doutrina e Formação da GNR, a quem posteriormente por solicitação da própria Instituição foi entregue via e-mail os dados relativos ao estudo, nomeadamente, o resumo do estudo, explicação dos seus objectivos, caracterização da amostra a utilizar, definição dos procedimentos a implementar na recolha, tratamento e divulgação dos dados e envio do respectivo Inquérito a utilizar no estudo. No entanto algum tempo depois, o pedido de autorização solicitado foi indeferido. Devido a esta situação, o tema inicial de “Stress Laboral na GNR”, teve de ser alterado para “Stress Laboral na PSP”, o que devido a constrangimentos de tempo, optou-se por não se fazer nenhum pedido formal.

Utilizando-se uma rede de conhecimentos pessoais na PSP do Comando Metropolitano de Lisboa, efectuou-se a entrega dos questionários em envelopes fechados a elementos conhecidos da PSP que procediam à sua distribuição pelos colegas voluntários, que posteriormente eram devolvidos ao elemento responsável de acordo com a disponibilidade dos inquiridos. Como tal, este estudo reflecte a opinião de inquiridos voluntários.

O texto que acompanhava os Questionários continha uma pequena introdução ao estudo em causa, referindo os seus objectivos e garantindo a confidencialidade e o anonimato dos dados (ver Anexo B). No total foram distribuídos 120 Questionários, sendo devolvidos e preenchidos 72 Questionários, o que significa uma taxa de retorno de 60%, considerando-se uma amostra razoável para o estudo. A distribuição e recolha dos questionários foram realizadas em finais de Julho e Agosto, que correspondem a alturas de férias para a grande maioria destes profissionais.

A abertura dos envelopes contendo os questionários devolvidos, foi sempre da única e exclusiva responsabilidade do aluno responsável pelo estudo, de forma a garantir a confidencialidade dos dados.

3.4 – Tratamento de Dados

Procedeu-se à análise factorial através da rotação ortogonal (procedimento “*varimax*”), tendo sido fixados alguns critérios, para a retenção dos itens em cada uma das sub-escalas:

- Saturação igual ou superior a 0,40 de cada item no factor hipotético e apenas num único factor;
- Aceitação da solução factorial final, desde que explicasse pelo menos 50% da variância total;
- Concordância entre a solução factorial e os itens que constituem cada um dos factores.

Usou-se como teste de validade da análise factorial o KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) com “*Eigenvalue*” igual ou superior a 1, empregando-se a interpretação de Pestana e Gageiro (2003). Segundo esta interpretação o KMO entre 1 e 0,90 apresenta uma análise factorial muito boa, entre 0,80 e 0,90 é boa, entre 0,70 e 0,80 é média, entre 0,60 e 0,70 é razoável, entre 0,50 e 0,60 é má e menor que 0,50 a análise factorial é considerada como inaceitável. Usou-se também um outro teste de validade da análise factorial, o teste de esfericidade de *Bartlett* e o alpha de *Cronbach* para se analisar a precisão de cada factor, onde se seguiu a interpretação de Pestana e Gageiro (2003), em que o alpha superior a 0,90 indica uma precisão muito boa, alpha entre 0,80 e 0,90 é boa, alpha entre 0,70 e 0,80 é razoável, alpha entre 0,60 e 0,70 é fraca e para alpha menor que 0,60 indica uma precisão inadmissível. A opção pelo tipo de Análise Factorial supra referida, mais típica dos procedimentos exploratórios do que confirmatórios, resulta da preocupação, esta mais orientada para o estudo da população em análise do que para a confirmação ou informação da tipologia estrutural dos questionários, proposta pelos respectivos autores. Todavia, na maior parte dos instrumentos, a estrutura dos questionários evidenciada pela Análise Factorial articulada com indicadores de precisão, demonstraram uma estrutura similar à original.

De entre as diversas análises estatísticas, procedeu-se a estudos de correlação e análise de variância.

A correlação de *Pearson*, serviu para a verificação dos graus de associação entre as variáveis em estudo. A análise de variância, também designada por *One-Way-Anova*, que consiste numa análise quantitativa, serviu para verificar o efeito de uma variável independente, de natureza qualitativa, numa variável dependente de natureza quantitativa.

4. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

4.1 – Dados Obtidos

Apresentam-se os dados obtidos, que resultam do conjunto de procedimentos anteriormente descritos e de um conjunto de análises estatísticas de natureza descritiva e indutiva.

De forma a obter-se dados que permitam uma avaliação comparativa das dimensões, que compõem os Questionários, calculou-se para as respostas de cada sub-escala, os valores mínimos, os valores máximos, as respectivas médias e os desvios-padrão, após a inversão prévia dos itens com formulação negativa. Os dados relativos aos totais das médias, vão ser apresentados por Questionário, associando-se por ordem decrescente às respectivas sub-escalas. Para uma análise mais completa, faz-se menção, às pontuações mais altas e mais baixas dos itens que constituem as várias sub-escalas, bem como a algumas percentagens de respostas para cada afirmação colocada.

No Apêndice II, encontram-se os dados descritivos e percentagens de respostas por item, das sub-escalas que constituem os vários Questionários.

Questionário “Fontes de Stress”

Na tabela 8, apresenta-se a estatística descritiva das dimensões, que constituem o Questionário de “Fontes de Stress”. Lembra-se que a pontuação dos itens, oscilava entre 1 e 9 pontos.

Tabela 8 – Estatística descritiva das dimensões do Questionário “Fontes de Stress”.

Dimensões	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
<i>Stressores Policiais</i>	72	1,17	9,00	6,41	1,72
<i>Falta de Recursos</i>	70	1,91	8,55	5,52	1,35
<i>Problemas Organizacionais e Interpessoais</i>	69	2,25	8,06	5,40	1,33

Pela análise da tabela 8, verifica-se que a média obtida nas diferentes sub-escalas, esteve compreendida entre os 6,41 e 5,40, o desvio-padrão oscilou entre 1,72 e 1,33.

Stressores Policiais

Esta corresponde à sub-escala com a média mais alta, ($\bar{x}=6,41$; $\sigma=1,72$), o que significa, que constitui uma das principais causas de stress percebidas pelos polícias inquiridos, no desempenho da sua actividade profissional. No entanto, foi a que obteve uma maior dispersão de respostas por parte dos inquiridos, uma vez que o desvio-padrão é o mais elevado.

O item mais pontuado corresponde ao número 38 – “Um colega morto/ferido no cumprimento do dever”, ($\bar{x}=7,49$; $\sigma=1,88$), com uma percentagem associada de 79,2% de inquiridos a concordar, que o acontecimento origina uma alta quantidade de stress. Segue-se o item 37 – “Matar/Ferir alguém no cumprimento do dever”, ($\bar{x}=6,53$; $\sigma=2,29$), com uma percentagem de 61,0%, e o item 39 – “Conflitos físicos em serviço”, ($\bar{x}=6,39$; $\sigma=1,92$), com uma percentagem de 52,8% de inquiridos, que consideram que origina níveis altos de stress. O item menos pontuado é o nº 33 – “Entregar uma notícia de falecimento ou uma má notícia a alguém”, ($\bar{x}=5,51$; $\sigma=2,35$), em que, todavia, 40,3% dos inquiridos também referem que produz uma alta quantidade de stress.

Falta de Recursos

Esta sub-escala foi a segunda sub-escala mais pontuada, ($\bar{x}=5,52$; $\sigma=1,35$), o que a colocou em segundo lugar, relativamente às causas de stress percebidas pelos polícias inquiridos, no Questionário “*Fontes de Stress*”. O item 19 – “Salário inadequado”, ($\bar{x}=6,94$; $\sigma=1,82$), foi o mais pontuado, com uma percentagem de 68,0% de inquiridos a concordar que a afirmação origina altas quantidades de stress, seguindo-se o item 10 – “Equipamento inadequado ou de má qualidade”, ($\bar{x}=6,32$; $\sigma=1,88$), com uma percentagem de 47,3%, e o item 25 – “Excesso de trabalho burocrático”, ($\bar{x}=5,94$; $\sigma=1,96$), com uma percentagem de 47,2%. O item menos pontuado corresponde ao n.º 28 – “Substituir o trabalho de outro colega”, ($\bar{x}=4,46$; $\sigma=1,79$), em que somente 12,5% dos inquiridos, referem que produz uma alta quantidade de stress.

Problemas Organizacionais e Interpessoais

Esta sub-escala foi a terceira mais pontuada, ($\bar{x}=5,40$; $\sigma=1,33$), o que representa a terceira causa de stress percebida pelos polícias inquiridos. O item mais pontuado nesta sub-escala, foi o número 17 – “Ser desrespeitado por cidadãos, presumíveis suspeitos ou colegas”, ($\bar{x}=6,51$; $\sigma=1,83$), com 62,5% de inquiridos a afirmarem que constitui um acontecimento gerador de altos níveis de stress, seguindo-se o item 6 – “Apoio inadequado da chefia”, ($\bar{x}=6,31$; $\sigma=1,91$), com 54,2% de inquiridos, e o item 46 – “Falta de compreensão da hierarquia, para os problemas do sector a que pertence”, ($\bar{x}=6,10$; $\sigma=1,94$), com uma percentagem de 45,9%.

O item menos pontuado, corresponde ao n.º 12 – “Períodos de inactividade”, ($\bar{x}=3,83$; $\sigma=1,99$), em que somente 9,7% dos inquiridos, referem que produz uma alta quantidade de stress.

É de realçar, a análise dos valores mínimos e máximos encontrados, para cada um dos principais acontecimentos geradores de stress (em termos médios), que evidencia, se esses acontecimentos foram percebidos por alguns polícias como uma fonte de “alto stress” no seu trabalho, por outro lado, esses mesmos acontecimentos foram percebidos, por outros profissionais como uma fonte de “baixo stress”.

No gráfico em baixo, estão representados os acontecimentos percebidos como geradores de “alto stress” aos inquiridos, no exercício da sua actividade profissional. Para o efeito, foi calculada a frequência de respostas favoráveis ao conteúdo dos itens para cada uma das “Fontes de Stress”, isto é, com valores mais elevados da escala de “Likert” (7, 8 e 9).

Gráfico13 – As 10 principais Fontes de Stress geradoras de “alto stress” nos profissionais da Polícia (%).



Itens:

38 – Um colega morto/ferido no cumprimento do dever; 19 – Salário inadequado; 17 – Ser desrespeitado por cidadãos, presumíveis suspeitos ou colegas; 37 – Matar/Ferir alguém no cumprimento do dever; 6 – Apoio inadequado da chefia; 39 – Conflitos físicos em serviços; 40 – Ter que lidar com demonstrações de força de grupos de pessoas; 41 – Uma apreensão forçada ou ser atacado fisicamente; 10 – Equipamento inadequado ou de má qualidade; 25 - Excesso de trabalho burocrático.

Questionário sobre “Sintomas de Stress”

Na tabela 9, apresenta-se a estatística descritiva das dimensões, que constituem o Questionário de “Sintomas de Stress”. Relembra-se que a pontuação dos itens, oscilava entre 1 e 7 pontos.

Tabela 9 – Estatística descritiva das dimensões do Questionário sobre “Sintomas de Stress”.

Dimensões	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
<i>Fadiga Física</i>	71	1,00	6,17	3,43	1,34
<i>Esgotamento Cognitivo</i>	72	1,00	5,00	2,78	1,09
<i>Exaustão Emocional</i>	72	1,00	6,00	2,67	1,37

Pela análise da tabela 9, verifica-se que a média obtida nas diferentes sub-escalas, esteve compreendida entre os 3,43 e 2,67, o desvio-padrão oscilou entre 1,37 e 1,09.

A “*Exaustão Emocional*”, apresenta maior dispersão de respostas por parte dos inquiridos, tendo em consideração o desvio-padrão ($\sigma = 1,37$).

Fadiga Física

Esta foi a primeira sub-escala mais pontuada no conjunto do Questionário de “*Sintomas de Stress*”, ($\bar{x} = 3,43$; $\sigma = 1,34$), o que significa, que corresponde à dimensão mais evidenciada pelos inquiridos. O item 1 – “Sinto-me cansado(a)”, ($\bar{x} = 3,94$; $\sigma = 1,42$), foi o mais pontuado, estando associado a uma percentagem de 50,0% de inquiridos que evidenciaram estar de acordo com o conteúdo do item, seguindo-se o item 2 – “Não tenho energia para ir trabalhar de manhã”, ($\bar{x} = 3,50$; $\sigma = 1,42$), com uma percentagem de 25,1%, e o item 4 – “Sinto-me farto”, ($\bar{x} = 3,47$; $\sigma = 1,76$), com uma percentagem de 34,7%. O item 6 – “Sinto-me psicologicamente esgotado(a)”, ($\bar{x} = 3,17$; $\sigma = 1,64$), foi o menos pontuado com 27,8% dos inquiridos a concordarem com o conteúdo da afirmação.

Esgotamento Cognitivo

Esta sub-escala foi a segunda mais pontuada no conjunto do Questionário de “*Sintomas de Stress*”, ($\bar{x} = 2,78$; $\sigma = 1,09$), em que o item mais pontuado, corresponde ao número 8 – “Tenho dificuldades de concentração”, ($\bar{x} = 2,85$; $\sigma = 1,18$), contudo, apenas 6,9% dos inquiridos evidenciaram estar de acordo com a afirmação, seguindo-se o item 11 – “Tenho dificuldade de pensar em coisas complexas”, ($\bar{x} = 2,82$; $\sigma = 1,27$), com uma percentagem de 11,1%, e o item 10 – “Sinto que não estou focado nos meus pensamentos”, ($\bar{x} = 2,76$; $\sigma = 1,22$), com uma percentagem de 5,6%. O menos pontuado, corresponde ao item 9 – “Sinto que não estou a pensar com clareza”, ($\bar{x} = 2,74$; $\sigma = 1,21$), com apenas 7,0% dos inquiridos a concordarem com o conteúdo da afirmação.

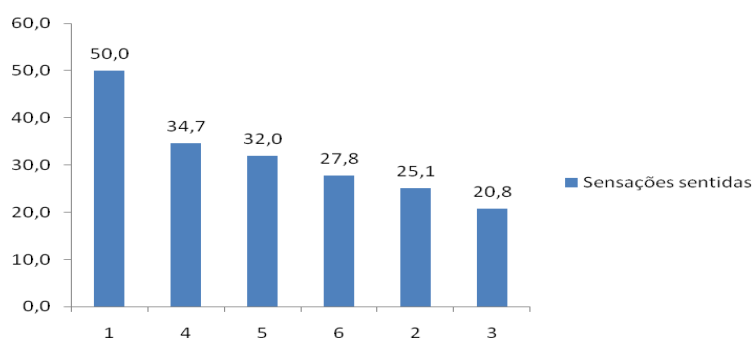
Exaustão Emocional

Esta foi a terceira sub-escala mais pontuada no conjunto do Questionário de “*Sintomas de Stress*”, ($\bar{x} = 2,67$; $\sigma = 1,37$). O item mais pontuado foi o 12 – “Sinto que estou incapaz de ser sensível às necessidades das outras pessoas”, ($\bar{x} = 2,76$; $\sigma = 1,46$), em que apenas 12,5% dos inquiridos evidenciaram estar de acordo com o conteúdo do item, seguindo-se o item 14 – “Sinto que não sou capaz de investir emocionalmente nos outros”, ($\bar{x} = 2,68$; $\sigma = 1,40$), com uma percentagem de 11,1%.

O menos pontuado, corresponde ao item 13 – “Sinto que não estou capaz de ser solidário com as outras pessoas”, ($\bar{x}=2,57$; $\sigma=1,40$), estando associado a uma percentagem de 9,7% de inquiridos que concordaram com o conteúdo da afirmação.

No gráfico em baixo, estão representadas as sensações que foram mais frequentemente sentidas pelos inquiridos, nos últimos 30 dias, tendo sido calculada a frequência de respostas favoráveis ao conteúdo dos itens do Questionário sobre “*Sintomas de Stress*”, isto é, cujos valores da escala de “Likert” (5, 6 e 7), correspondem a “Muitas vezes”, “Quase sempre” e “Sempre”, respectivamente.

Gráfico 14 - Frequência das sensações sentidas pelos polícias, nos últimos 30 dias, geradoras de valores mais elevados (%).



Itens:

1 – Sinto-me cansado(a); 4 – Sinto-me farto; 5 – Sinto como que as minhas “baterias” estivessem “gastas”; 6 – Sinto-me psicologicamente esgotado(a); 2 – Não tenho energia para ir trabalhar de manhã; 3 – Sinto-me fisicamente esgotado(a);

Questionário sobre “Estratégias de Coping”

Na tabela 10, apresenta-se a estatística descritiva das dimensões, que constituem o Questionário sobre “Estratégias de Coping”. Lembra-se que a pontuação dos itens, oscilava entre 0 e 3 pontos.

Tabela 10 – Estatística descritiva das dimensões do Questionário sobre “Estratégias de Coping”.

Dimensões	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
<i>Coping Activo</i>	72	0,33	3,00	1,47	0,57
<i>Evitamento</i>	70	0,00	2,00	0,60	0,50

Pela análise da tabela 10, verifica-se que a média obtida nas diferentes sub-escalas, esteve compreendida entre 1,47 e 0,60, o desvio-padrão oscilou entre 0,57 e 0,50, o que evidencia que o “Evitamento”, apresenta uma menor dispersão de respostas por parte dos inquiridos, devido ao menor desvio-padrão.

Coping Activo

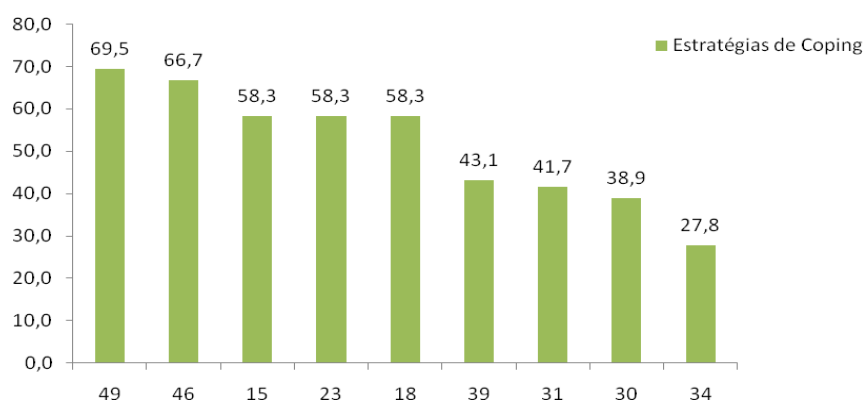
Esta foi a sub-escala mais pontuada, no conjunto do Questionário sobre “*Estratégias de Coping*”, ($\bar{x}=1,47$; $\sigma=0,57$), o que significa, que corresponde ao tipo de “*Estratégias de Coping*”, mais utilizadas pelos inquiridos. O item mais pontuado, corresponde ao número 49 – “Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei os meus esforços para fazer o que fosse necessário”, ($\bar{x}=1,76$; $\sigma=0,78$), com 69,5% de concordância dos inquiridos, seguindo-se o item 46 – “Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria”, ($\bar{x}=1,72$; $\sigma=0,88$), com uma percentagem de 66,7%, e o item 15 – “Procurei encontrar o lado bom da situação”, ($\bar{x}=1,58$; $\sigma=0,87$), com uma percentagem de 58,3%. O número 34 – “Enfrentei a situação como um grande desafio, fiz algo arriscado”, ($\bar{x}=1,07$; $\sigma=0,78$), foi o item menos pontuado, com 27,8% de concordância dos inquiridos.

Evitamento

Esta foi a sub-escala menos pontuada, relativamente às “*Estratégias de Coping*”, ($\bar{x}=0,60$; $\sigma=0,50$), sendo que, o item mais pontuado corresponde ao número 21 – “Tentei esquecer tudo”, ($\bar{x}=0,90$; $\sigma=0,83$), em que 23,6% dos inquiridos evidenciou estar de acordo com o conteúdo da afirmação, seguindo-se o item 58 – “Desejei que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse”, ($\bar{x}=0,76$; $\sigma=0,92$), com uma percentagem de 20,9%, e o item 44 – “Minimizei a situação recusando-me a preocupar-me seriamente com ela”, ($\bar{x}=0,74$; $\sigma=0,77$), com uma percentagem de 16,7%. O item 11 – “Esperei que um milagre acontecesse”, ($\bar{x}=0,24$; $\sigma=0,49$), foi o menos pontuado, com 2,8% dos inquiridos a concordarem com a afirmação.

No gráfico 15, estão representados os itens das “*Estratégias de Coping*” com percentagens de resposta mais favoráveis ao conteúdo dos itens, isto é, os que assinalaram os valores mais elevados da escala de “Likert” (2 e 3), que correspondem, “Usei bastante” e “Usei em grande quantidade”, respectivamente.

Gráfico 15 – Percentagens das Estratégias de *Coping* mais aplicadas pelos polícias, e geradoras de valores mais elevados (%).



Itens:

49 - Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei meus esforços para fazer o que fosse necessário; 46 - Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria; 15 - Procurei encontrar o lado bom da situação; 23 - Mudei ou cresci como pessoa de maneira positiva; 18 - Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas; 39 - Modifiquei aspectos da situação para que tudo desse certo no final; 31 - Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema 30 - Saí da experiência melhor do que esperava; 34 - Enfrentei a situação como um grande desafio, fiz algo arriscado.

Questionário de “Empenho Organizacional”

Na tabela 11, apresenta-se a estatística descritiva do Questionário “*Empenho Organizacional*”, que traduz uma só dimensão. Relembra-se que a pontuação dos itens, oscilava entre 1 e 7 pontos e que se procedeu às inversões na cotação final, dos itens que estavam formulados em sentido negativo.

Tabela 11 – Estatística descritiva do Questionário de “*Empenho Organizacional*”.

Dimensão	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Empenho Organizacional	67	2,87	6,33	4,46	0,84

Empenho Organizacional

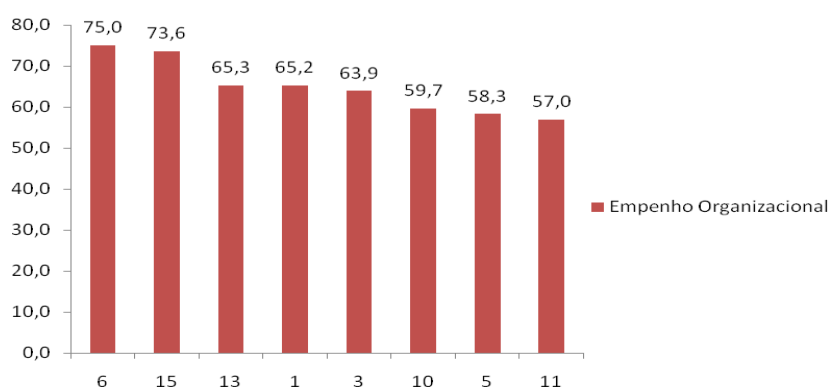
Esta escala apresenta uma média de respostas, de 4,46 e um desvio padrão de 0,84, o que indica que se obteve uma mediana dispersão de respostas por parte dos inquiridos, uma vez que os valores em torno da média não se encontram muito dispersos (médio desvio-padrão).

O item mais pontuado corresponde ao número 15 – “Decidir vir trabalhar para a PSP foi uma boa decisão”, ($\bar{x}=5,71$; $\sigma=1,61$), ao qual está associada uma percentagem de 73,6%, de inquiridos que evidenciou estar de acordo com o conteúdo do item, seguindo-se o item 6 – “Tenho orgulho em dizer aos outros que faço parte da PSP”, ($\bar{x}=5,24$; $\sigma=1,53$), que por sua vez, está associado a uma percentagem de 75,0% de respostas de acordo, e o item 3 – “Eu sinto muita lealdade para

com a PSP”, ($\bar{x}=5,03$; $\sigma=1,94$), com 63,9% de concordância. O item 4 – “Quase que aceitaria qualquer tipo de trabalho de modo a manter-me a trabalhar na PSP”, ($\bar{x}=2,79$; $\sigma=1,62$), foi o menos pontuado, em que 15,3% dos inquiridos concordaram com a afirmação.

De seguida determina-se, de entre o itens que constituem o Questionário “*Empenho Organizacional*”, quais os que apresentam uma maior frequência de respostas favoráveis ao conteúdo dos itens, isto é, que correspondem a valores mais elevados na escala de “Likert” (5, 6 e 7), “Concordo um pouco”, “Concordo moderadamente” e “Concordo fortemente”, respectivamente.

Gráfico 16 - Frequências do “*Empenho Organizacional*” percebido pelos polícias, nas respostas mais elevadas (%).



Itens:

6 - Tenho orgulho em dizer aos outros que faço parte da PSP; 15 - Decidir vir trabalhar para a PSP foi uma boa decisão; 13 - Eu preocupo-me, realmente, com o destino da PSP; 1 - Estou disposto(a) a esforçar-me mais, para além do normalmente esperado, a fim de ajudar a PSP a ser bem sucedida; 3 - Eu sinto muita lealdade para com a PSP; 10 - Estou muito feliz com o facto de ter escolhido a PSP para trabalhar em vez de outros locais que na altura estava a considerar; 5 - Creio que os meus valores e os valores da PSP são muito semelhantes; 11 - Não tenho muito a perder por me manter nesta organização.

Questionário de “*Locus de Controlo*”

Na tabela 12, apresenta-se a estatística descritiva das dimensões, que constituem o Questionário de “*Locus de Controlo*”. Relembra-se que a pontuação dos itens, oscilava entre 1 e 7 pontos.

Tabela 12 – Estatística descritiva das dimensões do Questionário de “*Locus de Controlo*”.

Dimensões	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
<i>Locus de Controlo Interno</i>	71	2,50	7,00	5,37	1,09
<i>Locus de Controlo Externo</i>	71	1,00	7,00	3,42	1,58

Pela análise da tabela 12, verifica-se que a média obtida nas duas sub-escalas, esteve compreendida entre 5,37 e 3,42, o desvio-padrão oscilou entre 1,09 e 1,58. O “*Locus de Controlo Externo*”, apresenta uma maior discordância por parte dos inquiridos, devido à maior dispersão ($\sigma = 1,58$).

Locus de Controlo Interno

Esta foi a sub-escala mais pontuada, do Questionário de “*Locus de Controlo*”, ($\bar{x} = 5,37$; $\sigma = 1,09$), o que significa, que em termos médios, o “*Locus de Controlo Interno*” é mais evidente, nos inquiridos.

Esta sub-escala é constituída apenas por 2 itens, sendo que, o item mais pontuado foi, “Quando eu faço planos, sei que os posso executar”, ($\bar{x} = 5,51$; $\sigma = 1,16$), com 84,7% de concordância e o menos pontuado, “Sou eu que determino o meu destino”, ($\bar{x} = 5,23$; $\sigma = 1,37$), com 68,0% de concordância dos inquiridos.

Locus de Controlo Externo

Esta foi a sub-escala menos pontuada do Questionário de “*Locus de Controlo*”, ($\bar{x} = 3,42$; $\sigma = 1,58$).

É constituída apenas por 3 itens, em que o item mais pontuado foi o item 5 - “Parece-me que aquilo que tiver que acontecer, acontecerá, tomemos nós as precauções que tomarmos”, ($\bar{x} = 3,80$; $\sigma = 1,81$), ao qual está associado uma percentagem de 34,7% de inquiridos que evidenciou estar de acordo com a afirmação, seguindo-se o item 7 - “Não importa preocupar-nos com os acidentes, porque o que tiver que acontecer acontece mesmo”, ($\bar{x} = 3,44$; $\sigma = 1,99$), com 24,9% de respostas concordantes. O item menos pontuado, corresponde ao 6 - “Os acidentes acontecem consoante estamos numa maré de sorte ou azar”, ($\bar{x} = 3,06$; $\sigma = 1,78$), com apenas 13,9% dos inquiridos a concordarem com o conteúdo da afirmação.

Questionário sobre “*Optimismo*”

Na tabela 13, apresenta-se a estatística descritiva da dimensão de “*Optimismo*”, que constitui este Questionário. Lembra-se que a pontuação dos itens, oscilava entre 1 e 7 pontos.

Tabela 13 – Estatística descritiva do Questionário sobre “*Optimismo*”.

Dimensão	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Optimismo	71	2,00	7,00	5,43	1,12

Optimismo

Esta escala apresenta uma média de respostas, de 5,43 e um desvio padrão de 1,12. O item mais pontuado, corresponde ao número 4 – “Em geral considero-me uma pessoa optimista”, ($\bar{x}=5,62$; $\sigma=1,28$), estando associada uma percentagem de 87,5% de inquiridos, que evidenciou estar de acordo com o conteúdo do item, seguindo-se o item 3 – “Faço projectos para o futuro e penso que os realizarei”, ($\bar{x}=5,54$; $\sigma=1,09$), com uma percentagem de 86,1%. O menos pontuado, corresponde ao item 1 – “Encaro o futuro com optimismo”, ($\bar{x}=5,10$; $\sigma=1,47$), com 70,8% de inquiridos a concordarem com o conteúdo do item.

4.2 – Correlações entre as Variáveis em Análise

A partir dos dados anteriormente obtidos, pretende-se analisar as associações e correlações existentes entre os resultados das sub-escalas em estudo, recorrendo-se ao cálculo dos coeficientes de correlação de *Pearson*. Na tabela 14, estão representados os dados obtidos.

Tabela 14 – Correlações entre as Sub-escalas em estudo.

Questionários	Variáveis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Fontes de Stress	1 - Falta de Recursos	1											
	2 - Problemas Organizacionais e Interpessoais	,649 ^(**)	1										
	3 - Stressores Policiais	,447 ^(**)	,535 ^(**)	1									
Sintomas de Stress	4 - Fadiga Física	,478 ^(**)	,388 ^(**)	,245 ^(*)	1								
	5 - Esgotamento Cognitivo	,250 ^(*)	,336 ^(**)	,216	,689 ^(**)	1							
	6 - Exaustão Emocional	,168	,244 ^(*)	,106	,607 ^(**)	,555 ^(**)	1						
Estratégias de Coping	7 - Evitamento	,204	,240	,205	,549 ^(**)	,547 ^(**)	,420 ^(**)	1					
	8 - Coping Activo	,099	,196	,221	,082	-,037	-,150	,164	1				
Locus de Controlo	9 - Locus de Controlo Externo	,170	,252 ^(*)	,060	,275 ^(*)	,254 ^(*)	,034	,335 ^(**)	-,170	1			
	10 - Locus de Controlo Interno	-,052	-,009	-,001	-,067	-,163	-,109	-,103	,481 ^(**)	-,148	1		
Optimismo	11 - Optimismo	-,072	-,143	-,311 ^(**)	-,277 ^(*)	-,352 ^(**)	-,384 ^(**)	-,290 ^(*)	,308 ^(**)	-,184	,480 ^(**)	1	
Empenho Organizacional	12 - Empenho Organizacional	-,316 ^(**)	-,189	-,316 ^(**)	-,489 ^(**)	-,227	-,398 ^(**)	-,233	,245 ^(*)	-,128	,280 ^(*)	,539 ^(**)	1

**Correlação significativa para $p<0,01$

*Correlação significativa para $p<0,05$

De acordo com os dados obtidos, a relação entre a maior parte das diversas dimensões em análise é fortemente significativa ($p < 0,01$) ou significativa ($p < 0,05$). Algumas correlações fortemente significativas e significativas são de natureza positiva, o que significa, que o aumento ou diminuição numa delas, gera o mesmo resultado nas restantes, ou seja, correlacionam-se de forma directa. No entanto, também se verifica a existência de correlações fortemente significativas e significativas de natureza negativa, o que significa, que o aumento ou diminuição numa delas, gera o resultado contrário nas restantes, ou seja, correlacionam-se de forma inversa.

Pretende-se a este nível verificar:

- 1 – Se as “*Fontes de Stress*” estão correlacionadas com os “*Sintomas de Stress*”;
- 2 – Como é que as “*Estratégias de Coping*” se correlacionam com os Sintomas de Stress;
- 3 – Como é que o “*Locus de Controlo*” se correlaciona com as Fontes de Stress e com os Sintomas de Stress;
- 4 – Como é que o “*Optimismo*” se correlaciona com as Fontes de Stress e com os Sintomas de Stress;
- 5 – E ainda como é que a percepção de Fontes de Stress e Sintomas de Stress, se correlacionam com o “*Empenho Organizacional*”.

Relativamente a estas questões observa-se, de acordo com o texto introdutório e os valores das correlações obtidas que:

- 1 – Quando aumenta a percepção de qualquer “Fonte de Stress” (“*Falta de Recursos*”, “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*” e “*Stressores Policiais*”), também aumenta a “*Fadiga Física*”. Os “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, estão ainda, correlacionados com o aumento do “*Esgotamento Cognitivo*” e da “*Exaustão Emocional*”. A percepção de “*Falta de Recursos*”, também se encontra correlacionada com o aumento do “*Esgotamento Cognitivo*”.
- 2 – Valores mais elevados na percepção de “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, estão relacionados com polícias que demonstram uma maior predominância de “*Locus de Controlo Externo*”;
- 3 – Valores mais elevados na percepção de “*Stressores Policiais*”, correlacionam-se com polícias que demonstram atitudes menos Optimistas face à vida;
- 4 – Quando aumentam as “*Estratégias de Coping*” de “*Evitamento*”, também aumentam as três dimensões de “*Sintomas de Stress*”;
- 5 – As dimensões de “*Fadiga Física*” e “*Esgotamento Cognitivo*”, aumentam em polícias com “*Locus de Controlo Externo*” mais elevado;
- 6 – As três dimensões de “*Sintomas de Stress*”, tendem a diminuir em polícias com atitudes mais Optimistas face à vida;
- 7 – Os polícias inquiridos, que revelam valores mais elevados na relevância que dão às dimensões “*Falta de Recursos*” e aos “*Stressores Policiais*”, do Questionário “*Fontes de Stress*”, são os que tendem a evidenciar menor “*Empenho Organizacional*”;

8 – Os inquiridos que obtiveram valores mais elevados ao nível da “*Fadiga Física*” e da “*Exaustão Emocional*”, do Questionário “*Sintomas de Stress*”, são os que evidenciam menor “*Empenho Organizacional*”.

4.3 – Influência das Variáveis Sócio-demográficas

Para se testar o efeito das variáveis sócio-demográficas, sobre as sub-escalas em estudo, recorreu-se à estatística paramétrica, designadamente a análise de variância *One-Way-Anova*, usando-se o teste de comparação múltipla de *Tukey*, para identificar os grupos responsáveis pelas diferenças significativas. Utilizou-se como referência para aceitar ou rejeitar a hipótese nula, um nível de significância (α) $\leq 0,05$, sendo que, a hipótese nula afirma não haver diferenças significativas nos grupos analisados.

Apresenta-se unicamente as escalas e as variáveis que parecem influenciar, significativamente, as respostas de alguns grupos e respectivas pontuações.

Idade

A influência da variável “Idade”, sobre as sub-escalas que constituem este estudo, apresentou diferenças significativas no Questionário “*Fontes de Stress*”, em que os resultados encontram-se apresentados na tabela 15.

Tabela 15 – Influência da variável Idade sobre os resultados das sub-escalas de *Fontes de Stress*.

Idade	18-24 anos		25-34 anos		35-44 anos		45-54 anos		Total		F	P
	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP		
<i>Falta de Recursos</i>	5,00	2,73	5,45	1,30	5,65	1,22	6,36	1,32	5,52	1,37	0,65	0,59
<i>Problemas Organizacionais e Interpessoais</i>	4,44	1,14	5,24	1,33	5,62	1,18	7,29	0,26	5,38	1,33	3,39	0,02
<i>Stressores Policiais</i>	4,29	2,63	6,19	1,51	7,08	1,73	7,06	0,86	6,37	1,72	3,77	0,02

M – Média; DP – Desvio-Padrão.

Pela análise da tabela, verifica-se que a Idade apresenta diferenças estatisticamente significativas, nos valores das sub-escalas “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*” ($F=3,39$, $p=0,02$) e “*Stressores Policiais*” ($F=3,77$, $p=0,02$). A análise do teste de comparação múltipla de *Tuckey* (vêr tabela 1, Apêndice III), indica que as diferenças significativas encontradas, estão nos seguintes grupos, correspondentes às seguintes sub-escalas:

1) “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*” – o grupo de polícias entre 45-54 anos ($\bar{x}=7,29$), apresentam valores significativamente mais elevados, do que os polícias com idades dos 18-24 anos ($\bar{x}=4,44$) e com idades entre 25-34 anos ($\bar{x}=5,24$), relativamente à percepção dos “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, como “*Fontes de Stress*”.

Os polícias com idades entre 45-54 anos, têm em média mais 2,85 pontos (significância = 0,02) nesta sub-escala, do que os polícias com idades entre 18-24 anos, e apresentam em média mais 2,05 pontos (sig. =0,04), em comparação com os polícias com idades entre 25-34 anos.

2) "Stressores Policiais" - o grupo de polícias entre 35-44 anos ($\bar{x}=7,08$), apresentam valores significativamente mais elevados, do que os polícias com idades dos 18-24 anos ($\bar{x}=4,29$), relativamente à percepção dos "Stressores Policiais", como "Fontes de Stress". Os polícias com idades entre 35-44 anos, têm em média mais 2,78 pontos (sig. 0,01) nesta sub-escala, do que os polícias com idades entre 18-24 anos.

Tempo de trabalho na actual função

A influência da variável "Tempo de trabalho na actual função", sobre as sub-escalas que constituem este estudo, apresentou diferenças significativas no Questionário de "Locus de Controlo", em que os resultados encontram-se apresentados na tabela 16.

Tabela 16 – Influência da variável Tempo de trabalho na actual função, sobre os resultados das sub-escalas de "Locus de Controlo".

Tempo de trabalho na actual função	Até 1 ano		1-3 anos		4-6 anos		7-10 anos		11-20 anos		21-30 anos		Total		F	P
	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP		
Locus de Controlo Externo	2,88	1,99	3,68	1,35	3,22	1,42	3,11	1,37	3,90	1,74	6,50	0,71	3,47	1,57	2,32	0,05
Locus de Controlo Interno	5,88	0,58	5,05	1,09	5,45	1,24	5,00	0,83	5,36	1,03	7,00	0,00	5,35	1,09	1,95	0,10

M – Média; DP – Desvio-Padrão.

Pela análise da tabela, verifica-se que o Tempo de trabalho na actual função apresenta diferenças estatisticamente significativas, nos valores da sub-escala "Locus de Controlo Externo" ($F=2,32$, $p=0,05$). A análise do teste de comparação múltipla de *Tuckey* (vêr tabela 2, Apêndice III), indica que as diferenças significativas encontradas nesta sub-escala, estão nos seguintes grupos:

1) "Locus de Controlo Externo" - o grupo de polícias com mais Tempo de trabalho na actual função, entre 21-30 anos ($\bar{x}=6,50$), apresentam valores significativamente mais elevados de "Locus de Controlo Externo", do que os polícias com um Tempo de trabalho na actual função, até 1 ano ($\bar{x}=2,88$), e dos que possuem um Tempo de trabalho entre 4-6 anos ($\bar{x}=3,22$). Os polícias com Tempos de trabalho na actual função entre 21-30 anos, têm em média mais 3,63 pontos (sig. 0,04) de "Locus de Controlo Externo", do que os polícias com Tempo de trabalho na actual função até 1 ano, e apresentam em média mais 3,28 pontos (sig. 0,05), dos que os policias com Tempo de trabalho na actual função de 4-6 anos.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS

O presente trabalho teve como finalidade avaliar a experiência de stress laboral, no desempenho da actividade profissional dos polícias, traduzido pelas percepções dos inquiridos, bem como, a análise da correlação de algumas variáveis relacionadas com o stress e como algumas características sócio-demográficas influenciam as percepções sobre o stress laboral.

Tendo em conta os resultados obtidos nas diferentes sub-escalas que constituem este estudo, considera-se pertinente, fazer uma reflexão sobre os mesmos.

Importa assim realçar alguns dados obtidos no conjunto dos Questionários utilizados neste trabalho, começando-se pelo Questionário de “*Fontes de Stress*”, que tem como finalidade identificar as principais causas de stress dos profissionais de polícia. Neste Questionário, a sub-escala mais pontuada correspondeu à que é designada por “*Stressores Policiais*”, ($\bar{x}=6,41$; $\sigma=1,72$), o que de acordo com estes dados, a maioria dos polícias concorda que esta representa uma das principais causas de stress no desempenho da sua actividade profissional. Nesta sub-escala, os factores percebidos como mais stressantes pelos polícias, correspondem aos acontecimentos relacionados com um colega morto ou ferido, matar ou ferir alguém, no cumprimento do dever e os conflitos físicos no serviço, o que vai em parte, ao encontro do que foi referido por Goldfarb (2010), que mencionou, segundo várias pesquisas, que os maiores stressores identificados no trabalho de polícia, correspondem ao colega de trabalho ser morto e matar alguém no cumprimento do dever. Violanti e Aron (1994), nos seus trabalhos, indicam resultados idênticos, em que os factores relacionados com a morte e a violência, surgem como mais stressantes.

Relativamente ao item menos pontuado nesta sub-escala, está relacionado com a entrega de uma notícia de falecimento, ou uma má notícia a alguém, que constitui um dos aspectos que menos parecem pressionar os polícias do nosso estudo, na sua profissão.

A “*Falta de Recursos*”, ($\bar{x}=5,52$; $\sigma=1,35$), foi a segunda sub-escala mais pontuada, no conjunto das dimensões que constituem as “*Fontes de Stress*”, a qual representa a segunda causa de stress identificada pelos polícias da amostra, no desempenho da sua actividade profissional. Na “*Falta de Recursos*”, os acontecimentos percebidos como mais stressantes, estão relacionados com o salário inadequado, equipamentos inadequados ou de má qualidade e o excessivo trabalho burocrático, o que vai ao encontro de alguns resultados obtidos no trabalho de Wiese, Rothmann, e Storm (2003), e Malach-Pines e Keinan (2006), em que a falta de recursos foi igualmente indicada como uma causa de stress, relacionando-se, segundo os autores, com o salário, equipamentos inadequados, excessivo trabalho burocrático, entre outros.

Relativamente ao item menos pontuado nesta sub-escala, corresponde a substituir o trabalho de outro colega, que segundo os inquiridos, não constitui um acontecimento que origine grandes níveis de stress, o que contraria alguns indicadores fornecidos pelos estudos de Wiese, Rothmann, e Storm (2003).

Os “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, ($\bar{x}=5,40$; $\sigma=1,33$), foi a terceira sub-escala mais pontuada, no conjunto das dimensões que constituem o Questionário de “*Fontes de Stress*”, que representa assim, a terceira causa de stress identificada pelos polícias da amostra, no desempenho da sua actividade profissional. Nesta sub-escala, os acontecimentos percebidos como mais stressantes para os polícias, estão relacionados, com o ser desrespeitado por cidadãos, suspeitos ou colegas de trabalho, o apoio inadequado das chefias e a falta de compreensão da hierarquia, para os problemas do sector a que pertence. Alguns destes acontecimentos também foram mencionados por Goldfarb (2010), assim como, nos estudos de Malach-Pines e Keinan (2006) e Collins e Gibbs (2003), onde referem que os problemas organizacionais, são considerados como uma grande causa de stress, no desempenho da actividade dos polícias.

Outro dado relevante na análise das causas de stress, relaciona-se com a existência de diferenças individuais significativas, no modo como cada polícia avalia as “*Fontes de Stress*”, ou seja, se para uns, determinados acontecimentos revelaram-se como Fontes de elevado stress, para outros não constitui qualquer tipo de pressão e stress. Neste contexto, segundo Tattersall e Farmer (1995), é necessário ponderar os processos de avaliação cognitiva, que condicionam as respostas individuais às diferentes exigências do trabalho. No entanto em termos médios, obtiveram-se pontuações elevadas, nas três sub-escalas que constituem o Questionário “*Fontes de Stress*”.

É de salientar, que neste Questionário destacam-se 4 acontecimentos mais frequentemente mencionados como geradores de “alto stress”, em termos médios, por cerca de 79% a 60% dos polícias, que compreendem itens que estão relacionados na sua maioria com “*Stressores Policiais*” e “*Falta de Recursos*”, tais como, um colega morto/ferido no cumprimento do dever, salário inadequado, ser desrespeitado por cidadãos, suspeitos ou colegas e matar/ferir alguém no cumprimento do dever.

Convém também referir o efeito moderador de algumas características sócio-demográficas na percepção do stress, que neste caso, só foram encontradas diferenças significativas na variável “Idade”.

Assim sendo, a “Idade” influencia significativamente os valores percebidos das “*Fontes de Stress*”, para as sub-escalas “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*” e “*Stressores Policiais*”, sendo que os polícias mais velhos entre 45-54 anos apresentam pontuações mais altas nos “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, em comparação com os polícias mais novos com idades entre 18-24 anos e 25-34 anos, o que indica que os polícias mais velhos dizem-se mais afectados por “*Fontes de Stress*” relacionadas com “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, do que os polícias mais novos. A título informativo, segundo o Observatório Europeu dos Riscos (AESST, 2009), os trabalhadores mais velhos, dizem-se mais afectados pelo stress ocupacional, do que os restantes grupos etários, conforme mencionado anteriormente.

Contrariamente, na sub-escala de “*Stressores Policiais*”, os polícias com idades entre 35-44 anos dizem-se mais afectados por esta “Fonte de Stress”, do que os polícias mais novos com idades entre 18-24 anos, o que indica, que o grupo de polícias com faixas etárias entre os 35-44 anos, dizem-se mais vulneráveis a “*Fontes de Stress*” encontradas apenas em ambiente policial, o que inclui acontecimentos como a morte ou ferimento de um colega, matar ou ferir alguém e os conflitos físicos no serviço. Este facto pode ter explicação na in experiência dos polícias mais novos, e como tal, ainda não se tenham confrontado com alguns dos acontecimentos deste tipo, daí a sua percepção como “Fonte de Stress”, não ser tão significativa. Relativamente ao grupo de polícias com idades entre 35-44 anos, que se dizem mais afectados por “*Fontes de Stress*” originadas por “*Stressores Policiais*”, pode estar relacionado com receios de ordem familiar (esposa e filhos), já que, se forem mortos ou feridos no exercício das suas funções, é a sua família quem mais vai sentir a sua perda, a nível pessoal e económico.

Em termos gerais, a principal “Fonte de Stress” percebida pelos polícias no desempenho da sua actividade profissional, está relacionada com os “*Stressores Policiais*”, que engloba acontecimentos que se encontram apenas em ambiente policial, seguindo-se a “*Falta de Recursos*”, que aborda as condições materiais, administrativas e humanas, relacionadas com o trabalho e por último os “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, que dizem respeito à falta de apoio de colegas, dos chefes e da organização, de conflitos organizacionais e de conflitos entre colegas, assim como, as condições físicas do local de trabalho. Relativamente aos acontecimentos, que originaram níveis mais elevados de stress experienciados pelos polícias, estes referem-se, à morte ou ferimento de um colega de trabalho no cumprimento do dever, a remuneração considerada insuficiente, o desrespeito dos cidadãos, dos suspeitos ou colegas e matar ou ferir alguém no cumprimento do dever. A idade tem um efeito moderador nas “*Fontes de Stress*” percebidas, sendo que o grupo de polícias mais velhos, sentem-se mais afectados pelos “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, do que os polícias mais novos (18-24 e 25-34 anos) e o grupo de polícias entre os 35 e os 44 anos, sentem-se mais vulneráveis a “*Fontes de Stress*” relacionadas com stressores característicos do próprio ambiente policial, do que os mais novos (18-24 anos).

No Questionário sobre “*Sintomas de Stress*”, que tem como finalidade verificar o grau de frequência de cada sensação, relacionada com o trabalho, nos últimos 30 dias, a sub-escala mais pontuada correspondeu à “*Fadiga Física*”, ($\bar{x}=3,43$; $\sigma=1,34$), o que de acordo com estes dados a maioria dos polícias concorda experienciar sensações de fadiga física no trabalho. As sensações mais pontuadas pelos polícias, estão relacionadas com o cansaço, não terem energia para ir trabalhar de manhã e sentirem-se fartos, que são indicadores da prevalência de “*Fadiga Física*”. Relativamente ao item menos pontuado, este está relacionado com sentimentos de esgotamento psicológico, que corresponde assim à sensação menos sentida pelos inquiridos, nesta sub-escala.

Segundo Bartley e Chute (1947), a “*Fadiga Física*” pode constituir um aviso biológico, que indica que os recursos individuais estão sobrecarregados.

O “*Esgotamento Cognitivo*”, ($\bar{x}=2,78$; $\sigma=1,09$), foi a segunda sub-escala mais pontuada, no conjunto das dimensões que constituem os “*Sintomas de Stress*”, o que sugere, que embora em termos médios o resultado não seja elevado, existem policiais inquiridos que experimentam sensações de esgotamento cognitivo. Nesta sub-escala as sensações mais pontuadas em termos médios, estão relacionadas com dificuldades de concentração, dificuldades de pensar em coisas complexas e falta de focalização nos pensamentos, o que revela a presença de algum pensamento lento e de agilidade mental reduzida, indicando a existência de alguma forma de “*Esgotamento Cognitivo*” em alguns elementos policiais.

O “*Esgotamento Cognitivo*”, associa-se a uma fadiga de carácter psicológico ou afectivo, e desempenha um papel central, em ocupações onde é requerida uma atenção continuada (Shirom, 1989). Essa fadiga psicológica tem sido associada a experiências de stress, tais como o medo, frustração e ansiedade (Aaronson et al., 1999).

O item menos pontuado nesta sub-escala, está relacionado com pensamentos que não se encontram claros, o que segundo os inquiridos, este tipo de sentimentos tem pouca expressão.

A “*Exaustão Emocional*”, ($\bar{x}=2,67$; $\sigma=1,37$) foi a terceira sub-escala em termos de pontuação, no conjunto das dimensões que constituem os “*Sintomas de Stress*”, apresentando um resultado baixo em termos médios, no entanto, salienta-se o facto de alguns policiais afirmarem que apresentam este tipo de sensações. Nesta sub-escala, os itens mais pontuados, relacionam-se com a incapacidade de serem sensíveis às necessidades dos outros e incapacidade de investir emocionalmente nos outros. Relativamente ao item menos pontuado, está relacionado com a incapacidade de ser solidário com as outras pessoas, o qual representa o sentimento menos experienciado pelos inquiridos.

É de salientar, que se destacaram 3 sensações, que foram mais frequentemente mencionadas por cerca de 50 a 30% dos policiais que participaram neste estudo, que compreendem sentimentos relacionados com a dimensão de “*Fadiga Física*”, tais como, sensações de cansaço, sentirem-se fartos e como que as baterias estivessem gastas. Estes constituem os principais indicadores da existência de “*Fadiga Física*” nos policiais inquiridos.

Constata-se que as três dimensões do Questionário “*Sintomas de Stress*” consideradas, não se manifestaram com a mesma incidência, apresentando unicamente expressão mais relevante, em termos da média das respostas, a dimensão “*Fadiga Física*”.

No Questionário sobre “*Estratégias de Coping*”, que tem como finalidade analisar as estratégias utilizadas para lidar com o stress, pelos policiais que constituem a nossa amostra, a sub-escala mais pontuada correspondeu ao “*Coping Activo*”, ($\bar{x}=1,47$; $\sigma=0,57$), o que de acordo com estes dados, a maioria dos policiais afirmou que perante uma situação particularmente stressante, aplicou acções ou esforços para remover ou minimizar a acção do stressor.

Nesta sub-escala, as estratégias mais aplicadas, perante situações stressantes estão relacionadas com, saber o que deveria ser feito e dobrar os seus esforços para fazer o que fosse necessário, recusar recuar e batalhar pelo que queriam e também procurar encontrar o lado bom da situação. A este nível, é possível encontrar paralelismos com o trabalho de Malach-Pines e Keinan (2006), onde a maioria dos polícias sugere usar estratégias positivas e eficazes de *coping*. Enfrentar a situação como um grande desafio e fazer algo arriscado, foi o item menos pontuado nesta sub-escala, o que indica a estratégia menos utilizada pelos inquiridos, numa situação stressante.

O “*Evitamento*”, ($\bar{x}=0,60$; $\sigma = 0,50$), foi a sub-escala menos pontuada, o que sugere que a aplicação de estratégias que tentam evitar a situação stressante, são as menos usadas pelos polícias desta amostra. No entanto apesar de apresentar um resultado médio muito baixo, é de referir que alguns polícias utilizaram este tipo de estratégias, onde as mais pontuadas referem que tentaram esquecer tudo, desejaram que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse e minimizaram a situação recusando-se a preocuparem-se seriamente com ela. Esperar que um milagre acontecesse, foi a estratégia de “*Evitamento*” menos aplicada pelos inquiridos.

No conjunto do Questionário de *Coping*, foram identificadas 9 estratégias mais frequentemente aplicadas perante uma situação stressante vivida no trabalho, pelos polícias inquiridos. Todas elas pertencem a estratégias de “*Coping Activo*”. Dessas 9 estratégias, destacam-se 5 que foram mais frequentemente mencionadas, as quais estão relacionadas com, saber o que deveria ser feito e dobrar esforços para fazer o que fosse necessário, recusar recuar e batalhar, procurar encontrar o lado bom da situação, mudar ou crescer como pessoa de maneira positiva e aceitar a simpatia e a compreensão das pessoas. Estas estratégias, para além de serem as mais adequadas e desejáveis, assentam num *coping* focado no problema (v.g. “procurar encontrar o lado bom da situação”). Segundo Anshel (2000), os polícias que usam estratégias de *coping* mais activas, são menos stressados do que os polícias que usam estratégias de *coping* passivas/evitamento.

No Questionário sobre o “*Empenho Organizacional*”, obteve-se uma pontuação média de 4,46, com um desvio-padrão de 0,84, o que sugere que existe um “*Empenho Organizacional*” moderado. Este facto também se pode verificar através da análise dos valores mínimos e máximos obtidos, que variam entre 2,87 (discordo moderadamente) e 6,33 (concordo moderadamente). Nesta dimensão os itens mais pontuados, em termos médios são os seguintes: “Decidir vir trabalhar para a PSP foi uma boa decisão”; “Tenho orgulho em dizer aos outros que faço parte da PSP”; “Eu sinto muita lealdade para com a PSP”. Verifica-se que os polícias inquiridos, evidenciam o desejo de continuar a ser um membro da organização, demonstram implicação para com esta e apresentam um sentimento de lealdade, existindo assim uma identificação e aceitação, por parte do indivíduo, dos valores e objectivos estabelecidos pela PSP.

Relativamente ao item menos pontuado, “Quase que aceitaria qualquer tipo de trabalho de modo a manter-me a trabalhar na PSP”, revela que a maioria dos polícias não está de acordo com a afirmação, ou seja, sugerem que não existe uma vontade para desenvolver todos os esforços, em prol do bem-estar da organização. É de salientar, que alguns polícias revelam estar muito implicados para com a PSP, enquanto que, outros não possuem essa atitude.

Na análise das frequências de respostas dadas pelos polícias, sobre o “*Empenho Organizacional*”, destacam-se 5 respostas, que foram mais frequentemente mencionadas por cerca de 75 a 63% dos inquiridos, que estão relacionadas com, ter orgulho em dizer aos outros que faz parte da PSP, decidir trabalhar para a PSP foi uma boa decisão, preocupação com o destino da PSP, disposição de fazer mais esforços para além do normalmente esperado, a fim de ajudar a PSP a ser bem sucedida e sentimento de lealdade para com a PSP. Destaca-se uma vez mais que as pontuações médias de “*Empenho Organizacional*” foram moderadas, o que sugere que os polícias parecem experienciar níveis moderados de “Empenho”, o que indica alguma divergência de opiniões.

No Questionário “*Locus de Controlo*”, a sub-escala mais pontuada correspondeu ao “*Locus de Controlo Interno*”, ($\bar{x}=5,37$; $\sigma=1,09$), o que sugere que a maior parte dos polícias percepciona determinados acontecimentos como resultado do seu próprio comportamento, ou seja, das suas acções. O item mais pontuado, em termos médios, corresponde, “Quando eu faço planos, sei que os posso executar”, onde se evidencia a orientação interna, pela maior parte dos polícias deste estudo.

Relativamente ao “*Locus de Controlo Externo*” ($\bar{x}=3,42$; $\sigma=1,58$), esta foi a sub-escala menos pontuada, no conjunto do Questionário “*Locus de Controlo*”. Os itens mais pontuados nesta sub-escala correspondem, a “Parece-me que aquilo que tiver que acontecer, acontecerá, tomemos nós as precauções que tomarmos” e “Não importa preocupar-nos com os acidentes, porque o que tiver que acontecer acontece mesmo”, em que cerca de 34 a 24% dos inquiridos afirmaram estar de acordo com as afirmações, o que indica, que embora o “*Locus de Controlo Externo*” tenha sido a sub-escala menos pontuada, existem alguns polícias que percepcionam os acontecimentos como algo que não está completamente dependente da sua acção, mas como resultado da sorte, do acaso, do destino e do imprevisível.

Convém também referir o efeito moderador de algumas características sócio-demográficas, no Questionário “*Locus de Controlo*”, sendo encontradas diferenças significativas na variável “Tempo de trabalho na actual função”. Assim sendo o “Tempo de trabalho na actual função”, influencia significativamente os valores percepcionados no “*Locus de Controlo*”, para a sub-escala “*Locus de Controlo Externo*”, sendo que, o grupo de polícias com um “tempo de trabalho na actual função” de 21-30 anos obtém pontuações mais altas nesta sub-escala, do que os polícias com um “tempo de trabalho na actual função”, até 1 ano.

Os presentes dados, referem que os polícias com mais anos de actividade, tendem a demonstrar uma orientação de controlo de tipo externo mais acentuada, do que os seus colegas que iniciaram recentemente a sua actividade profissional.

O “*Locus de Controlo*” é considerado como um moderador dos efeitos do stress (Ramos, 2001), determinante na forma como a pessoa avalia as situações de stress e como lida com elas. Neste contexto, os resultados obtidos podem sugerir que os polícias mais antigos na sua actividade, devido à exposição crónica a situações de stress, à baixa latitude de decisão que advém da estrutura hierárquica da PSP, origina um reduzido controlo sobre as exigências profissionais que enfrentam, facto que se pode constatar no Modelo de Exigências do Trabalho-Controlo (Karasek et al., 1981; Karasek & Theorell, 1990). Este reduzido controlo, pode por sua vez, levar a percepções de que os acontecimentos não estão dependentes da sua acção, mas sim da sorte e do acaso.

No Questionário sobre o “*Optimismo*”, obteve-se uma pontuação média de 5,43 e um desvio-padrão de 1,12, o que sugere que a maior parte dos polícias são optimistas. Nesta dimensão, o item mais pontuado está relacionado em considerar-se, uma pessoa optimista, o que realça uma vez mais, que os polícias inquiridos tendem a encarar a vida com optimismo. Relativamente ao item menos pontuado, que corresponde a encarar o futuro com optimismo, revela que alguns dos polícias não têm grandes expectativas em relação ao seu futuro. Os dados obtidos, levam a reflectir sobre o facto de alguns profissionais da polícia considerarem que o seu futuro não se encontra muito optimista, talvez por razões inerentes às dificuldades sentidas na progressão da carreira, de possuírem os salários mais baixos em comparação com a Europa e inadequados para a actividade de risco permanente a que estão expostos, e também os cortes orçamentais definidos pelos Estado, respeitantes à organização, gestão, aquisição de meios e equipamentos da PSP (ASPP, 2010).

Correlações entre as variáveis em análise

Na análise das correlações entre as várias medidas utilizadas, é de destacar que as sub-escalas que constituem as “*Fontes de Stress*” apresentam uma correlação fortemente significativa entre elas, o que também traduz a robustez deste instrumento. Em relação às correlações entre as “*Fontes de Stress*” e os “*Sintomas de Stress*”, obteve-se uma correlação positiva, o que era expectável, segundo investigações anteriores (Malach-Pines & Keinan, 2006; Wiese, Rothmann & Storm, 2003).

Verificou-se que elevadas percepções de qualquer uma das “*Fontes de Stress*” analisadas, relacionam-se com um aumento da “*Fadiga Física*”, o que sugere que o stress originado por qualquer uma das “*Fontes de Stress*” (“*Falta de Recursos*”, “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*” e “*Stressores Policiais*”), requerem um maior esforço por parte dos polícias, resultando numa maior “*Fadiga Física*”. Valores mais elevados na percepção de “*Falta de Recursos*”, também se encontram relacionados com um aumento do “*Esgotamento Cognitivo*”, sugerindo que, esta “*Fonte de Stress*” favorece o “*Esgotamento Cognitivo*”.

A percepção de “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, encontra-se relacionada com as três dimensões que constituem os “*Sintomas de Stress*”, o que indica que o stress originado por esta “*Fonte de Stress*”, resulta numa maior “*Fadiga Física*”, maior “*Esgotamento Cognitivo*” e maior “*Exaustão Emocional*”.

Prevía-se que os “*Stressores Policiais*” obtivessem uma correlação com a “*Exaustão Emocional*”, devido à exigência psicológica e carga emocional que este tipo de acontecimentos requer, no entanto só obteve correlação significativa nos “*Sintomas de Stress*”, relacionados com a dimensão de “*Fadiga Física*”.

As “*Fontes de Stress*” também evidenciaram relacionar-se com o “*Empenho Organizacional*” e “*Optimismo*”, cuja natureza é negativa, e com o “*Locus de Controlo Externo*”. Assim sendo, a percepção de níveis elevados de “*Falta de Recursos*” e de “*Stressores Policiais*”, resultam em baixos níveis de “*Empenho Organizacional*”. Quanto mais elevado o “*Locus de Controlo Externo*”, mais relevância é dada aos “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*” como “*Fonte de Stress*”. Quanto maior a predisposição para o “*Optimismo*”, menor é a relevância dada aos “*Stressores Policiais*”, como “*Fontes de Stress*”.

Relativamente às dimensões dos “*Sintomas de Stress*”, evidencia-se uma correlação fortemente significativa entre elas, o que traduz igualmente, de algum modo, a robustez deste instrumento. Verifica-se que estas relacionam-se com o “*Evitamento*” (Estratégias de *Coping*), com o “*Locus de Controlo Externo*”, e apresentam uma relação de natureza negativa com o “*Optimismo*” e “*Empenho Organizacional*”. As Estratégias de *Coping* de “*Evitamento*”, encontram-se relacionadas com as três dimensões dos “*Sintomas de Stress*”, podendo-se fazer paralelismos com estudos anteriores, onde elevados níveis de “*Sintomas de Stress*” estavam associados à aplicação de estratégias passivas e ineficazes de *coping* (Rowe, 1997). Uma das possibilidades apontadas por Wiese, Rothmann e Storm (2003), para a ocorrência deste facto, encontra-se relacionado com o stress que advém da aplicação de estratégias passivas de *coping* (tais como, o evitamento), face aos problemas expostos, que por sua vez vai-se acumulando até ocorrer situações limite, como é o caso do *burnout*, em que as três dimensões que o constituem são afectadas.

Também se verifica, que altos níveis de “*Sintomas de Stress*”, estão associados a polícias que apresentam atitudes menos Optimistas face à vida. Considera-se um resultado expectável, uma vez que, segundo investigações o “*Optimismo*”, pode ter implicações na forma como o indivíduo lida com o stress na sua vida e nas suas expectativas de obtenção de resultados positivos (Oliveira, 2004; Ridder, Fournier & Bensing, 2004; Scheier, Weintraub & Carver, 1986). Outros estudos também revelam, que os indivíduos optimistas adaptam-se de forma mais favorável a importantes transições na sua vida, em comparação com indivíduos menos optimistas (Carver & Scheier, 2002; Carver & Scheier, 2003). Constata-se também, que altos valores de “*Sintomas de Stress*” originados pela “*Fadiga Física*” e “*Esgotamento Cognitivo*”, encontram-se associados a polícias que evidenciam uma maior predominância de um tipo de “*Locus de Controlo Externo*”.

Relativamente a estes dados, Mendes (1996), refere no seu estudo efectuado com enfermeiros de psiquiatria, que os indivíduos com um "*Locus de Controlo Externo*", são menos capazes de realização e motivação com vista ao êxito, e portanto são mais vulneráveis ao stress e aos seus sintomas.

Outra das associações evidenciadas, são os altos níveis de "*Fadiga Física*" e "*Exaustão Emocional*" que se relacionam com baixos níveis de "*Empenho Organizacional*", o que sugere, que estes sintomas conduzem a um menor "*Empenho Organizacional*".

Nas "*Estratégias de Coping*", constata-se, para além das associações já anteriormente referidas, que altos níveis de "*Evitamento*", estão correlacionados com altos níveis de "*Locus de Controlo Externo*" e baixos níveis de "*Optimismo*", o que indica que a utilização de estratégias de "*Evitamento*", relacionam-se com polícias que demonstram uma atribuição de causalidade externa e que se encontram menos Optimistas face à vida. O "*Coping Activo*", correlaciona-se positivamente com o "*Locus de Controlo Interno*", "*Optimismo*" e "*Empenho Organizacional*", evidenciando resultados contrários ao "*Evitamento*", ou seja, a aplicação de "*Estratégias de Coping*" mais activas, estão relacionadas com polícias que apresentam uma atribuição de causalidade interna, que são Optimistas e demonstram mais "*Empenho Organizacional*".

CONCLUSÕES

A avaliação do stress laboral na polícia, tem sido objecto de estudo na investigação nacional e internacional, nos últimos anos. No entanto as especificidades inerentes a esta actividade profissional e a complexidade da estrutura organizacional da PSP, que apresenta características e particularidades próprias, onde domina uma forte hierarquia, o autoritarismo e o conservadorismo, poderão constituir barreiras para um melhor entendimento e compreensão sobre este fenómeno do stress, que tem insistido em permanecer nestes profissionais, chegando a ter consequências dramáticas, nomeadamente os suicídios.

Este trabalho, tem como objectivo principal analisar a experiência de stress laboral nos profissionais da PSP. De acordo com o objectivo geral, foram definidos objectivos específicos que pretendiam, designadamente: identificar as principais “*Fontes de Stress*” percebidas pelos polícias da PSP; determinar de que modo as “*Fontes de Stress*” se inter-relacionam com os “*Sintomas de Stress*”, com as “*Estratégias de Coping*”, com o “*Empenho Organizacional*”, com o Locus de Controlo” e com o “*Optimismo*”; identificar características Sócio-demográficas, que detivessem influência sobre as “*Fontes de Stress*” percebidas pelos polícias da PSP.

A metodologia seguida foi de natureza quantitativa, e teve como base a aplicação de um conjunto de Questionários a uma amostra de 72 polícias. Tratou-se de uma investigação aplicada, que embora tratando-se de um estudo académico, teve como objectivo adquirir conhecimento novo, orientado para a solução de problemas concretos. Foi também um estudo transversal, uma vez que a recolha de dados foi obtida num determinado espaço limitado de tempo.

Os dados recolhidos foram registados, analisados e interpretados através do software SPSS versão 16.0 para Windows, tratando-se por isso de uma pesquisa descritiva.

Os resultados deste estudo, permitiram analisar as diferentes dimensões que constituíram os Instrumentos aplicados na amostra, examinar os itens de cada uma das dimensões, com base nas respectivas médias, desvio-padrão e percentagens de resposta, bem como, analisar as associações e correlações das diferentes dimensões, de modo a obter-se esclarecimentos sobre os objectivos em análise.

De uma forma geral, verificou-se que os polícias da PSP mostram considerável sensibilidade a várias “*Fontes de Stress*”, relacionadas com acontecimentos que são inerentes ao próprio desempenho da sua actividade profissional, nomeadamente, os “*Stressores Policiais*”, seguindo-se a “*Falta de Recursos*” e os “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”.

Observou-se ainda, que a idade influencia a percepção das “*Fontes de Stress*”, constatando-se, que os polícias mais velhos (45-54 anos) percebem valores mais elevados nas “*Fontes de Stress*” originadas por “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, o que indica que, são mais vulneráveis a esta “*Fonte de Stress*”. Verificou-se também, que os polícias com idades entre 35-44 anos, dizem-se mais afectados pelo stress originado por “*Stressores Policiais*”.

Relativamente, aos resultados obtidos na análise das correlações das “*Fontes de Stress*”, constatou-se que estas correlacionam-se, positivamente, com todas as dimensões dos “*Sintomas de Stress*”.

A dimensão dos “*Sintomas de Stress*” com mais expressão é a “*Fadiga Física*”, já que esta demonstrou estar associada às três sub-escalas que constituem as “*Fontes de Stress*”. Também se constatou que maiores níveis de “*Falta de Recursos*” e “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, resultam em maiores níveis de “*Esgotamento Cognitivo*”. É de referir, que era espectável que os “*Stressores Policiais*”, se correlacionassem com sentimentos de “*Exaustão Emocional*”, devido à carga emocional que este tipo de acontecimentos detém, todavia tal não foi evidenciado, possivelmente devido às características da amostra.

É de salientar que os “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, apesar de representarem a terceira “*Fonte de Stress*” percebida pelos polícias, estão relacionados com as três dimensões que constituem os “*Sintomas de Stress*”, o que sugere, que esta “*Fonte de Stress*” é a mais problemática, quanto às suas consequências.

Verificou-se ainda, que as percepções relacionadas com os “*Problemas Organizacionais e Interpessoais*”, associam-se a polícias que apresentam atribuições de causalidade externa, ou seja, com um “*Locus de Controlo Externo*”. Evidencia-se assim a influência do “*Locus de Controlo*”, na forma como o indivíduo avalia as situações susceptíveis de causar stress e como lida com elas. Outra das associações constatadas, sugerem que níveis mais elevados de “*Stressores Policiais*”, relacionam-se com baixos níveis de “*Optimismo*”, o que indica que os acontecimentos característicos do ambiente policial estão relacionados com o modo como os polícias encaram a vida, podendo ter como explicação, as características inerentes a este tipo de acontecimentos, nomeadamente, o colega de trabalho ser morto/ferido em serviço, o que resulta em sentimentos menos positivos em relação à sua vida. É também de salientar, o efeito que o “*Optimismo*” detém sobre os acontecimentos de stress percebidos. Verificou-se que as “*Fontes de Stress*” relacionadas com a “*Falta de Recursos*” e “*Stressores Policiais*”, associam-se a menores níveis de “*Empenho Organizacional*”, o que sugere que a “*Falta de Recursos*”, sentida pelos polícias no desempenho da sua actividade profissional assim como os acontecimentos relacionados com os “*Stressores Policiais*”, influenciam o sentimento de lealdade e de implicação, para com a Instituição que servem. O “*Empenho Organizacional*”, surge assim como um resultado do stress percebido.

Outra das constatações deste estudo, prende-se com o facto de as “*Fontes de Stress*” não apresentarem correlação com os Estilos de *Coping*, que de acordo com a teoria, poderão ter um efeito mediador sobre o impacto dessas “*Fontes de Stress*”.

Em suma, os resultados obtidos reflectem que deve ser dada importância a estas “*Fontes de Stress*”, assim como, às suas eventuais consequências ao nível dos “*Sintomas de Stress*”.

Importa salientar que se torna necessária uma reflexão, sobre os acontecimentos característicos do ambiente policial, os denominados “*Stressores Policiais*”, que sendo inerentes à própria actividade profissional, exigem que os elementos da polícia devam estar preparados psicologicamente, para lidar com o nível de exigência que este tipo de acontecimentos requer. Também devem ser feitas reflexões, por parte da própria Instituição, sobre a “*Falta de Recursos*” que os polícias sentem no exercício da sua actividade profissional, e sobre a própria estrutura organizacional da PSP, que por ser burocrática e fortemente hierárquica, dificulta as relações de comunicação entre os vários elementos da PSP, o que conseqüentemente leva à origem de conflitos e pressões no trabalho.

Quanto aos “*Sintomas de Stress*”, verificou-se que a “*Fadiga Física*” foi a dimensão com mais expressão entre os polícias, ou seja, constituiu a sub-escala mais pontuada entre as dimensões que integram este Questionário, o que indica, que os polícias revelam sentimentos de cansaço e baixos níveis de energia, na realização de tarefas diárias no trabalho. As sub-escalas menos pontuadas, estão relacionadas com o “*Esgotamento Cognitivo*” e “*Exaustão Emocional*”, respectivamente, o que apesar de apresentarem médias relativamente baixas, torna-se evidente que alguns profissionais da polícia, indicaram apresentar sentimentos de pensamento lento e de falta de empatia. Apesar dos níveis de “*Sintomas de Stress*”, serem sensivelmente baixos nas três dimensões, em termos médios, contudo ao nível de percentagens verificou-se que existe um número expressivo de pessoas com estes sintomas. Lembra-se que estes, podem desenvolver-se e atingir conseqüências graves quer para o indivíduo quer para a Instituição, no caso de não serem tomadas medidas que circunscrevam as “*Fontes de Stress*” identificadas, que se demonstrou estarem correlacionadas com os “*Sintomas de Stress*”.

Relativamente às associações e relações dos “*Sintomas de Stress*”, observou-se que para além de se relacionarem com as “*Fontes de Stress*”, também se encontram associados a estratégias de *coping* de “*Evitamento*” e correlacionam-se negativamente com o “*Optimismo*”, o que sugere, que os polícias que utilizam estratégias de “*Evitamento*” têm mais “*Sintomas de Stress*”, o qual também se relaciona com atitudes menos Optimistas face à vida. A “*Fadiga Física*” e o “*Esgotamento Cognitivo*”, aumentam em polícias que detêm um “*Locus de Controlo Externo*” mais elevado, enquanto a “*Fadiga Física*” e a “*Exaustão Emocional*” demonstram relacionar-se negativamente com o “*Empenho Organizacional*”. É de salientar que a “*Fadiga Física*”, representa a dimensão com maior incidência, o que vai ao encontro do que já foi mencionado, uma vez que se correlaciona com todas as variáveis em estudo, excepto, como era expectável, com o “*Coping Activo*” e com o “*Locus de Controlo Interno*”.

Relativamente às “*Estratégias de Coping*” aplicadas pelos polícias, observou-se que as estratégias de “*Coping Activo*”, obtiveram a pontuação mais alta, o que indica, que este tipo de estratégias foram as mais utilizadas pelos polícias inquiridos, quando confrontados com acontecimentos stressantes no trabalho.

Sendo assim, as “*Estratégias de Coping*” através do “*Evitamento*”, foram as menos aplicadas pelos polícias, no entanto é de referir-se, que alguns dos polícias utilizaram este tipo de estratégias quando confrontados com acontecimentos stressantes, nomeadamente, tentaram esquecer tudo, desejaram que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse ou minimizaram a situação recusando-se a preocuparem-se seriamente com ela. Quanto às correlações observadas, relativamente às sub-escalas que constituem as “*Estratégias de Coping*”, para além da relação do “*Evitamento*” com os “*Sintomas de Stress*”, esta sub-escala também apresenta correlação com o “*Locus de Controlo Externo*” e correlação negativa com o “*Optimismo*”. Verificou-se também que o “*Coping Activo*”, apresenta correlações com o “*Locus de Controlo Interno*”, com o “*Optimismo*” e com o “*Empenho Organizacional*”. Assim sendo, constatou-se que os polícias que utilizam estratégias de “*Evitamento*” em relação ao problema stressante, apresentam mais atribuições de causalidade externa e são menos *Optimistas*, enquanto que, os polícias que utilizam estratégias de “*Coping Activo*”, apresentam mais atribuições de causalidade interna, são mais *Optimistas* e com mais “*Empenho Organizacional*”.

Quanto ao “*Empenho Organizacional*” revelado pelos polícias, os resultados indicam que é moderado. Em relação às correlações existentes desta variável, para além de estar correlacionada com as “*Fontes de Stress*”, com os “*Sintomas de Stress*” e com as “*Estratégias de Coping*”, verifica-se também, que os polícias que apresentam maiores níveis de “*Locus de Controlo Interno*”, apresentam maiores níveis de “*Empenho Organizacional*”, e são os mais *Optimistas*.

Quanto ao “*Locus de Controlo*”, observou-se que a maior parte dos polícias apresentam atribuições de causalidade interna, sendo o “*Locus de Controlo Interno*” mais incidente na amostra. Observou-se ainda que o “*Tempo de trabalho na actual função*” influencia o “*Locus de Controlo Externo*”, sendo que, os polícias com maior “*Tempo de trabalho na actual função*” (21-30 anos), atribuem aos acontecimentos da sua vida uma causalidade essencialmente externa. Este facto pode estar relacionado, com a aquisição de percepções, ao longo do tempo, de que os acontecimentos não estão dependentes da sua acção, devido à sua exposição crónica a situações de stress e da baixa latitude de decisão, derivada da própria estrutura hierárquica da PSP.

Em relação às associações do “*Locus de Controlo*”, para além de estar correlacionado com as “*Fontes de Stress*”, com os “*Sintomas de Stress*”, com as “*Estratégias de Coping*” e com o “*Empenho Organizacional*”, verifica-se que os polícias com atribuições de causalidade interna são mais *Optimistas*, ou seja, maiores níveis de “*Locus de Controlo Interno*”, resultam em maiores níveis de “*Optimismo*”.

No que respeita ao “*Optimismo*”, os resultados indicam que a maior parte dos polícias inquiridos consideram-se pessoas *Optimistas*.

Em síntese, os resultados deste trabalho apontam para a relevância das “*Fontes de Stress*” profissional nos polícias da PSP e das suas consequências nos “*Sintomas de Stress*”, designadamente ao nível da “*Fadiga Física*”, “*Esgotamento Cognitivo*” e “*Exaustão Emocional*”. Conclui-se, tal como refere a literatura, que as “*Estratégias de Coping*”, o “*Locus de Controlo*” e o “*Optimismo*”, influenciam os níveis de stress percebidos e que o “*Empenho Organizacional*”, apresenta-se como resultado dos níveis de stress vivenciados.

LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Este estudo teve algumas limitações, que para além daquelas que possam decorrer da metodologia utilizada, também envolveu constrangimentos de tempo, que derivaram do indeferimento relativo ao pedido formal solicitado à GNR, para a aplicação do presente estudo. Perante este condicionalismo, recorreu-se a voluntários da PSP, sem por isso se efectuar um pedido formal à respectiva Instituição, conforme já foi referido anteriormente, e como se trata de voluntários, que colaboraram através de conhecimentos pessoais, a estrutura etária pode estar um pouco desfocada da estrutura real da PSP e por isso enviesar os dados. Outra limitação, é de se tratar de uma amostra reduzida, devido em parte à própria distribuição dos questionários, que por sua vez ocorreu nos meses de Julho e Agosto, que representam meses, na sua generalidade, de férias. A amostra utilizada é circunscrita à zona Metropolitana de Lisboa, não representando os profissionais da PSP, no seu conjunto, pelo que a generalização destes dados deve ser cuidadosa.

Todavia, mesmo no quadro dos condicionalismos referidos, os resultados a que se chegou, quando articulados com os dados de outras investigações, parecem apontar para o mérito deste trabalho.

PROPOSTA DE TRABALHOS FUTUROS

Como propostas para o desenvolvimento de trabalhos futuros, destacam-se as seguintes:

- Abranger uma amostra maior e que contemple várias regiões do País, no sentido de ser o mais representativa possível dos profissionais da PSP;
- Desenvolver investigações de natureza qualitativa, que permitam compreender mais em profundidade a complexidade da problemática estudada e vivida por estes profissionais;
- Estabelecer estudos de natureza longitudinal, de forma a ultrapassar a natureza descritiva e correlacional dos estudos transversais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aaronson, L.S., Teel, C.S., Cassmeyer, V., Neuberger, G.B., Pallikkathayil, L., Pierce, J. (1999). Defining and measuring fatigue. *Journal of Nursing Scholarship*, 31, 45-50.

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, AESST (2000). *Stress no Trabalho*. Disponível em: 23, Setembro, 2010, em: <http://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/8>.

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, AESST (2008). *Observatório Europeu dos Riscos: aumenta o número de pessoas que enfrentam riscos psicossociais no trabalho*. Disponível em: 9, Julho, 2010, em: http://osha.europa.eu/pt/press/press-releases/news_article.2008-01-30_Stress.

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, AESST (2009). *Novos Riscos Emergentes para a Segurança e Saúde no Trabalho*. Disponível em: 1, Abril, 2010, em: http://osha.europa.eu/pt/publications/outlook/te8108475enc_osh_outlook.

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, AESST (2010a). *Stress – Definição e sintomas*. Disponível em: 23, Setembro, 2010, em: http://osha.europa.eu/pt/topics/stress/index_html/definitions_and_causes.

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, AESST (2010b). *What is burnout?*. Disponível em: 27, Maio, 2010, em: <http://osha.europa.eu/en/faq/what-is-burnout-and-how-to-prevent-it/what-is-burnout/view>.

Afonso, J. M. P., & Gomes, A. R. (2009). Stress Ocupacional em Profissionais de Segurança Pública: Um Estudo com Militares da Guarda Nacional Republicana. *Revista Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22 (2): 294-303.

Anshel, M. (2000). A conceptual model and implications for coping with events in police work. *Criminal Justice and Behavior*, 27, 375–400.

Araújo, T., Graça, C. & Araújo, E. (2003). Estresse ocupacional e saúde: contribuições do Modelo Demanda-Control. *Ciência & Saúde Coletiva*, 8 (4): 991-1003.

Associação dos Profissionais da Guarda, APG (2009a). Estudo para uma Intervenção no Suicídio, *Revista Dignificar*, N.º1 de Dezembro, pp. 19-21.

Associação dos Profissionais da Guarda, APG (2009b). *Comunicado de Imprensa*. Disponível em, 2, Maio, 2010, em: <https://www.apg-gnr.pt/images/webpages/ficheiros/Comunicado%20CentroDEZ09.pdf>.

Associação Sindical dos Profissionais da Polícia de Segurança Pública, ASPP (2009). Seminários: Polícia, Profissão de Risco, *Revista O Crachá*, N° 34 de Maio, pp. 17-20.

Associação Sindical dos Profissionais da Polícia, ASPP (2010). Estatuto Profissional: Perguntas & Respostas, *Revista O Crachá*, N° 35 de Fevereiro., pp. 3-16.

Barreto, D. (2008). *Implicações do Trabalho por Turnos na Saúde e na Vida Social e Familiar dos Trabalhadores de Turnos Industriais*. Monografia de Licenciatura. Ponte de Lima: Universidade Fernando Pessoa.

Barros, J. (1998). Optimismo: teoria e avaliação (proposta de uma nova escala). *Psicologia, Educação e Cultura*, 2 (2): 295-308.

Bartley, S. H., & Chute, E. (1947). *Fatigue and impairment in man*. New York: McGraw-Hill.

-
- Beehr, T. A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. London: Routledge.
- Borges, L., Barbosa, S., Chaves, S. & Andrade, P. (2006). Saúde Mental, Diagnóstico Organizacional e do Trabalho. 2º Congresso Internacional sobre Saúde Mental no Trabalho, Goiás, Brasil.
- Burke, R., & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, 13 (1): 64-83.
- Caçador, S. (2010). A Mortalidade na Polícia de Segurança Pública estudo comparativo com a população portuguesa. *Seminário: Acção Social Complementar nas Forças de Segurança*, Peniche.
- Caetano, M. (1991). *Manual de Direito Administrativo*. 10ª Edição, Volume II. Coimbra: Livraria Almedina.
- Campo, G. (2006). Globalização e Trabalho na Sociedade de Risco: ameaças contemporâneas, resistências local-globais e acção política de enfrentamento. *Teoria e Evidência Económica, Passo Fundo*, 14 (26): 135-156.
- Canotilho, G., & Moreira, V. (1993). *Constituição da República Portuguesa Anotada*. 3ª Edição Revista. Coimbra: Coimbra Editora.
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing Workplace Stress*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2002). Optimism. In C. R. Snyder, & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 231-243). USA: Oxford University Press.
- Carver, C. S., & Scheier, M. (2003). Optimism. In S. J. Lopez, & C. R. Snyder (Eds.), *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures* (pp. 75-89). USA: American Psychological Association.
- Castanheira, F. (2009). *Burnout no Serviço ao Cliente: O papel das organizações na criação de ambientes de Trabalho saudáveis*. Tese de Doutoramento. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, da Universidade de Lisboa.
- Clemente, P. (2006). *A Polícia em Portugal*. Oeiras: Instituto Nacional de Administração.
- Coelho, J. (2008). *Uma Introdução à Psicologia da Saúde Ocupacional*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Collins, P. A., & Gibbs, A. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53 (4): 256-264.
- Constituição da República Portuguesa, 2005. *VII Revisão Constitucional*. Disponível em: 28, Julho, 2010, em:
<http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1978). *Understanding executive stress*. London: Macmillan.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1982). Fontes ocupacionais de stress: Uma revisão da literatura relacionada com doenças coronárias e com saúde mental. *Análise Psicológica*, 2 (3): 153-170.

Cooper, C. L. (1986). Job distress: Recent research and the emerging role in the clinical occupational psychologist. *Bulletin of British Psychological Society*, 39: 325-331.

Cooper, C. L., & Payne, R. (1991). *Personality and stress*. New York: Wiley.

Cooper, C. L., & Payne, R. (1992). International perspectives on research into work, well-being, and stress management. In J. C. Quick, L. R. Murphy & Hurrell, Jr. (Eds.), *Stress & well being at work: Assessments and interventions for occupational mental health* (pp. 348-368). Washington, D. C. : American Psychological Association.

Correia, S. (1994). Polícia. In *Dicionário Jurídico da Administração Pública*. Volume VI. Lisboa.

Costa, E., & Leal, I. (2006). Estratégias de coping em estudantes do Ensino Superior. *Análise Psicológica*, 2 (24): 189-199.

Cox, T., Griffiths, A. & Rial-González, E. (2000). *Research on Work-related Stress*. Belgium: European Agency for Safety and Health at Work.

Cross, C., & Aschley, L. (2004). Police Trauma & Addiction Coping with the Dangers of the Job. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 73 (10): 24-32.

Cruz, J., Gomes, A. & Melo, B. (2000). *Stress e Burnout nos Psicólogos Portugueses*. Braga: Sistemas Humanos e Organizacionais, Lda.

Cunha, M. P., Rego, A. Cunha R.C., & Cabral Cardoso, C. (2006). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: Editora RH.

Dantzer, M. L. (1987). Police related stress: A critique for future research. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 3: 43-48.

Declaração de Rectificação n.º 66-A/2008, de 28 de Outubro. Rectifica a Lei 53/2008 de 29 de Agosto, que aprova a Lei de segurança Interna. *Diário da República n.º 209/2008 – Suplemento I Série*. Assembleia da República. Lisboa.

Declaração de Rectificação n.º 91/2009, de 27 de Novembro. Rectifica o Decreto-Lei n.º 299/2009, de 14 de Outubro, que aprova o Estatuto do Pessoal Policial da Polícia de Segurança Pública. *Diário da República n.º 231/2009 – I Série*. Presidência do Conselho de Ministros – Centro Jurídico. Lisboa.

Decreto-Lei n.º 299/2009, de 14 de Outubro. Aprova o Estatuto do Pessoal Policial da Polícia de Segurança Pública. *Diário da República n.º 199/2009 – I Série*. Ministério da Administração Interna. Lisboa.

DeFrank, R. S., & Ivancevich, J. M. (1998). Stress on the Job: an Executive Update. *Academy of Management Executive*, 12 (3): 55-66.

Emmanuelle, B., & Malgorzata, M. (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Disponível em: 1, Abril, 2010, em: <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118>.

Freitas, L. C. (2008). *Manual de Segurança e Saúde do Trabalho*. Lisboa: Edições Sílabo.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30,159-165.

Freudenberger, H. J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12, 72-83.

Goldfarb, D. (2010). *The Effects of Stress on Police Officers*. Disponível em: 11, Junho, 2010, em: <http://www.heavybadge.com/efstress.htm>.

Gonçalo, H., Gomes, A., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 1 (28): 165-178.

Hespanhol, A. (2005). Burnout e Stress Ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 7 (1-2): 153-162.

Houtman, I., Jettinghoof, K., & Cedillo, L. (2007). *Raising Awareness of Stress at Work in Developing Countries*. Disponível em: 29, Abril, 2010, em: http://www.who.int/occupational_health/publications/raisingawarenessofstress.pdf.

Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview, IL: Scott, Foresman.

Jesus, M., Leal, S., & Vivas, C. (2010). Percepções de clima, empenhamento organizacional e satisfação com o trabalho: um estudo de caso. *XX Jornadas Luso Espanholas de Gestão Científica*, Instituto Politécnico de Setúbal, Setúbal.

Jex, S. M. (1998). *Stress and Job Performance: Theory, Research, and Implications for Managerial Practice*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., & Theorell, T. (1981). Job Decision Latitude, Job Demands and Cardiovascular Disease: a Prospective Study of Swedish Men. *American Journal of Public Health*, 71(7): 694-705.

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York :Basic Books.

Kendler, H. (1975). *Introdução à Psicologia*. 2ª Edição, volume II. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Kohan, A., & Mazmanian, D. (2003). Police work, burnout, and pro-organizational behaviour: A consideration of daily work experiences. *Criminal Justice and Behavior*, 30 (5): 559-583.

Kop, N., Euwema, M. & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13 (4): 326-340.

Lam, D. (2009). *Stress: PSP e GNR perderam este ano 13 elementos que se suicidaram*. Disponível em, 5, Junho, 2010, em: http://dn.sapo.pt/inicio/portugal/interior.aspx?content_id=1446840.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.

Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto. Aprova a Orgânica da Polícia de Segurança Pública. *Diário da República n.º 168/2007 – I Série*. Assembleia da República. Lisboa.

Lei n.º 53/2008, de 29 de Agosto. Aprova a Lei de Segurança Interna. *Diário da República n.º 167/2008 – I Série*. Assembleia da República. Lisboa.

Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La Organización del trabajo e el estrés*. Gêneva: Organización Mundial de la Salud.

Lusa, Agência de Notícias de Portugal, S.A. (2008). *Gabinete de Psicologia vai alargar serviços ao Porto, Faro e Covilhã*. Disponível em: 6, Abril, 2010, em: <http://tv1.rtp.pt/noticias/?article=57656&visual=3&layout=10>.

Malach-Pines, A., & Keinan, G. (2006). Stress and Burnout in Israeli Border Police. *International Journal of Stress Management*, 13 (4): 519-540.

Marcelino, V. (2010). *Agressões a Polícias subiram para o dobro em 5 anos*. Disponível em: 10, Julho, 2010, em:
http://dn.sapo.pt/inicio/portugal/interior.aspx?content_id=1607515.

Marreiros, N. (2009). Considerações teóricas sobre o conceito Locus de Controlo: Reflexões acerca do seu potencial preventivo. *Revista Toxicodependências*, 15 (3): 61-68.

Martí, J., et al. (1999). Stress. In *Enciclopédia da Psicologia* (Vol. 3). Lisboa: Liarte, Editora de Livros Lda.

Martins, M. C. (2004). Factores de Risco Psicossociais para a Saúde Mental. *Revista Millenium, do Instituto Superior Politécnico de Viseu*, 29: 255-268.

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5,16-22.

Maslach, C. (1986). Stress, burnout and workaholism. In R. Kilburg, P. Nathan & R. Thoreson (Eds.), *Professional in distress: Issues, syndrome, and solutions in psychology* (pp.53-75). Washington, DC: American Psychological Association.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2ª Edição. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Washington, DC: Taylor & Francis.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory. In C. P. Zalaquett & R. J. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources* (pp. 191-218). Lanhan, MD: The Scarecrow Press.

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Melamed, S., Ugarten, U., Shirom, A., Kahana, L., Lerman, Y. & Froom, F. (1999). Chronic burnout, somatic arousal and elevated salivary cortisol levels. *Journal of Psychosomatic Research*, 46 (6): 591-598.

Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S. & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132: 327-353.

Mendes, A. C. (1996). Síndrome de burnout em enfermeiros de psiquiatria: Contributo para o estudo dos factores do ambiente e da pessoa para o seu desenvolvimento. In *Dossier Saúde e Desenvolvimento*. Coimbra: Edição Formasau.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

Myers, D. (2006). *Psicologia*. 7ª Edição. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, Editora S.A.

Neto, R. (1999). Os Impactos da Tecnologia de Informação nas Organizações: Uma Visão Política. *Revista da Universidade de Alfenas*, 5, 95-101.

Organização Internacional do Trabalho, OIT (2010). *ILO Governing Body approves new list of occupational diseases*. Disponível em: 1, Junho, 2010, em: http://www.ilo.org/safework/whatsnew/lang--en/WCMS_124671/index.htm.

Oliveira, B., & Cupertino, A. (2005). Diferenças entre gênero e idade no processo de estresse em uma amostra sistemática de idosos residentes na comunidade – Estudo PENSA. *Textos Envelhecimento*, 8 (2): 205-223.

Oliveira, J. (2001). Os Modelos de Polícia, Face à Emergência das Políticas Públicas de Segurança. *Separata da Revista Polícia Portuguesa*, Nº 128, Março/Abril, pp. 15-25.

Oliveira, J. H. B. (2004). *Psicologia positiva*. Porto: Edições ASA.

Organização Mundial de Saúde, OMS (2003). *WHO definition of Health*. Disponível em: 27, Maio, 2010, em: <http://www.who.int/about/definition/en/print.html/>.

Organização Mundial de Saúde, OMS (2006). *Prevenção do Suicídio – Um Recurso para Conselheiros*. Genebra: Organização Mundial de Saúde.

Paiva, C., & Borges, L. (2009). O Ambiente de Trabalho no Setor Bancário e o Bem-estar. *Psicologia em Estudo*, 14 (1): 57-66.

Parent-Thirion, A., Macías, E., Hurley, J., & Vermeylen, G. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Disponível em: 26, Maio, 2010, em: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>.

Pedro, N., & Peixoto, F. (2006). Satisfação profissional e auto-estima em professores dos 2.º e 3.º ciclos do Ensino Básico. *Análise Psicológica*, 2 (24): 247-262.

Peiró, J. M., González-Romá, V., & Ramos, J. (1992). The Influence of Work-Team Climate on Role Stress, Tension, Satisfaction and Leadership Perceptions. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 42 (1): 49-56.

Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Volume II. Madrid: Editorial Síntesis, S. A.

Pestana, M., & Gageiro, J. (2003). *Análise de Dados para Ciências Sociais, a Complementaridade do SPSS*. 3ª Edição Revista e Aumentada. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Phares, E. J. (1978). Locus of control. In H. London & J. Exner (Eds.), *Dimensions of Personality* (p. 263-303). New York: Wiley.

Piennaar, J., & Rothmann, S. (2006). Job stress in the South African Police Service. *South African Journal of Industrial Psychology*, 32 (3): 72-78.

Poiães, N. (2009). *Apresentação do Plano de Prevenção do Suicídio nas Forças de Segurança*. Lisboa: Ministério da Administração Interna.

Polícia de Segurança Pública, PSP (2008). *Balanço Social 2008*. Disponível em: 2, Julho, 2010, em: <http://www.psp.pt/Documentos%20Varios/BS2008.pdf>.

Polícia de Segurança Pública, PSP (2010). Site oficial. Disponível em: 20, Setembro, 2010, em: <http://www.psp.pt>.

Portaria n.º230/2010, de 26 de Abril. Regula a admissão, a frequência, o aproveitamento escolar e a eliminação dos alunos do ciclo de estudos integrado do mestrado em Ciências Policiais. *Diário da República n.º 80/2010 – I Série*. Ministério da Administração Interna. Lisboa.

Portaria n.º 236-A/2010, de 28 de Abril. Define os requisitos de admissão ao Curso de Formação de Agentes de Polícia da Polícia de Segurança Pública (PSP), regula a tramitação do respectivo procedimento concursal e revoga a Portaria n.º 122/2000, de 8 de Março. *Diário da República n.º 82/2010 – I Série, 2º Suplemento*. Ministério da Administração Interna. Lisboa.

Probst, E. R. (2008). *A Evolução da Mulher no Mercado de Trabalho*. Artigo de Pós-Graduação de Gestão Estratégica de Recursos Humanos. Florianópolis: Instituto Catarinense de Pós-Graduação.

Quik, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L. & Hurrell, Jr., J. J. (1997). *Preventive Stress Management in Organizations*. Washington, DC: American Psychological Association.

Ramos, M. (2001). *Desafiar o Desafio – Prevenção do Stress no Trabalho*. Lisboa: Editora RH.

Ridder, D., Fournier, M., & Bensing, J. (2004). Does optimism affect symptom report in chronic disease? What are its consequences for self-care behavior and physical functioning? *Journal of Psychosomatic Research*, 56 (3): 341-350.

Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.

Rosch, P.J. (1998). Reminiscences of Hans Selye and the Birth of Stress. *Stress Medicine*, 14 (1): 1-6.

Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervencion in Occupational Stress*. London: Sage Publications Ltd.

Rowe, M. (1997). Hardiness, stress, temperament, coping, and burnout in health professionals. *American Journal of Health Behaviour*, 21 (3): 163-171.

Sacadura-Leite, E., & Uva, A. S. (2007). Stress relacionado com o trabalho. *Saúde & Trabalho*, 6, 25-42.

Sanchez, M., Ma, S., Gonzalez, A. & Izaola, P. (2001). Policia y estrés laboral: Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 1 (4): 21-25.

Santos, A., & Castro, J. (1998). Stress. *Análise Psicológica*, 4 (16): 675-690.

Santos, R. (2008). *O Papel dos Indivíduos e das Organizações na Gestão e Desenvolvimento da Carreira - Um Estudo de caso*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.

Scheier, M. F., Weintraub, J. K., & Carver, C. S. (1986). Coping with stress: divergent strategies of optimism and pessimism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6): 1257-1264.

SDO Consultores, (2001). *Perfis PSP*. Lisboa: Ministério da Administração Interna.

Selye, H. (1984). Police stress. *Police Stress Magazine*, 1, 2-5.

Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper, & I.T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. IV, (pp. 25-49). New York: Wiley.

Sindicato dos Profissionais da Polícia de Segurança Pública, SPP (2010). Estamos a dar apoio para travar suicídios, *Revista o Polícia*, N.º 32 de Setembro, p. 7.

Tamayo, M., & Tróccoli, B. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7 (1): 37-46.

Tattersall, A. J., & Farmer, E. W. (1995). The regulation of work demands and strain. In S. L. Sauter & L. R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress* (pp. 139-156). Washington, DC: American Psychological Association.

Tavares, M., Soares-Fortunato, J.M., & Leite-Moreira, A. (2000). Stress – Respostas fisiológicas e fisiopatológicas. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 2 (2): 51-65.

Terry, D. J., Callan, V. J. & Startori, G. (1996). Employee Adjustment to an Organizational Merger: Stress, Coping and Intergroup Differences. *Stress Medicine*, 12 (2): 105-122.

Turner, R. J., & Roszell, P. (1994). Psychosocial resources and the stress process. In W. R. Avison & I. H. Gotlib (Eds.), *Stress and mental health: Contemporary issues and prospects for the future* (pp. 179-212). New York: Plenum Press.

Violanti, J.M., & Aron, F. (1994). Ranking Police Stressors. *Psychological Reports*, 75, 824-826.

Violanti, J. (1995). The Mystery Within: Understanding Police Suicide. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 64 (2): 19-23.

Violanti, J. (2008). *Law Enforcement Suicide: The Hidden Epidemic*. Disponível em: 9, Junho, 2010, em: <http://www.policestress.org/suicide.htm>.

Wiese, L., Rothmann, S., & Storm, K (2003). Coping, Stress and Burnout in the South African Police Service in Kwazulu-Natal. *Journal of Industrial Psychology*, 29(4): 71:80.

APÊNDICES

APÊNDICE I

- **Tabela 1** – Análise Factorial (AF), do Questionário “*Fontes de Stress*”;
- **Tabela 2** - Análise Factorial (AF) do Questionário sobre “*Sintomas de Stress*”;
- **Tabela 3** - Análise Factorial (AF) do Questionário sobre “*Estratégias Coping*”;
- **Tabela 4** - Análise Factorial (AF) do Questionário de “*Locus de Controlo*”.

Tabela 1 – Análise Factorial (AF), do Questionário “Fontes de Stress”.

Itens	Factor 1 (Falta de Recursos)	Factor 2 (Problemas Organizacionais e Interpessoais)	Factor 3 (Stressores Policiais)
2 – Fazer horas extraordinárias	0,741		
10 – Equipamento inadequado ou de má qualidade	0,570		
11 – Atribuição de responsabilidades acrescidas	0,621		
15 – Pessoal insuficiente para lidar com as tarefas	0,522		
19 – Salário inadequado	0,577		
24 – Mudanças frequentes entre actividades entediantes para outras mais exigentes	0,737		
25 – Excesso de trabalho burocrático	0,758		
26 – Cumprimento de prazos	0,583		
28 – Substituir o trabalho de outro colega	0,551		
31 – Trabalho por turnos	0,727		
36 – Falta de pessoal	0,563		
5 – Colegas de trabalho que não cumprem as suas obrigações		0,594	
6 - Apoio inadequado da chefia		0,507	
12 – Períodos de inactividade		0,694	
13 – Dificuldade em conviver com a minha chefia		0,627	
14 – Experimentar atitudes negativas em relação à organização		0,544	
16 – Ser criticado em momentos de acção		0,641	
17 - Ser desrespeitado por cidadãos, presumíveis suspeitos ou colegas		0,638	
18 – Falta de participação nas decisões da corporação		0,551	
21 – Supervisão pobre ou inadequada		0,464	
22 – Área de trabalho barulhenta		0,443	
23 – Interrupções frequentes		0,445	
30 – Conflitos com outros departamentos		0,644	
46 – Falta de compreensão da hierarquia, para os problemas do sector a que pertence		0,731	
48 – Conflitos entre o pessoal		0,623	
49 – Decisões mal definidas		0,647	
50 - Responsabilidades mal definidas		0,755	
33 – Entregar uma notícia de falecimento ou uma má notícia a alguém			0,645
37 – Matar/ferir alguém no cumprimento do dever			0,787
38 – Um colega morto/ferido no cumprimento do dever			0,797
39 – Conflitos físicos em serviço			0,788
40 – Ter que lidar com demonstrações de força de grupos de pessoas			0,829
41 – Uma apreensão forçada ou ser atacado fisicamente			0,817
Valores próprios (eigenvalues)	10,008	9,937	6,936
Variância explicada (%)	20,017	19,873	13,872
Percentagem acumulada (%)	20,017	39,890	53,763

Resultado da AF: matriz após rotação varimax, com normalização kaiser; Medida KMO=0,648; teste de Bartlett=3279,646; significância=0,000.

Tabela 2 - Análise Factorial (AF) do Questionário sobre “Sintomas de Stress”.

Itens	Factor 1 (Fadiga Física)	Factor 2 (Esgotamento Cognitivo)	Factor 3 (Exaustão Emocional)
1 – Sinto-me cansado(a)	0,767		
2 – Não tenho energia para ir trabalhar de manhã	0,674		
3 – Sinto-me fisicamente esgotado(a)	0,831		
4 – Sinto-me farto	0,774		
5 – Sinto como que as minhas “baterias” estivessem “gastas”	0,853		
6 – Sinto-me psicologicamente esgotado(a)	0,814		
7 – O meu processo de pensamento é lento		0,728	
8 – Tenho dificuldades de concentração		0,814	
9 – Sinto que não estou a pensar com clareza		0,851	
10 – Sinto que não estou focado nos meus pensamentos		0,798	
11 – Tenho dificuldade de pensar em coisas complexas		0,846	
12 – Sinto que estou incapaz de ser sensível às necessidades das outras pessoas			0,867
13 – Sinto que não estou capaz de ser solidário com as outras pessoas			0,904
14 – Sinto que não sou capaz de investir emocionalmente nos outros			0,895
Valores próprios (eigenvalues)	4,465	3,997	3,142
Variância explicada (%)	31,896	28,550	22,446
Percentagem acumulada (%)	31,896	60,446	82,892

Resultado da AF: matriz após rotação varimax, com normalização kaiser; Medida KMO=0,882; teste de Bartlett=1118,729; significância=0,000.

Tabela 3 - Análise Factorial (AF) do Questionário sobre “Estratégias de Coping”.

Itens	Factor 1 (Evitamento)	Factor 2 (Coping Activo)
11 – Esperei que um milagre acontecesse	0,604	
13 – Fiz como se nada tivesse acontecido	0,693	
21 – Tentei esquecer tudo	0,596	
32 – Tentei descansar, ou tirar férias, a fim de esquecer o problema	0,510	
33 – Procurei sentir-me melhor, comendo, fumando, utilizando medicação ou outras substâncias	0,636	
43 – Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação	0,696	
44 – Minimizei a situação recusando-me a preocupar-me seriamente com ela	0,523	
50 – Recusei acreditar que aquilo estava a acontecer	0,773	
53 – Aceitei, nada poderia ser feito	0,697	
57 – Sonhava acordado(a) ou imaginava um lugar ou tempo melhores do que aqueles que eu estava a passar	0,625	
58 – Desejei que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse	0,711	
15 – Procurei encontrar o lado bom da situação		0,669
18 – Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas		0,687
23 – Mudei ou cresci como pessoa de maneira positiva		0,712
30 – Sai da experiência melhor do que esperava		0,553
31 – Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema		0,692
34 – Enfrentei a situação como um grande desafio, fiz algo arriscado		0,522
39 – Modifiquei aspectos da situação para que tudo desse certo no final		0,645
46 – Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria		0,720
49 – Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei os meus esforços para fazer o que fosse necessário		0,608
Valores próprios (eigenvalues)	12,406	9,280
Variância explicada (%)	18,797	14,060
Percentagem acumulada (%)	18,797	32,857

Resultado da AF: matriz após rotação varimax.

Tabela 4 - Análise Factorial (AF) do Questionário de “Locus de Controle”.

Itens	Factor 1 (Locus de Controle Externo)	Factor 2 (Locus de Controle Interno)
5 – Parece-me que aquilo que tiver que acontecer, acontecerá, tomemos nós as precauções que tomarmos	0,798	
6 – Os acidentes acontecem consoante estamos numa maré de sorte ou azar	0,816	
7 – Não importa preocupar-nos com os acidentes, porque o que tiver que acontecer acontece mesmo	0,904	
3 – Quando eu faço planos, sei que os posso executar		0,851
4 - Sou eu que determino o meu destino		0,784
Valores próprios (eigenvalues)	2,383	1,823
Variância explicada (%)	34,047	26,043
Porcentagem acumulada (%)	34,047	60,090

Resultado da AF: matriz após rotação varimax, com normalização kaiser; Medida KMO=0,654; teste de Bartlett=131,610; significância=0,000.

APÊNDICE II

- **Tabela 1** – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário “*Fontes de Stress*”, nos polícias da PSP (N=72);
- **Tabela 2** – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário “*Fontes de Stress*”, (N=72);
- **Tabela 3** - Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário sobre “*Sintomas de Stress*”, nos polícias da PSP (N=72);
- **Tabela 4** – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário “*Sintomas de Stress*”, (N=72);
- **Tabela 5** – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário sobre “*Estratégias de Coping*”, nos polícias da PSP (N=72);
- **Tabela 6** – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário sobre “*Estratégias de Coping*”, (N=72);
- **Tabela 7** – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário de “*Empenho Organizacional*”, nos polícias da PSP (N=72);
- **Tabela 8** – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário de “*Empenho Organizacional*”, (N=72);
- **Tabela 9** – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário de “*Locus de Controlo*”, nos polícias da PSP (N=72);
- **Tabela 10** – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário de “*Locus de Controlo*”, (N=72);
- **Tabela 11** – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário sobre “*Optimismo*”, nos polícias da PSP (N=72);
- **Tabela 12** – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário sobre “*Optimismo*”, (N=72).

Tabela 1 – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário “Fontes de Stress”, nos polícias da PSP (N=72).

Itens	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
38 - Um colega morto/ferido no cumprimento do dever	1	9	7,49	1,88
19 - Salário inadequado	1	9	6,94	1,82
37 - Matar/Ferir alguém no cumprimento do dever	1	9	6,53	2,29
17 - Ser desrespeitado por cidadãos, presumíveis suspeitos ou colegas	2	9	6,51	1,83
39 - Conflitos físicos em serviço	1	9	6,39	1,92
10 - Equipamento inadequado ou de má qualidade	1	9	6,32	1,88
6 - Apoio inadequado da chefia	2	9	6,31	1,91
40 - Ter que lidar com demonstrações de força de grupos de pessoas	2	9	6,29	1,82
41 - Uma apreensão forçada ou ser atacado fisicamente	1	9	6,26	2,10
46 - Falta de compreensão da hierarquia, para os problemas do sector a que pertence	2	9	6,10	1,94
49 - Decisões mal definidas	1	9	5,96	1,74
16 - Ser criticado em momentos de acção	2	9	5,94	1,98
25 - Excesso de trabalho burocrático	1	9	5,94	1,96
15 - Pessoal insuficiente para lidar com as tarefas	1	9	5,93	1,81
50 - Responsabilidades mal definidas	1	9	5,86	1,755
36 - Falta de pessoal	1	9	5,85	1,859
5 - Colegas de trabalho que não cumprem as suas obrigações	1	9	5,68	2,10
2 - Fazer horas extraordinárias	1	9	5,61	2,21
48 - Conflitos entre o pessoal	1	9	5,60	1,98
33 - Entregar uma notícia de falecimento ou uma má notícia a alguém	1	9	5,51	2,35
21 - Supervisão pobre ou inadequada	1	9	5,36	1,89

Itens	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
14 - Experimentar atitudes negativas em relação à organização	1	9	5,35	1,76
22 - Área de trabalho barulhenta	1	9	5,17	2,06
18 - Falta de participação nas decisões da corporação	1	9	5,14	1,93
31 - Trabalho por turnos	1	9	5,11	2,24
23 - Interrupções frequentes	1	9	5,07	1,90
24 - Mudanças frequentes entre actividades entediadas para outras mais exigentes	1	9	4,99	1,79
26 - Cumprimento de prazos	1	8	4,76	1,76
30 - Conflitos com outros departamentos	1	9	4,64	2,22
11 - Atribuição de responsabilidades acrescidas	1	9	4,54	1,96
28 - Substituir o trabalho de outro colega	1	9	4,46	1,79
13 - Dificuldade em conviver com a minha chefia	1	9	4,24	2,17
12 - Períodos de inactividade	1	8	3,83	1,99

Tabela 2 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário “*Fontes de Stress*”, (N=72).

Itens	Frequência ⁽¹⁾	Percentagem % ⁽¹⁾
38 - Um colega morto/ferido no cumprimento do dever	57	79,2
19 - Salário inadequado	49	68,0
17 - Ser desrespeitado por cidadãos, presumíveis suspeitos ou colegas	45	62,5
37 - Matar/Ferir alguém no cumprimento do dever	44	61,0
6 - Apoio inadequado da chefia	39	54,2
39 - Conflitos físicos em serviço	38	52,8
40 - Ter que lidar com demonstrações de força de grupos de pessoas	38	52,8
41 - Uma apreensão forçada ou ser atacado fisicamente	36	49,9
10 - Equipamento inadequado ou de má qualidade	34	47,3
25 - Excesso de trabalho burocrático	34	47,2
46 - Falta de compreensão da hierarquia, para os problemas do sector a que pertence	33	45,9
16 - Ser criticado em momentos de acção	33	45,8
15 - Pessoal insuficiente para lidar com as tarefas	32	44,4
50 - Responsabilidades mal definidas	30	41,7
33 - Entregar uma notícia de falecimento ou uma má notícia a alguém	29	40,3
49 - Decisões mal definidas	29	40,2
36 - Falta de pessoal	29	40,2
2 - Fazer horas extraordinárias	28	38,9
5 - Colegas de trabalho que não cumprem as suas obrigações	27	37,4
48 - Conflitos entre o pessoal	24	33,4
21 - Supervisão pobre ou inadequada	24	33,4
18 - Falta de participação nas decisões da corporação	20	27,8
31 - Trabalho por turnos	19	26,3
14 - Experimentar atitudes negativas em relação à organização	18	25,1
22 - Área de trabalho barulhenta	18	25,0
30 - Conflitos com outros departamentos	17	23,7
23 - Interrupções frequentes	16	22,3
24 - Mudanças frequentes entre actividades entediantes para outras mais exigentes	14	19,5
26 - Cumprimento de prazos	14	19,5
11 - Atribuição de responsabilidades acrescidas	21	19,5
13 - Dificuldade em conviver com a minha chefia	12	16,7
28 - Substituir o trabalho de outro colega	9	12,5
12 - Períodos de inactividade	7	9,7

⁽¹⁾ Frequências e percentagens, referentes aos valores mais altos da escala de “Likert”, 7, 8 e 9.

Tabela 3 - Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário sobre “Sintomas de Stress”, nos polícias da PSP (N=72).

Itens	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
1 Sinto-me cansado(a)	1	7	3,94	1,42
2 - Não tenho energia para ir trabalhar de manhã	1	7	3,50	1,42
4 - Sinto-me farto	1	7	3,47	1,76
5 - Sinto como que as minhas "baterias" estivessem "gastas"	1	7	3,38	1,59
3 - Sinto-me fisicamente esgotado(a)	1	6	3,22	1,43
6 - Sinto-me psicologicamente esgotado(a)	1	7	3,17	1,64
8 - Tenho dificuldades de concentração	1	5	2,85	1,18
11 - Tenho dificuldade de pensar em coisas complexas	1	5	2,82	1,27
12 - Sinto que estou incapaz de ser sensível às necessidades das outras pessoas	1	7	2,76	1,46
10 - Sinto que não estou focado nos meus pensamentos	1	5	2,76	1,22
7 - O meu processo de pensamento é lento	1	5	2,75	1,20
9 - Sinto que não estou a pensar com clareza	1	6	2,74	1,21
14 - Sinto que não sou capaz de investir emocionalmente nos outros	1	6	2,68	1,40
13 - Sinto que não estou capaz de ser solidário com as outras pessoas	1	6	2,57	1,40

Tabela 4 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário sobre “*Sintomas de Stress*”, (N=72).

Itens	Frequência ⁽¹⁾	Percentagem % ⁽¹⁾
1 Sinto-me cansado(a)	36	50,0
4 - Sinto-me farto	25	34,7
5 - Sinto como que as minhas "baterias" estivessem "gastas"	23	32,0
6 - Sinto-me psicologicamente esgotado(a)	20	27,8
2 - Não tenho energia para ir trabalhar de manhã	18	25,1
3 - Sinto-me fisicamente esgotado(a)	15	20,8
12 - Sinto que estou incapaz de ser sensível às necessidades das outras pessoas	9	12,5
11 - Tenho dificuldade de pensar em coisas complexas	8	11,1
14 - Sinto que não sou capaz de investir emocionalmente nos outros	8	11,1
13 - Sinto que não estou capaz de ser solidário com as outras pessoas	7	9,7
9 - Sinto que não estou a pensar com clareza	5	7,0
8 - Tenho dificuldades de concentração	5	6,9
10 - Sinto que não estou focado nos meus pensamentos	4	5,6
7 - O meu processo de pensamento é lento	4	5,6

⁽¹⁾ Frequências e percentagens, referentes aos valores mais altos da escala de “Likert”, 5, 6 e 7.

Tabela 5 – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário sobre “Estratégias de Coping”, nos polícias da PSP (N=72).

Itens	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
49 - Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei os meus esforços para fazer o que fosse necessário	0	3	1,76	0,78
46 - Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria	0	3	1,72	0,88
15 - Procurei encontrar o lado bom da situação	0	3	1,58	0,87
23 - Mudei ou cresci como pessoa de maneira positiva	0	3	1,57	0,92
18 - Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas	0	3	1,56	0,87
30 - Saí da experiência melhor do que esperava	0	3	1,36	0,72
31 - Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema	0	3	1,33	0,98
39 - Modifiquei aspectos da situação para que tudo desse certo no final	0	3	1,25	0,85
34 - Enfrentei a situação como um grande desafio, fiz algo arriscado	0	3	1,07	0,78
21 - Tentei esquecer tudo	0	3	0,90	0,83
58 - Desejei que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse	0	3	0,76	0,92
44 - Minimizei a situação recusando-me a preocupar-me seriamente com ela	0	3	0,74	0,77
32 - Tentei descansar, ou tirar férias, a fim de esquecer o problema	0	3	0,70	0,76
57 - Sonhava acordado(a) ou imaginava um lugar ou tempo melhores do que aqueles que eu estava a passar	0	3	0,64	0,88
43 - Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação	0	3	0,61	0,80
50 - Recusei acreditar que aquilo estava a acontecer	0	2	0,54	0,65
53 - Aceitei, nada poderia ser feito	0	2	0,54	0,69
13 - Fiz como se nada tivesse acontecido	0	3	0,47	0,73
33 - Procurei sentir-me melhor, comendo, fumando, utilizando medicação ou outras substâncias	0	3	0,44	0,79
11 - Esperei que um milagre acontecesse	0	2	0,24	0,49

Tabela 6 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário sobre “Estratégias de Coping”, (N=72).

Itens	Frequência ⁽¹⁾	Percentagem % ⁽¹⁾
49 - Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei os meus esforços para fazer o que fosse necessário	5	69,5
46 - Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria	48	66,7
15 - Procurei encontrar o lado bom da situação	42	58,3
23 - Mudei ou cresci como pessoa de maneira positiva	42	58,3
18 - Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas	42	58,3
39 - Modifiquei aspectos da situação para que tudo desse certo no final	31	43,1
31 - Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema	30	41,7
30 - Saí da experiência melhor do que esperava	22	38,9
34 - Enfrentei a situação como um grande desafio, fiz algo arriscado	20	27,8
21 - Tentei esquecer tudo	17	23,6
58 - Desejei que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse	15	20,9
57 - Sonhava acordado(a) ou imaginava um lugar ou tempo melhores do que aqueles que eu estava a passar	13	18,1
44 - Minimizei a situação recusando-me a preocupar-me seriamente com ela	12	16,7
32 - Tentei descansar, ou tirar férias, a fim de esquecer o problema	9	12,5
53 - Aceitei, nada poderia ser feito	8	11,1
13 - Fiz como se nada tivesse acontecido	8	11,1
33 - Procurei sentir-me melhor, comendo, fumando, utilizando medicação ou outras substâncias	7	9,8
43 - Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação	6	8,4
50 - Recusei acreditar que aquilo estava a acontecer	6	8,3
11 - Esperei que um milagre acontecesse	2	2,8

⁽¹⁾ Frequências e percentagens, referentes aos valores mais altos da escala de “Likert”, 2 e 3.

Tabela 7 – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário de “*Empenho Organizacional*”, nos polícias da PSP (N=72).

Itens	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
15 - Decidir vir trabalhar para a PSP foi um claro erro da minha parte	1	7	5,71	1,61
6 - Tenho orgulho em dizer aos outros que faço parte da PSP	1	7	5,24	1,53
3 - Eu sinto muito pouca lealdade para com a PSP	1	7	5,03	1,94
13 - Eu preocupo-me, realmente, com o destino da PSP	1	7	4,89	1,58
11 - Não tenho muito a ganhar por me manter nesta organização	1	7	4,86	1,52
1 - Estou disposto(a) a esforçar-me mais, para além do normalmente esperado, a fim de ajudar a PSP a ser bem sucedida)	1	7	4,81	1,63
10 - Estou muito feliz com o facto de ter escolhido a PSP para trabalhar em vez de outros locais que na altura estava a considerar	1	7	4,73	1,70
7 – Eu poderia muito bem estar a trabalhar para uma organização diferente, desde que o tipo de trabalho fosse semelhante	1	7	4,71	1,86
5 - Creio que os meus valores e os valores da PSP são muito semelhantes	1	7	4,47	1,64
2 - Falo da PSP aos meus amigos como de um bom local para se trabalhar	1	7	4,28	1,56
9 - Nas actuais circunstâncias custar-me-ia muito pouco deixar a PSP	1	7	4,19	1,81
8 - Esta organização ajuda-me, realmente, a melhorar o meu desempenho	1	7	3,99	1,68
14 - Para mim, esta é a melhor de todas as possíveis organizações para as quais possa trabalhar	1	7	3,65	1,72
12 - Muitas vezes, tenho dificuldade em concordar com as políticas da PSP, em questões importantes que com ela estão relacionadas	1	7	3,23	1,27
4 - Quase que aceitaria qualquer tipo de trabalho de modo a manter-me a trabalhar na PSP	1	7	2,79	1,62

Nota: Os itens formulados em sentido negativo foram invertidos. Procedeu-se à inversão do seu conteúdo no desenvolvimento do trabalho.

Tabela 8 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário de “*Empenho Organizacional*”, (N=72).

Itens	Frequência ⁽¹⁾	Percentagem % ⁽¹⁾
6 - Tenho orgulho em dizer aos outros que faço parte da PSP	54	75,0
15 - Decidir vir trabalhar para a PSP foi um claro erro da minha parte	53	73,6
13 - Eu preocupo-me, realmente, com o destino da PSP	31	65,3
1 - Estou disposto(a) a esforçar-me mais, para além do normalmente esperado, a fim de ajudar a PSP a ser bem sucedida	47	65,2
3 - Eu sinto muito pouca lealdade para com a PSP	46	63,9
10 - Estou muito feliz com o facto de ter escolhido a PSP para trabalhar em vez de outros locais que na altura estava a considerar	43	59,7
5 - Creio que os meus valores e os valores da PSP são muito semelhantes	42	58,3
11 - Não tenho muito a ganhar por me manter nesta organização	41	57,0
7 – Eu poderia muito bem estar a trabalhar para uma organização diferente, desde que o tipo de trabalho fosse semelhante	40	55,6
2 - Falo da PSP aos meus amigos como de um bom local para se trabalhar	34	47,3
8 - Esta organização ajuda-me, realmente, a melhorar o meu desempenho	31	43,1
9 - Nas actuais circunstâncias custar-me-ia muito pouco deixar a PSP	29	40,3
14 - Para mim, esta é a melhor de todas as possíveis organizações para as quais possa trabalhar	22	30,5
4 - Quase que aceitaria qualquer tipo de trabalho de modo a manter-me a trabalhar na PSP	11	15,3
12 - Muitas vezes, tenho dificuldade em concordar com as políticas da PSP, em questões importantes que com ela estão relacionadas	9	12,5

⁽¹⁾ Frequências e percentagens, referentes aos valores mais altos da escala de “Likert”, 5, 6 e 7.

Nota: Os itens formulados em sentido negativo foram invertidos. Procedeu-se à inversão do seu conteúdo no desenvolvimento do trabalho.

Tabela 9 – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário de “Locus de Controlo”, nos polícias da PSP (N=72).

Itens	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
3 - Quando eu faço planos, sei que os posso executar	2	7	5,51	1,16
4 - Sou eu que determino o meu destino	2	7	5,23	1,37
5 - Parece-me que aquilo que tiver que acontecer, acontecerá, tomemos nós as precauções que tomarmos	1	7	3,80	1,81
7 - Não importa preocupar-nos com os acidentes, porque o que tiver que acontecer acontece mesmo	1	7	3,44	1,99
6 - Os acidentes acontecem consoante estamos numa maré de sorte ou azar	1	7	3,06	1,78

Tabela 10 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário de “Locus de Controlo”, (N=72).

Itens	Frequência ⁽¹⁾	Percentagem % ⁽¹⁾
3 - Quando eu faço planos, sei que os posso executar	61	84,7
4 - Sou eu que determino o meu destino	49	68,0
5 - Parece-me que aquilo que tiver que acontecer, acontecerá, tomemos nós as precauções que tomarmos	25	34,7
7 - Não importa preocupar-nos com os acidentes, porque o que tiver que acontecer acontece mesmo	18	24,9
6 - Os acidentes acontecem consoante estamos numa maré de sorte ou azar	10	13,9

⁽¹⁾ Frequências e percentagens, referentes aos valores mais altos da escala de “Likert”, 5, 6 e 7.

Tabela 11 – Estatística descritiva das respostas aos itens do Questionário sobre “*Optimismo*”, nos polícias da PSP (N=72).

Itens	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
4 - Em geral considero-me uma pessoa optimista	2	7	5,62	1,28
3 - Faço projectos para o futuro e penso que os realizarei	1	7	5,54	1,09
2 - Tenho esperança de conseguir o que realmente desejo	1	7	5,50	1,28
1 - Encaro o futuro com optimismo	1	7	5,10	1,47

Tabela 12 – Frequências e percentagens de respostas por item, do Questionário sobre “*Optimismo*”, (N=72).

Itens	Frequência ⁽¹⁾	Percentagem % ⁽¹⁾
4 - Em geral considero-me uma pessoa optimista	63	87,5
3 - Faço projectos para o futuro e penso que os realizarei	62	86,1
2 - Tenho esperança de conseguir o que realmente desejo	56	77,8
1 - Encaro o futuro com optimismo	51	70,8

⁽¹⁾ Frequências e percentagens, referentes aos valores mais altos da escala de “Likert”, 5, 6 e 7.

APÊNDICE III

- **Tabela 1** – Comparação múltipla de *Tukey*, nas sub-escalas do Questionário “*Fontes de Stress*”;
- **Tabela 2** – Comparação múltipla de *Tukey*, nas sub-escalas do Questionário de “*Locus de Controlo*”.

Tabela 1 – Comparação múltipla de *Tukey*, nas sub-escalas do Questionário “*Fontes de Stress*”.

Sub-escalas	(I) Idade (anos)	(J) Idade (anos)	Diferença Média (I-J)	Desvio-Padrão	Significância
<i>Falta de Recursos</i>	18-24	25-34	-0,45	0,72	0,92
		35-44	-0,65	0,76	0,83
		45-54	-1,36	1,05	0,58
	25-34	18-24	0,45	0,72	0,92
		35-44	-0,19	0,39	0,39
		45-54	-0,91	0,82	0,69
	35-44	18-24	0,65	0,76	0,83
		25-34	0,19	0,39	0,96
		45-54	-0,72	0,86	0,84
	45-54	18-24	1,36	1,05	0,57
		25-34	0,91	0,82	0,69
		35-44	0,72	0,86	0,84
<i>Problemas Organizacionais e Interpessoais</i>	18-24	25-34	-0,80	0,66	0,62
		35-44	-1,18	0,70	0,34
		45-54	-2,85*	0,97	0,02
	25-34	18-24	0,80	0,66	0,62
		35-44	-0,38	0,36	0,73
		45-54	-2,05*	0,76	0,04
	35-44	18-24	1,18	0,70	0,34
		25-34	0,38	0,36	0,73
		45-54	-1,67	0,79	0,16
	45-54	18-24	2,85*	0,97	0,02
		25-34	2,05*	0,76	0,04
		35-44	1,67	0,79	0,16
<i>Stressores Policiais</i>	18-24	25-34	-1,90	0,85	0,13
		35-44	-2,78*	0,89	0,01
		45-54	-2,76	1,24	0,13
	25-34	18-24	1,90	0,85	0,13
		35-44	-0,88	0,44	0,20
		45-54	-0,86	0,97	0,81
	35-44	18-24	2,78*	0,89	0,01
		25-34	0,88	0,44	0,20
		45-54	0,02	1,01	1,00
	45-54	18-24	2,76	1,24	0,13
		25-34	0,86	0,97	0,81
		35-44	-0,02	1,01	1,00

*A diferença média é significante para o nível 0,05

Tabela 2 – Comparação múltipla de *Tukey*, nas sub-escalas do Questionário de “*Locus de Controlo*”.

Sub-escalas	(I) Tempo de trabalho na actual função (anos)	(J) Tempo de trabalho na actual função (anos)	Diferença Média (I-J)	Desvio-Padrão	Significância
<i>Locus de Controlo Externo</i>	Até 1 ano	1-3 anos	-0,81	0,63	0,79
		4-6 anos	-0,35	0,62	0,99
		7-10 anos	-0,24	0,73	0,10
		11-20 anos	-1,03	0,77	0,77
		21-30 anos	-3,63*	1,18	0,04
	1-3 anos	Até 1 ano	0,81	0,63	0,79
		4-6 anos	0,46	0,47	0,92
		7-10 anos	0,57	0,60	0,93
		11-20 anos	-0,22	0,66	0,10
		21-30 anos	-2,82	1,11	0,13
	4-6 anos	Até 1 ano	0,35	0,62	0,99
		1-3 anos	-0,46	0,47	0,92
		7-10 anos	0,11	0,60	1,00
		11-20 anos	-0,68	0,65	0,90
		21-30 anos	-3,28*	1,11	0,05
	7-10 anos	Até 1 ano	0,24	0,73	1,00
		1-3 anos	-0,57	0,60	0,93
		4-6 anos	-0,11	0,60	1,00
		11-20 anos	-0,79	0,75	0,90
		21-30 anos	-3,39	1,17	0,06
	11-20 anos	Até 1 ano	1,03	0,77	0,77
		1-3 anos	0,22	0,66	1,00
		4-6 anos	0,68	0,65	0,90
		7-10 anos	0,79	0,75	0,90
		21-30 anos	-2,60	1,20	0,27
21-30 anos	Até 1 ano	3,63*	1,18	0,04	
	1-3 anos	2,82	1,11	0,13	
	4-6 anos	3,28*	1,11	0,05	
	7-10 anos	3,39	1,17	0,06	
	11-20 anos	2,60	1,20	0,23	
<i>Locus de Controlo Interno</i>	Até 1 ano	1-3 anos	0,83	0,44	0,42
		4-6 anos	0,42	0,44	0,93
		7-10 anos	0,88	0,51	0,53
		11-20 anos	0,52	0,55	0,93
		21-30 anos	-1,13	0,83	0,76
	1-3 anos	Até 1 ano	-0,83	0,44	0,42
	4-6 anos	-0,40	0,33	0,81	

Sub-escalas	(I) Tempo de trabalho na actual função (anos)	(J) Tempo de trabalho na actual função (anos)	Diferença Média (I-J)	Desvio-Padrão	Significância
<i>Locus de Controlo Interno</i>		7-10 anos	0,05	0,42	1,00
		11-20 anos	-0,31	0,46	0,98
	1-3 anos	21-30 anos	-1,95	0,78	0,14
	4-6 anos	Até 1 ano	-0,42	0,44	0,93
		1-3 anos	0,40	0,33	0,81
		7-10 anos	0,45	0,42	0,89
		11-20 anos	0,10	0,46	1,00
	7-10 anos	21-30 anos	-1,55	0,78	0,37
		Até 1 ano	-0,88	0,51	0,53
		1-3 anos	-0,05	0,42	1,00
		4-6 anos	-0,45	0,42	0,89
		11-20 anos	-0,36	0,53	0,98
	11-20 anos	21-30 anos	-2,00	0,83	0,16
		Até 1 ano	-0,52	0,55	0,93
		1-3 anos	0,31	0,46	0,98
		4-6 anos	-0,10	0,46	1,00
		7-10 anos	0,36	0,53	0,98
	21-30 anos	11-20 anos	-1,64	0,85	0,39
		Até 1 ano	1,13	0,83	0,76
		1-3 anos	1,95	0,78	0,14
		4-6 anos	1,55	0,78	0,37
		7-10 anos	2,00	0,83	0,16
		11-20 anos	1,64	0,85	0,39

*A diferença média é significativa para o nível 0,05.

ANEXOS

ANEXO A

- **Quadro I** – Características stressantes do trabalho, segundo a ASST;
- **Quadro II** - Acontecimentos Importantes de Vida (exemplos);
- **Quadro III** – Carreiras de pessoal policial e respectivas categorias;
- **Quadro IV** – Conteúdos Funcionais.

Quadro I – Características stressantes do trabalho.

Categoria	Condições que Determinam os Perigos
CONTEXTO DO TRABALHO	
Cultura organizacional e função	Falta de comunicação, baixos níveis de apoio na resolução de problemas e no desenvolvimento pessoal, falta de definição dos objectivos organizacionais.
Papel no seio da organização	Ambiguidade e conflito de papéis, imprecisão da definição das responsabilidades dos trabalhadores.
Progressão na carreira	Estagnação na carreira e incerteza, promoção insuficiente ou excessiva, salários baixos, insegurança do emprego, baixo valor social do trabalho.
Liberdade da decisão / controlo	Falta de participação no processo de decisão, falta de controlo no trabalho (o controlo, em especial sob a forma de participação, faz também parte do contexto e pode ser considerado como uma questão organizacional mais lata).
Relações interpessoais no trabalho	Isolamento social ou físico, relações deficientes com os superiores, conflitos interpessoais, falta de apoio social.
Relações vida privada / trabalho	Incompatibilidade das exigências trabalho / vida privada, falta de apoio em casa, duplos problemas de carreira.
CONTEÚDO DO TRABALHO	
Ambiente laboral e equipamento	Problemas com a fiabilidade, disponibilidade, adequação e manutenção ou reparação do equipamento e das instalações.
Concepção da tarefa	Falta de variedade ou ciclos de trabalho curtos, trabalho fragmentado ou menor, subutilização das competências, alto nível de incerteza.
Volume /cadência de trabalho	Sobrecarga de trabalho ou quantidade de trabalho insuficiente, falta de controlo sobre a cadência, altos níveis de pressão relativamente aos prazos acordados para as tarefas.
Horários de trabalho	Trabalho por turnos, horários rígidos, horas imprevisíveis, períodos longos ou fora do normal.

Fonte: AESST (2000).

Quadro II – Acontecimentos Importantes de Vida (exemplos).

Acidentes de Vida	Valor
Morte do cônjuge	100
Divórcio	73
Separação conjugal	65
Morte de um parente próximo	63
Período de detenção ou isolamento	63
Lesão ou doença pessoal grave	53
Casamento	50
Despedimento	47
Reforma	45
Gravidez	40
Problemas sexuais	39
Problemas financeiros	38
Alteração de responsabilidades no trabalho	29
O cônjuge começa ou deixa de trabalhar	26
Mudança de hábitos pessoais	24
Mudança de residência	20
Férias	13
Natal	12
Pequenas violações à lei	11

Fonte: (Ramos, 2001).

Quadro III – Carreiras de pessoal policial e respectivas categorias

Posto Alto

CARREIRA	CATEGORIA
Oficial de Polícia	Superintendente-Chefe
	Superintendente
	Intendente
	Subintendente
	Comissário
	Subcomissário
Chefe de Polícia	Chefe Principal
	Chefe
Agente de Polícia	Agente Principal
	Agente

Posto Baixo

Fonte: Anexo I, do Dec.-Lei 299/2009, de 14 de Outubro.

Quadro IV – Conteúdos Funcionais.

CARREIRA	CATEGORIA	CONTEÚDO FUNCIONAL
Oficial de polícia	Subcomissário	<p>Funções de comando de esquadra nas unidades territoriais regionais, metropolitanas e distritais ou de subgrupo nas subunidades da Unidade Especial de Polícia.</p> <p>Funções de chefia de serviços na estrutura de comandos das divisões policiais das unidades territoriais distritais.</p> <p>Coadjuvação e substituição do comandante de esquadra nas unidades territoriais metropolitanas que sejam definidas como complexas por despacho do director nacional.</p> <p>Funções de assessoria nos serviços da Direcção Nacional, dos estabelecimentos de ensino, das unidades territoriais e da Unidade Especial de Polícia, nomeadamente funções consultivas, de estudo, planeamento, programação, avaliação e aplicação de métodos e processos de natureza técnico -policia e de índole científica, exercidas com responsabilidade e autonomia técnica, ainda que com enquadramento superior qualificado.</p>
Chefe de polícia	Chefe	<p>Funções de chefia de brigadas ou equipas em subunidade orgânica por cujos resultados é responsável.</p> <p>Funções de coordenação e supervisão de pessoal da carreira de agente de polícia, segundo orientações e directivas superiores.</p> <p>Execução de trabalhos de natureza técnica e administrativa de maior complexidade, com relativo grau de autonomia e responsabilidade.</p> <p>Coadjuvação e substituição dos comandantes de esquadra nas unidades territoriais regionais ou distritais que sejam definidas por despacho do director nacional, nas suas ausências e impedimentos.</p>
Agente de polícia	Agente principal	<p>Funções de coordenação de agentes afectos ao seu sector de actividade, por cujos resultados é responsável.</p> <p>Funções de tutoria de agentes em período experimental.</p> <p>Coadjuvação e substituição de chefes, no âmbito da respectiva equipa ou brigada, nas suas ausências e impedimentos.</p>
	Agente	<p>Funções de natureza executiva, de carácter operacional ou de apoio à actividade operacional, enquadradas em orientações superiores bem definidas e com complexidade variável, no âmbito dos vários domínios de actuação resultantes das missões atribuídas à PSP.</p>

Fonte: Anexo I, do Dec.-Lei 299/2009, de 14 de Outubro.

ANEXO B

- **Questionários** sugeridos pela Orientadora da Dissertação de Mestrado, Professora Doutora Odete Pereira:
 - ❖ Questionário “*Fontes de Stress*”;
 - ❖ Questionário sobre “*Sintomas de Stress*”;
 - ❖ Questionário sobre “*Estratégias de Coping*”;
 - ❖ Questionário de “*Empenho Organizacional*”;
 - ❖ Questionário de “*Locus de Controlo*”;
 - ❖ Questionário sobre “*Optimismo*”;
 - ❖ Questionário sobre Dados Sócio-Demográficos.









