

João Miguel de Sousa Feijó

Burnout nas Forças de Segurança

Universidade Fernando Pessoa

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2019

João Miguel de Sousa Feijó

Burnout nas Forças de Segurança

Universidade Fernando Pessoa

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2019

O aluno

(João Miguel de Sousa Feijó)

Trabalho apresentado à Universidade Fernando
Pessoa como parte dos requisitos para obtenção
Do Grau de Licenciatura em Criminologia, sob a
Orientação da Professora Doutora Carla Barros.

Resumo

Uma das profissões mais exigentes, a nível físico e a nível psicológico, é fazer parte da força policial de Portugal. A nível físico porque estes elementos têm um conjunto de respostas que lhes estão disponíveis e não as podem usar, tendo muitas vezes a sua integridade física em risco. A nível psicológico porque estes estão, quase sempre, em contacto com situações desagradáveis, de desconforto, de *stress* e até mesmo situações traumáticas e violentas (Aster, 2008).

Neste trabalho proponho-me a conhecer e estabelecer a relação da vulnerabilidade ao *burnout* nas forças de segurança, pois estes são elementos expostos, diariamente, a vários fatores, vivenciando-os de forma diferente.

Os polícias enfrentam diversas situações complicadas e tornam-se cada vez mais exigentes e por isso vão piorando do ponto de vista psicológico, pois diminui a realização profissional e a motivação para a execução de tarefas, aumentando a exaustão emocional, proporcionando o aparecimento da síndrome de *burnout*, uma reação ao *stress* crónico no trabalho.

Desta forma, este trabalho pretende explicar o porquê dos indivíduos pertencentes às forças de segurança terem uma maior vulnerabilidade à perturbação do burnout.

Palavras-chave: Forças de Segurança; *Burnout*.

Abstract

One of the most demanding professions, both physically and psychologically, is to be part of the portuguese police force. On the physical level because these elements have a set of answers available to them and cannot use them, often having their physical integrity at risk. Phychologically because they are very often in contact with unpleasant situations, discomfort, stress and even traumatic and violent situations (Aster, 2008).

In this paper I purpose myself to understand and establish the vulnerability to burnout in security forces, due to the fact these are elements exposed daily to multiple factors, experiencing them in a unique way.

Policemen face many complicated situations and become increasingly demanding and therefore are worsening from the psychological point of view, as it decreases professional performance and motivation to perform tasks, increasing emotional exhaustion, causing the onset of burnout syndrome, once this syndrome is a reaction to chronic stress at work.

Thus, this paper aims to explain why individuals belonging to the security forces are more vulnerable to burnout syndrome.

Key-words: Police force; Burnout.

Agradecimentos

À Universidade Fernando Pessoa por me ter proporcionado as melhores condições para a realização deste caminho no Mundo da Criminologia.

À Professora Doutora Carla Barros por toda a ajuda disponibilizada assim como a sua paciência ao longo destes meses.

Aos meus amigos que me acompanharam durante esta jornada e que sempre me apoiaram.

À minha família por nunca ter deixado de acreditar em mim e por me terem motivado durante estes anos todos.

Índice

Introdução.....	9
Enquadramento Teórico.....	11
1. Conceptualização teórica.....	12
1.1. <i>Burnout</i>	12
1.2. Modelos teóricos do <i>burnout</i>	13
1.2.1. Modelo de Edelwich e Brosky (1980).....	13
1.2.2. Modelo de Cherniss (1980).....	13
1.2.3. Modelo de Meier (1984).....	14
1.2.4. Modelo de Lee & Ashforth (1993a).....	14
1.3. Causas do <i>Burnout</i>	15
2. Polícia como vítima.....	16
2.1. O <i>burnout</i> nas Forças de Segurança.....	16
2.2. Suicídio.....	18
3. A cultura policial.....	19
Estudo Empírico.....	21
1. Objetivos Gerais/Específicos.....	22
2. Metodologia.....	23
2.1 Amostra.....	23
2.2 Instrumentos.....	24
2.3 Procedimento.....	25
2.4 Resultados Esperados.....	26
Conclusão.....	27
Bibliografia.....	29
Anexos.....	31

Introdução

Devido a diversos fatores, como a minha familiarização com alguns membros das forças policiais portuguesas, o estágio no Comando Territorial da Guarda Nacional Republicana no Porto e o facto da minha orientadora do Projeto de Graduação ser da área de Psicologia, decidi fazer uma breve investigação em relação ao porquê dos agentes da P.S.P e dos guardas da G.N.R. serem mais vulneráveis à perturbação do burnout. Nos dias de hoje deparamo-nos com um aumento significativo do suicídio e um aumento do stress pós-traumático nas forças de segurança e procurar a justificação para tais aumentos despertou o meu interesse. Após uma breve investigação conclui que existem três pressupostos básicos: o stress, a que a população policial está exposta diariamente, a agressividade, a que assistem nas mais diversas situações de ocorrência e por último, nalguns casos o excesso de zelo pela sua carreira profissional pode mesmo levar à perturbação do *burnout*.

Desta forma, a vulnerabilidade pode progredir de maneira positiva ou negativa, dependendo de diversos fatores, como por exemplo a perceção e o significado que os indivíduos têm acerca dos recursos que possuem, as características pessoais, que permitem responder de forma eficaz ou não aos acontecimentos profissionais (Vaz Serra, 2000).

O conceito de *burnout* foi descrito por Freudenberger como sendo um estado de fadiga ou de frustração motivado pela consagração a uma causa, a um modo de vida ou a uma relação que não correspondeu às expectativas (Freudenberger, 1975).

É característico no indivíduo que trabalha diretamente com pessoas ter como consequência o *burnout*, devido à tensão emocional crónica e do excessivo esforço que implica na relação contínua e exaustiva, particularmente quando estas são problemáticas.

Nos últimos 30 anos o conceito de *burnout* tem-se desenvolvido e cada vez há mais um aumento significativo de estudos sobre esta temática, uma vez que esta implica efeitos negativos, não só à instituição como ao trabalhador. Este ano a Organização Mundial de Saúde considerou o *burnout* uma doença do trabalho.

Estas descobertas revelam-se extremamente assustadoras e preocupantes e espero que o presente trabalho possa ajudar, de alguma forma, investigadores ou profissionais das forças policiais.

Assim, este trabalho divide-se em dois capítulos. O primeiro é o enquadramento teórico, onde são definidos conceitos básicos e são analisados vários estudos sobre *burnout* nos profissionais das forças de segurança. O segundo capítulo é o estudo empírico que se centra no projeto de investigação e no respetivo método de investigação que se pretende aplicar, tal como nos instrumentos e procedimentos que serão utilizados.

Capítulo I

Enquadramento Teórico

1. Conceptualização Teórica

1.1. *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* ocupacional, 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 provoca impactos nos locais de trabalho devido à perda de capacidades pelo trabalhador e de cansaço, refletindo-se também na esfera pessoal. A falta de emoções, a empatia, o cinismo e a agressão são sintomas característicos do *burnout* (AESST, 2010b).

Assim sendo, a maioria dos investigadores, incluindo Maslach, Hespagnol ou Ballone afirmam que o *burnout* é o produto último do *stress* ocupacional.

1.2. Modelos Teóricos do *Burnout*

1.2.1 Modelo de Edelwich e Brosky (1980)

Edelwich e Brodsky (1980) propõem um modelo de *burnout* progressivo, composto por quatro etapas diferentes.

Na primeira etapa é onde se encontra o idealismo e o entusiasmo, o profissional tem uma série de expectativas irreais do que pode atingir.

A segunda, de estagnação, supõe uma paralisação face à constatação da irreabilidade das expectativas, uma perda do idealismo e entusiasmo inicial. Esta fase traduz-se por uma extrema fadiga, sinais somáticos, irritabilidade e problemas de atenção.

A terceira etapa pode ser considerada como o núcleo central do *burnout*, é de frustração, marcada por um forte sentimento de impotência e culpabilidade.

A quarta fase é a da apatia. É caracterizada pela indiferença e falta de interesse e é onde se estabelece um sentimento de vazio total que pode manifestar-se em distanciamento emocional até à apatia.

A progressão deste modelo não é linear, pois é um modelo cíclico que pode repetir-se várias vezes, podendo o indivíduo completar o ciclo em épocas diferentes, no mesmo ou em diferentes locais de trabalho.

1.2.2. Modelo de Cherniss (1980)

Segundo Cherniss (1980) o *burnout* é considerado como um processo. Este modelo propõe que as características particulares do ambiente de trabalho interajam com as características dos indivíduos, assim como com as suas expectativas, provocando um grande *stress*, que os trabalhadores experimentam em vários níveis.

Segundo este modelo, o *stress* pode ser enfrentado de duas maneiras diferentes: uma, empregando técnicas e estratégias que podem ser períodos ativos de solução de problemas e outra, apresentando mudança de atitudes e comportamentos negativos, incluindo o cinismo para com as pessoas e afastamento emocional, que são classificados no *burnout*.

Neste modelo considera-se que o *burnout* ocorre no tempo, que é um processo e que representa um forma de adaptação ou *coping* às particulares causas do *stress*.

Na perspetiva organizacional, Cherniss (1980) afirma uma incompatibilidade entre a perceção do que é e do que devem receber em contrapartida. Existe uma incapacidade dos profissionais no desenvolvimento de uma perceção de competência e de autoeficácia. Determinadas características do trabalho interferem com características do individuo e as suas expectativas diminuindo o idealismo.

1.2.3. Modelo de Meier (1984)

O modelo proposto por Meier (1984) conceptualiza o *burnout* como sendo um estado resultante de experiências de trabalho repetidas, nas quais o indivíduo possui: expectativas diminuídas para a presença de reforços positivos e expectativas elevadas sobre a presença de punições no ambiente de trabalho; expectativas diminuídas sobre formas de controlar as formas de reforço presentes; expectativas diminuídas da competência pessoal para o desempenho de ações e/ou comportamentos necessários para controlar o reforço.

Neste modelo as causas do *burnout* não residem somente no indivíduo ou no meio, mas serão função de influências, quer ambientais, quer individuais.

1.2.4. Modelo de Lee & Ashforth (1993a)

Este modelo considera que o *burnout* progride da exaustão emocional para a despersonalização e para a falta de realização pessoal. Este modelo apresentou alguns problemas relativamente à explicação da diferença entre a exaustão emocional e a falta de realização pessoal. De todos os modelos apresentados, pode-se verificar que todos eles consideram o *burnout* como resposta à tensão crónica no trabalho, residindo a única diferença na dimensão que primeiro responde à tensão sentida e na forma como o *burnout* progride (Lee & Ashforth, 1993a).

1.2. Causas do *Burnout*

O *burnout* é uma experiência individual, que é específica no contexto de trabalho.

As exigências quantitativas do trabalho têm sido estudadas por muitos investigadores e as verificações apoiam a noção genérica de que o *burnout* é uma resposta à sobrecarga. A sobrecarga de trabalho e a pressão do tempo experimentadas estão fortemente relacionadas com o *burnout*, particularmente a dimensão da exaustão, sendo que, as características do trabalho influenciam significativamente a origem do *burnout*, tais como: o número de horas trabalhadas, o conflito de papéis, a ambiguidade dos papéis, as próprias exigências do trabalho, a ausência dos recursos para a realização do trabalho, a falta de apoio dos superiores, etc.

Os fatores pessoais, tais como a idade, a educação, características fixas da personalidade de cada sujeito e mesmo as atitudes relacionadas com o trabalho estão relacionadas com o *burnout*, no entanto, estas características não são assim tão fortes para “causar” o *burnout*, por isso sugere-se que o *burnout* é mais um fenómeno social que propriamente individual (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Jackson, Schwab e Schuler (1986) após efetuarem uma análise dos últimos estudos sobre as causas do *burnout*, verificaram que estes estudos indicavam que a principal causa do *burnout* está associada a condições organizacionais e a características individuais dos profissionais de ajuda.

Carrol e White (1982 cit in Shirom, 1989) consideram que o que produz o *burnout* é o impacto interativo de certos fatores pessoais, o contexto da função e as características do meio.

Shirom (1986) refere que a principal conclusão sobre os antecedentes hipotéticos, é de que inadequadas expectativas sobre o trabalho não são preditivas do *burnout*. No entanto, foi constatado que o conflito de papéis é preditor da exaustão emocional e da despersonalização, a autonomia é preditora da realização pessoal e que o suporte dos colegas é um importante preditor de todos os aspetos.

2. Polícia como vítima

2.1. O *Burnout* nas forças de segurança

Existem vários incidentes diários na vida policial que são traumáticos e stressantes, tal pode-se verificar em trabalhos em que se “serve” o outro, onde existe uma responsabilidade da vida do outro, o que faz sentir o trabalho como algo importante e stressante.

Aguiar (2007) salienta que a atividade dos profissionais das forças de segurança favorece o desenvolvimento da síndrome de *burnout*. Esta atividade profissional é, assim, considerada por vários autores, como uma atividade que tem inerente fatores de risco associados, que implica que os profissionais se encontrem suscetíveis ao *burnout* (Monn & Maxwell, 2004).

Schaufeli e Enzman (1998) in Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 fizeram um estudo em que observaram a prevalência de *burnout* para diferentes ocupações (ensino, serviços sociais, medicina, saúde mental e serviços policiais). Os perfis dos agentes policiais e dos guardas prisionais eram caracterizados por níveis comparativamente elevados de cinismo e ineficácia e baixos níveis de exaustão. Assim sendo, pode-se verificar que importantes características das ocupações afetam a experiência de *burnout* dos trabalhadores.

O trabalho por turnos nos polícias tem sido investigado em estudos sobre o *burnout* e os resultados apontam para que este seja, efetivamente, influenciado pelo facto de os sujeitos trabalharem por turnos. Os estudos de Benevides-Pereira (2002a), Gil-Monte (2002), Tamayo e Tróccoli (2002) evidenciam que o trabalho por turnos ou noturno revelam-se associados ao *burnout*. Nomeadamente a carga de trabalho revela-se um dos principais fatores do *burnout*, particularmente quando a quantidade ou a qualidade das exigências são escassas ou excessivas, superando a capacidade e a destreza do trabalhador.

Uma vez instalada a síndrome de *burnout* nos polícias, Keinan e Machach-Pines (2007), identificaram distintas reações de natureza psicológica, nomeadamente: cinismo, raiva, indiferença, baixa satisfação laboral e ainda reações de índole fisiológica, como: o despontar de doenças cardiovasculares e psicossomáticas e reações a nível comportamental, nomeadamente o declínio laboral, absentismo, agressividade, consumo de drogas e até suicídio.

Os resultados do estudo de Seabra (2008) apontam para que a idade e os anos nesta profissão moderem as dimensões do *burnout*. Estes resultados, segundo o autor, apontam para a necessidade de prevenção e intervenção ao longo de toda a carreira, desde o início, na sua seleção.

Seabra (2008) sugere que a vulnerabilidade ao *stress* deve ser avaliada nos agentes, na sua seleção dos mesmos, para que possam ser excluídos candidatos que apresentem certas vulnerabilidades e para reconhecer a existência do risco, de forma a prevenir, sensibilizar e formar os agentes, com o intuito de os ajudar a lidar com o *stress* profissional e prevenir a síndrome de *burnout*.

Apesar dos factos apontados Morgan (2002) refere que os polícias podem não ter qualquer preparação ao nível das estratégias de confronto que lhes permitam lidar com a pressão inerente ao meio e essa pode ser uma das principais razões pelas quais acabam por não serem capazes de lidar com o fenómeno de forma salutar.

Quanto a estudos em Portugal, Afonso e Gomes (2009) analisaram o *stress* ocupacional em militares da Guarda Nacional Republicana e chegaram às conclusões que 12% da sua amostra apresentavam níveis apreciáveis de exaustão emocional, seguidos de 10% de cinismo e por fim 8% com baixa eficácia profissional. A análise discriminatória entre subgrupos da amostra permitiu verificar dois aspetos principais: em primeiro lugar verificou-se menores níveis de comprometimento organizacional e maior utilização de *coping* proactivo nos militares mais novos e/ou inexperientes; em segundo lugar, maior desejo de abandonar o emprego bem como maior cinismo em profissionais mais velhos e/ou mais experientes.

2.2. Suicídio

É sabido que o suicídio e as suas tentativas se encontram associadas a perturbações de humor e à psicopatologia, nomeadamente às síndromes depressivas, no entanto, estes são conceitos de tal forma abrangentes e multidimensionais, que se alargam a outros conceitos, como fatores de risco, acontecimentos e experiências emocionais que envolvem grandes níveis de angústia, vulnerabilidade biológica e psicológica, que dificultam a regulação emocional, nomeadamente no lidar com o *burnout*.

Sendo um fator importante a considerar, o suicídio nas forças policiais surge num número bastante superior em comparação com a população em geral, no contexto de reações extremas ao *burnout*. Já Maslach (1976) afirmava que os agentes policiais apresentavam na altura uma taxa de suicídio seis vezes e meio mais elevada, em comparação com outras profissões. Gershon, et al., (2002) e Glensor, (1999) afirmam que a atividade policial é de elevadíssimo risco de suicídio devido a inúmeros fatores, como: o acesso a armas de fogo; trabalho por turnos; dificuldades conjugais e sociais; consumo de álcool e estupefacientes; a exposição contínua à miséria humana e o *burnout* associado; o isolamento, nomeadamente o afastamento físico da família, uma vez que são colocados profissionalmente fora do seu contexto sócio familiar; a cultura policial e a sua dificuldade em admitir a necessidade de ajuda como sinal de “fraqueza”.

Em Portugal, Ribeiro e Carmo, (2001) analisaram os casos de suicídio de elementos policiais da PSP, registando no período entre 1992-2000, 40 casos do género masculino e 1 caso do género feminino. Neste estudo a taxa anual de suicídio na PSP era de 5 casos em cada 20000 polícias, muito superior à média nacional, de cerca de 1,6 por cada 20000 habitantes. Neste estudo, refere-se ainda que as faixas etárias mais jovens (24-29 anos) são as que apresentam maior percentagem do número total de suicídios (47%). A maioria era operacional e utilizaram a arma de fogo como método de execução da sua intenção.

É sabido que o uso de álcool e de drogas são os fatores de risco mais associados ao risco de suicídio, pelo seu aspeto desinibidor do comportamento com passagem ao ato, aumentando o risco do suicídio.

3. A cultura policial

A cultura policial figura no presente trabalho devido à sua importância para o mesmo. Entende-se que a cultura policial não é linear em todo o Mundo e que se encontrem várias formas diferentes de polícias exercerem a sua profissão.

Lima, (2007), questiona se, quando tomamos a liberdade de criticar o trabalho da polícia, se temos ou não em consideração, se foi realmente um mau trabalho ou se, na verdade, foi um trabalho que respeitou modelos ou outras tipificações de trabalho preestabelecidas. Se aquela ou a outra ação foi errada ou se, na verdade foi uma ação com base em valores e ideologias diferentes do que é o nosso julgamento. Trata-se portanto de uma crítica, à crítica geralmente feita com base no trabalho que a polícia faz.

Um aspeto que intriga os investigadores, levando-os a querer saber mais sobre a cultura policial, é a forma muito discreta com que os polícias mostram o seu contentamento com a profissão que têm. Esta falta de contentamento pode ser a razão pela qual eles próprios por vezes se comportem “à margem da lei” (Reiner, 1992). Skolnick, (1966) refere que a cultura policial ainda persiste devido às pressões associadas pelo papel da polícia também ainda existirem nos dias de hoje. Essas pressões definem, segundo o autor, a “*working personality*” dos polícias nomeadamente: os perigos com que os polícias se deparam em público; a autoridade que eles necessitam para enfrentar esses perigos; e a pressão para ser eficiente. Pode entender-se assim, que parte do aspeto que a cultura policial apresenta, deve-se a quem exerce pressão para como a polícia se deve comportar na prática da sua atividade. Waddington (1999), no seu trabalho, critica o conceito desta cultura policial, nomeadamente a persistência no potencial condenatório em vez do poder explanatório nas ações públicas da polícia.

Sackmann (1991), reúne quatro dimensões daquilo que será a cultura policial, com base nos “polícias de rua”. São características que resumem a rotina da atividade policial: conhecimento axiomático, conhecimento de dicionário, conhecimento de guia e conhecimento de fórmulas. Bordieu, no seu trabalho, acrescenta mais uma, o conhecimento corporal (Bordieu, 1977). O mesmo autor explica que a doxa da atividade policial é a verdade popular. Tradicionalmente, a atividade policial é a guerra contra o delito e manutenção da ordem social. Como consequência, a polícia diferencia o trabalho policial real, isto é, o expectável e presumível, do trabalho rotineiro, o que gera

frustração devido à escassez do trabalho “real”. Outro aspeto importante da atividade policial está relacionado com a masculinidade da função de polícia porque este é considerado um trabalho de homens porque pressupõe o uso de força física constante, manutenção da ordem pública e da segurança e afins. Com a introdução de cada vez mais mulheres na polícia, esta doxa poderia perder força caso não fosse a permanência da visão tradicional do trabalho de polícia como lutadores da ordem pública. Assim, tantos homens como mulheres, sem diferenças, são lhes exigidos, naturalmente, que esta função seja cumprida desta forma. O conhecimento de dicionário capacita os polícias na capacidade de categorizar pessoas, lugares e coisas na sua rotina de trabalho porque é exigido aos polícias que “definam elementos principais de situações complexas e ambíguas num curto período de tempo e que façam algo a esse respeito”. Assim, os polícias tendem a desenvolver noções básicas de comportamentos certos e errados para os espaços que patrulham. O conhecimento de guia, pretende rotinizar o trabalho operacional do agente. Após serem dotados de capacidades provenientes do conhecimento de dicionário, isto é, tomarem decisões imediatas de casos de normalidade e anormalidade, rudez e respeitabilidade, os agentes focam-se no não usual e não respeitável (Bayley & Mendelsohn, 1969). O conhecimento de fórmulas fornece recomendações e estratégias para “fazer frente” ao trabalho de polícia. Tal como em muitas outras profissões, os polícias não esperam muito dos seus superiores e da sua organização adotando assim, uma atitude cética em relação às mesmas. Além disso, aprendem a resguardar-se um pouco de forma a não serem culpabilizados por ações cometidas, porém o “código de silêncio” é algo muito enraizado no espírito policial, que advém da solidariedade para com o companheiro (Westley, 1970). E, por último, o conhecimento corporal que é a alusão feita ao corpo do polícia como ferramenta de trabalho. Visto que ser polícia é lutar contra o delito, necessariamente é fundamental treinar o corpo, a disciplina, o controlo mas não só, outras partes físicas são elementos presentes, tais como, o corte de cabelo, o uniforme, a maneira de falar, de caminhar e outras. Fielding (1988), diz que tudo isto são maneiras de construir o “caráter do trabalho de polícia”.

Capítulo II

Enquadramento Empirico

1. Objetivos Gerais/Específicos

Um trabalho de investigação deve surgir de um objetivo claramente definido, o qual deve estar relacionado com o tema a investigar. O objetivo de estudo num projeto de investigação enuncia de forma precisa o que o investigador tem intenção de fazer para obter respostas às suas questões de investigação.

Objetivo é algo que se quer atingir, é um intuito, assim, no presente estudo tem-se como objetivo geral: avaliar os níveis de *burnout* nas forças de segurança em função das diferenças existentes entre as variáveis sócio-demográficas: género, a idade, estado civil, habilitações literárias, situação laboral, a antiguidade de serviço, as horas semanais de trabalho e o trabalho por turnos e os níveis de *burnout* nos profissionais das forças de segurança.

Com vista ao cumprimento dos referidos objetivos gerais, definem-se como objetivos específicos os seguintes:

- Determinar em que medida os níveis de *burnout* diferem com base nas variáveis individuais (o género, a idade, estado civil, habilitações literárias), nos polícias.
- Determinar em que medida a situação laboral, a antiguidade de serviço, bem como as funções de chefia na instituição fazem diferenciar os níveis de *burnout*.
- Perceber em que medida os fatores de risco (horas semanais de trabalho e o trabalho por turnos) fazem diferenciar os níveis de *burnout*.

2. Metodologia

Um determinado conhecimento só pode ser considerado científico, se se identificarem as várias operações mentais e técnicas que possibilitem a sua verificação.

Segundo Fortin (2003), metodologia é um conjunto de métodos e técnicas que guiam a elaboração do processo de investigação científica.

Neste estudo expositivo, irá ser elaborado um estudo quantitativo, com recurso ao Inquérito INSAT, complementado por entrevistas semi-estruturadas que permitiram completar e enriquecer os resultados quantitativos. Irá ser usado também o Inventário de Burnout de Maslach (MBI-GS).

2.1. Amostra

A amostra deste estudo será constituída pelos profissionais da Guarda Nacional Republicana do Quartel do Carmo, um total de 138 militares, visto o meu estágio curricular ter sido realizado nesse estabelecimento.

É do interesse deste estudo englobar todos os elementos desta força de segurança do Quartel do Carmo, independentemente da sua idade, género, habilitações literárias, entre outros porque são variáveis de estudo que serão relevantes de analisar.

2.2. Instrumentos

No decorrer deste estudo opta-se então pelo inquérito INSAT e pelo Inventário de Burnout de Maslach (MBI-GS).

O INSAT é um questionário de autopreenchimento cujo objetivo é identificar e analisar a perceção que o trabalhador tem acerca do seu trabalho e a forma como afeta a sua saúde e bem-estar (Barros & Cunha, 2014). Já foi utilizado em vários setores de atividade (Barros, et al 2015; Silva, et al 2016) e foi validado para a população portuguesa através do Modelo de Rasch e Crédito Parcial (PCM), tendo sido obtido um valor considerado muito bom ($> 0,8$) (medida semelhante ao α de Cronbach em definição e valor) (Barros et al, 2017). Do ponto de vista da sua organização, o INSAT engloba sete eixos principais que contemplam, na sua maioria, escalas de Likert: (I) o trabalho; (II) condições de trabalho e fatores de risco; (III) condições de vida fora do trabalho; (IV) formação e trabalho; (V) saúde e trabalho; (VI) a minha saúde e o meu trabalho; (VII) a minha saúde e o meu bem-estar. O eixo II engloba um conjunto de itens relativos a fatores psicossociais de risco tais como o ritmo e intensidade do trabalho, tempos de trabalho, autonomia e iniciativa, relações de trabalho, exigências emocionais e conflitos éticos e de valores. O eixo VII inclui uma escala de perceção de saúde e qualidade de vida, Perfil de Saúde de Nottingham (NHP) adaptada e validada à população portuguesa (Ferreira & Melo, 1999). Este instrumento avalia as condições de trabalho que podem explicar o *burnout*.

Ao longo da pesquisa dos instrumentos para realizar o Estudo Empírico, o Inventário de Burnout de Maslach (MBI) era o instrumento preferencial para avaliar o *burnout* enquanto conceito multidimensional, nas suas diferentes dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal. O Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) foi o instrumento que melhores condições apresentava para a avaliação do *burnout* nas forças de segurança. O MBI-GS foi desenvolvido de forma a adaptar o MBI, para medir o *burnout* em ocupações que não estão diretamente orientadas para a relação com pessoas, mas que têm contacto casual com estas. Este inventário responde a uma relação com o trabalho num encontro contínuo com o *burnout*. Este encontro é um estado energético onde cada um se dedica a uma excelente performance no trabalho e à sua eficácia. Em contraste, o *burnout* é um estado de exaustão onde se é cínico acerca dos valores da ocupação e a sua capacidade de performance (Maslach et al, 1997). É constituído por 16 itens organizados em forma de declarações sobre sentimentos pessoais

ou atitudes no trabalho, apresentados numa escala de tipo likert com 7 alternativas de respostas organizadas de “Nunca” (0) até “Todos os dias” (6). (Nunes, 2003)

2.3. Procedimentos

Nesta secção será referido qual vai ser todo o processo que levará à concretização deste estudo. No decorrer deste capítulo, será aqui discriminado as diversas fases que constituem o processo para a concretização do estudo e a explicação de cada uma delas. Todo o estudo científico realizado e que carece de recolha de dados, requer autorizações de entidades legais que devem autorizar a recolha desses mesmos dados.

Numa primeira fase, será feito o pedido de autorização ao Comando Territorial do Porto da Guarda Nacional Republicana.

Depois de efetuada e concedida essa autorização serão apresentados os objetivos do estudo.

Após a apresentação dos objetivos do estudo junto da Guarda Nacional Republicana, passamos à fase de aplicar e preencher o questionário INSAT e o Inventário de Burnout de Maslach (MBI-GS). O seu preenchimento é realizado de forma individual e particular. O anonimato e a confidencialidade serão assegurados.

Depois da fase de recolha de dados é altura de proceder à análise destes. A análise será feita em SPSS, programa de base de dados, em que preenchendo todas as variáveis independentes e dependentes e os itens devidos que constituem o questionário, será possível analisar estatisticamente e de um modo mais amplo, a problemática do *burnout* nas forças de segurança.

Por fim, depois de realizado todo este trabalho, procedemos à análise desses resultados que nos são fornecidos, comparando com estudos que foram feitos e estabelecer as relações causais que foram descobertas, embora não apresentem uma natureza certa e definida.

2.4. Resultados Esperados

O presente projeto de graduação apenas se destina à realização de uma proposta de estudo, não tendo sido por isso ainda aplicado. Tendo este o objetivo de estudar com maior profundidade o *burnout* nas forças de segurança e as suas causas, será importante que sejam focados os objetivos mais específicos, pois serão estes que permitem que a investigação seja mais clara e mais fácil de se chegar a alguma conclusão.

Na concretização deste tópico, como resultados esperados, espera-se que estes permitam responder e concretizar os objetivos inicialmente propostos por este estudo expositivo.

Conclusão

As forças de segurança representam uma profissão de ajuda muito exigente, sendo que são confrontados muitas vezes com situações limite que, por vezes, envolvem danos graves, tanto pessoais como materiais, onde as suas capacidades a nível emocional são constantemente postas à prova.

Atualmente, o *burnout* é encarado como uma síndrome de cansaço físico e emocional que leva a uma falta de motivação para o trabalho, conduzindo a um progressivo sentimento de inadequação e fracasso. É definido pelos fatores associados à exaustão, despersonalização e eficácia profissional e deve-se, essencialmente, ao *stress* crónico, associado à falta de condições de trabalho, surgindo mais frequentemente nos profissionais de ajuda, entre os quais os polícias. Objetivamente é, portanto, considerado como uma resposta inadequada a um *stress* emocional crónico (Maslach et al.,1996).

De uma forma geral, pretende-se que este estudo contribua para despertar o interesse de outros autores nesta matéria, a fim de darem continuidade à investigação científica. Isto. Porque se torna importante analisar mais pormenorizadamente esta síndrome, nesta profissão, considerada de risco para o desenvolvimento da problemática analisada, para assim ser possível prevenir e intervir da melhor forma possível, melhorando a saúde dos trabalhadores e, conseqüentemente, a qualidade do trabalho, com benefício para a sociedade.

A prevenção desta síndrome ainda tem de ser muito trabalhada nas instituições pertencentes às forças de segurança. Há a necessidade de alertar os profissionais das forças de segurança de que estes têm de reconhecer que o seu equilíbrio emocional é fundamental para o bom desempenho do seu trabalho e para uma dimensão mais saudável e humana na sua contribuição à sociedade.

Seria interessante alargar o estudo empírico por todo o Comando Territorial do Porto da Guarda Nacional Republicana, com um total de 1600 militares.

Conclui-se, assim, uma necessidade de se intervir ao nível da prevenção do desgaste profissional, sugerindo estratégias de *coping*, que se centrem na resolução dos problemas e não no seu evitamento e negação, sendo esta uma forma de ajudar os profissionais das forças de segurança a atingir a realização profissional.

Bibliografia

- Afonso, J.M., & Gomes, A. R. (2009). Stress Ocupacional em profissionais de Segurança Pública: Um Estudo com Militares da Guarda Nacional Republicana. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22(2), pp. 294-303.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST) (2010b). *What is burnout?*. Disponível em: <<http://osha.europa.eu/en/faq/what-is-burnout-and-how-to-prevent-it/what-is-burnout/view>> [Consultado em 11-10-2019]
- Aster, M. L. (2008). Stress and deviance in policing. *Deviant behaviou*, 29, pp. 43-69.
- Barros, C., Carnide, F., Cunha, L., Santos & M., Silva, C. (2015). Will I be able to do my work at 60? An analysis of working conditions that hinder active ageing? *Work: A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 55, pp. 579-590.
- Barros, C. & Cunha, L. (2014). Avaliação dos fatores psicossociais de risco: contributos do Inquérito INSAT (333-346). In H.V.Neto, J.Areosa, P.Arezes (Org.). *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho*. Vila do Conde: Civeri Publishing, pp. 333-346.
- Bayley, H. & Mendelsohn, H. (1969). *Minorities and the Police. Confrontation in America*. Nova Iorque : The Free Press.
- Benevides-Pereira, A. M. t. (2002a). *Burnout: o processo de adoecer pelo trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bordieu, P. (1977). *Outline of a theory of practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job Stress in Human Service*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profession*. New York: Human Sciences Press.
- Ferreira, P. L. & Melo E. (1999). Percepção de saúde e qualidade de vida: validação intercultural do perfil e saúde de Nottingham. *Nursing*, 135, pp. 23-9.
- Fielding, G. (1988). *Joining Forces: Police Trainig, Socialization and Occupational Competence*. Nova Iorque: Routledge.

Fortin, Marie-Fabienne (1999). *O processo de Investigação: da Concepção à Realização*. Lisboa: Lusociência.

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

Freudenberger, H. J. (1975). The Staff Burnout Syndrome in Alternative Institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12, pp. 72-83.

Gershon, R. R. M.; Lin, S.; Li, X. (2002). *Work stress in aging Police Officers*. (versão eletrónica). J. O. E. M., Vol. 44, N°2.

Gil-Monte, P. R. (2002). *Processo de queimar-se no trabalho* (pp. 30-31). In: I. Seminário Internacional de Stress e Burnout, Curitiba. Anais, Curitiba: Pontifícia Universidade Católica.

Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Educator burnout: Sources and consequences, educational. *Research Quarterly*, 10(3), pp. 14-30.

Keinan, G. & Malach-Pines, A. (2007). Stress and Burnout among Personnel: Sources, Outcomes, and Intervention Strategies. *Criminal Justice and Behavior*, 34(3), pp. 380-398.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993a). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal Organizational Behavior*, 14, pp. 3-20.

Lima, R. (2007). Direitos Civis, Estados de Direito e “Cultura Policial”: A Formação Policial em Questão. *Revista Preleção*, 1(1), pp. 67-88.

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

Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout – how organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Consulting Psychologist, Palo Alto.

Maslach, C. & Schaufeli, W. B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout. Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis.

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, pp. 39-42.

- Meier, S. T. (1984). The Construct Validity of Burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57, pp. 211-219.
- Morgan, R. D., Van Haveren, R. A. & Pearson, C. A. (2002). Correctional Officer Burnout: Further Analyses. *Criminal Justice and Behavior*, 29, pp. 144-160.
- Reiner, R. (1992). *The politics of the police*. Toronto: University of Toronto Press.
- Ribeiro & Carmo, I. (2001). *O suicídio na P.S.P.*. Monografia de fim de curso do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, pp. 41-63.
- Sackmann, S. (1991). *Cultural Knowledge in Organizations: Exploring the Collective Mind*. California: Sage Publications.
- Seabra, A. (2008). O burnout na Polícia de Segurança Pública da zona metropolitana de Lisboa – estudo preliminar. *Actas de 7º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Porto: Universidade do Porto.
- Seabra, A. (2008). *Síndrome de Burnout e Depressão no Contexto da Saúde Ocupacional*. Dissertação de Doutoramento em Ciências da Saúde Mental. Porto: Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar da Universidade do Porto.
- Shirom, A. (1986). Burnout in work organizations. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 25-48.
- Skolnick, H. (1966). *Justice without Trial*. Chicago: American Bar Foundation.
- Tamayo, M. R. & Tróccoli, B. T. (2002). *Burnout no trabalho*. In: A. M. Mendes, L. O.
- Vaz Serra, A. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao stress: A 23 QVS. *Psiquiatria Clínica*, 4, pp. 279-308.
- Waddington, P. (1999). *Police (canteen) sub.culture*. An appreciation. *British Journal of Criminology*, 39, pp. 287-309.
- Wesley, W. (1970). *Violence and the police: a sociological study of law, custom and morality*. Cambridge: MIT Press.

Anexos

Anexo I

CARLA BARROS · LILIANA CUNHA · MARIANNE LACOMBLEZ
CBARROS@UFP.EDU.PT · LCUNHA@FPCE.UP.PT · LACOMB@FPCE.UP.PT

Este inquérito tem como objetivo avaliar as relações entre o trabalho e a saúde. Todos os dados recolhidos serão mantidos sob anonimato e confidencialidade.					
Data	(dia/mês/ano)				
Sexo	(masculino/feminino)				
Data de nascimento	(dia/mês/ano)				
Nível escolaridade					
	Formal (com contrato de trabalho)		Informal (ex. fazer biscoitos, vendas particulares, dar explicações, ...)		
	Sim	Não	Sim	Não	
Caracterização da atividade profissional:					
			Sim	Não	
Exercício da atividade profissional em diferentes empresas:					
Data de início da atividade profissional	(ano)				
I – O TRABALHO					
Ainda que exerça atividade em diferentes empresas, considere nas seguintes questões apenas a sua atividade profissional atual principal.					
A minha atividade de trabalho (função) principal é...					
Exerço a atividade (função) no departamento ou secção...					
Exerço esta atividade (função) desde...	(mês/ano)				
Tipo de empresa/organização	(pública/privada)				
Ano de admissão na empresa/organização atual	(ano)				
Sector de atividade económica da empresa/organização	(por ex. saúde, ensino, indústria têxtil, transportes, ...)				
Local de trabalho (concelho onde se situa)					
	Não se aplica	< 10	10 – 49	50 – 249	> 249
O número de pessoas que trabalha na minha empresa/organização é...					
ATIVIDADE DE TRABALHO PRINCIPAL					Sim
Trabalhador por conta de outrem					
Trabalhador independente, por conta própria, sem empregados					
Trabalhador independente, por conta própria, com empregados					
SITUAÇÃO LABORAL NA ATIVIDADE PRINCIPAL					Sim
Efetivo ou contrato sem termo					
Contrato a prazo ou contrato a termo					
Trabalho temporário					
Trabalho sazonal					
Estágio ou bolsa					
A recibo verde ou fatura					

Identifique, de entre as seguintes opções, todas aquelas que caracterizam o seu horário de trabalho atual.						
HORÁRIO DE TRABALHO	Sim					
Tempo inteiro (horário completo)						
Tempo parcial (horário a meio-tempo)						
Horário fixo (horário sem variações)						
Horário irregular (horário com variações frequentes e nem sempre previstas)						
Horário flexível (horário que permite a escolha das horas de entrada e de saída)						
Fim de semana (horário de trabalho ao sábado e/ou domingo)						
Trabalho em horário normal (horário dividido em dois períodos diários, separados por um intervalo de almoço)						
Trabalho em turnos fixos (horário num período fixo – de manhã, à tarde ou à noite)						
Trabalho em turnos rotativos (horário que muda semanalmente, quinzenalmente ou mensalmente)						
Trabalho com isenção de horário						
Horário diurno (horário compreendido entre as 07h00 e as 22h00)						
Horário noturno (horário compreendido entre as 22h00 e as 07h00)						
Horário misto (horário realizado no período diurno e noturno)						
II – CONDIÇÕES DE TRABALHO E FATORES DE RISCO						
As próximas questões referem-se a condições relacionadas com o seu trabalho atual. A maioria das questões é formulada de forma negativa, mas poderá sempre assinalar na primeira coluna que não está exposto, se esse for o seu caso. Assinale com uma cruz a sua resposta, indicando a exposição/incómodo que essa situação lhe provoca.						
1. FATORES DO AMBIENTE DE TRABALHO						
No meu trabalho estou exposto a...	Exposição e Grau de incómodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incómodo	Exposto e com pouco incómodo	Exposto e com incómodo	Exposto e com bastante incómodo	Exposto e com muito incómodo
ruído nocivo ou incómodo						
vibrações (oscilações ou tremores no corpo, ou nos membros)						
radiações (ex.: material radioactivo, RX, ...)						
variações térmicas (ex. calor, frio, vento, humidade...)						
poeiras ou gases						
iluminação inadequada						
outras situações perigosas						
Quais?						
2. FATORES TOXICOLÓGICOS DE RISCO						
No meu trabalho estou exposto a...	Exposição e grau de incómodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incómodo	Exposto e com pouco incómodo	Exposto e com incómodo	Exposto e com bastante incómodo	Exposto e com muito incómodo
agentes biológicos (contacto, manuseamento com bactérias, vírus, fungos ou material de origem orgânica ou vegetal ou animal)						
produtos químicos (ex.: colas, solventes, pigmentos, corantes, vernizes, diluentes, tintas, desinfetantes, ...)						
amianto (ex.: revestimentos e coberturas de edifícios, ...)						
nanopartículas (ex.: limpeza industrial; produção de medicamentos; cosmética, ...)						

3. FATORES FÍSICOS DE RISCO DA ATIVIDADE DE TRABALHO						
No meu trabalho tenho que...	Exposição e Grau de incómodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incómodo	Exposto e com pouco incómodo	Exposto e com incómodo	Exposto e com bastante incómodo	Exposto e com muito incómodo
fazer gestos repetitivos (movimentos repetidos continuamente, num curto espaço de tempo)						
fazer gestos precisos e minuciosos						
adotar posturas penosas (posições do corpo dolorosas, custosas, desconfortáveis)						
fazer esforços físicos intensos (ex.: cargas pesadas manuseadas ou movimentadas, ...)						
permanecer muito tempo de pé na mesma posição						
permanecer muito tempo de pé com deslocamento (ex.: arrastar, puxar, empurrar, andar muito de pé, ...)						
permanecer muito tempo sentado						
subir e descer com muita frequência (ex.: escadas, rampas...)						
trabalhar em altura, em ambientes subterrâneos ou com risco de soterramento						
trabalhar com equipamentos elétricos suscetíveis de causar eletrocussão						
trabalhar com monitor/visor						
trabalhar num contexto/local cujo espaço é pouco adaptado ao tipo de tarefas que realize (ex.: espaço restrito, pouco acessível, pouco organizado, ...)						
4. FATORES PSICOSSOCIAIS DE RISCO						
4.1 RITMO E INTENSIDADE DO TRABALHO						
No meu trabalho estou exposto a situações de...	Exposição e Grau de incómodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incómodo	Exposto e com pouco incómodo	Exposto e com incómodo	Exposto e com bastante incómodo	Exposto e com muito incómodo
ter que trabalhar a um ritmo intenso						
ter que depender de colegas para poder realizar o meu trabalho						
ter que depender dos pedidos diretos dos clientes, utentes						
ter que cumprir normas e/ou prazos rígidos (ex.: produção, qualidade, trabalhar por objetivos)						
ter que me adaptar permanentemente a mudanças dos métodos ou instrumentos de trabalho						
não me ser dito claramente o que tenho que fazer						
ter que gerir instruções contraditórias						
ser frequentemente interrompido						
estar sempre a mudar de função e de tarefas dependendo das necessidades da empresa/organização						
hiper-solicitação (ex.: exigências excessivas relacionadas com várias tarefas)						
ter que manter o olhar fixo sobre o trabalho, sem qualquer possibilidade de o desviar						

4.2 TEMPOS DE TRABALHO						
No meu trabalho estou exposto a situações de...	Exposição e Grau de incômodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incômodo	Exposto e com pouco incômodo	Exposto e com incômodo	Exposto e com bastante incômodo	Exposto e com muito incômodo
ter que ultrapassar o horário normal de trabalho						
levar trabalho para casa, para além do meu horário						
ter que dormir a horas pouco usuais por causa do trabalho						
ter que "saltar" ou encurtar uma refeição, ou nem realizar a pausa por causa do trabalho						
não conhecer o meu horário de trabalho com antecedência (por ex. dia seguinte, 1 semana, 1 mês, 3 meses)						
afastamento significativo que interfere com a rotina familiar ou social						
ter que manter disponibilidade permanente a qualquer hora do dia (por ex. pessoalmente, por telefone, por email, ...)						
fazer deslocações profissionais frequentes (ausência ou afastamento significativo que interfere com a rotina familiar ou social)						
O meu tempo total de trabalho efetivo, em média, por semana...						
... na empresa/organização onde exerço a atividade principal é:	(horas)					
... incluindo outras atividades de trabalho (noutros locais ou mesmo em casa):	(horas)					
4.3 AUTONOMIA E INICIATIVA						
No meu trabalho estou exposto a situações de...	Exposição e Grau de incômodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incômodo	Exposto e com pouco incômodo	Exposto e com incômodo	Exposto e com bastante incômodo	Exposto e com muito incômodo
ser obrigado a fazer o trabalho tal e qual como foi definido, sem qualquer possibilidade de alteração						
ser obrigado a respeitar, de forma rígida, os momentos de pausa, sem os poder escolher						
ter que obedecer a um horário de trabalho rígido, sem qualquer possibilidade de pequenas alterações						
não poder participar nas decisões relativas ao meu trabalho						
4.4 RELAÇÕES DE TRABALHO com os colegas de trabalho e chefias						
No meu trabalho...	Exposição e Grau de incômodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incômodo	Exposto e com pouco incômodo	Exposto e com incômodo	Exposto e com bastante incômodo	Exposto e com muito incômodo
passo muitas horas num espaço onde me sinto pouco à vontade (ex.: na presença da chefia; em <i>open space</i> , ...)						
é frequente precisar de ajuda dos colegas e não a ter						
é raro conseguir trocar experiências com outros colegas para realizar melhor o trabalho (por ex. dicas, truques, estratégias, ...)						
é desconsiderada a minha opinião para o funcionamento do departamento/secção						
é impossível exprimir-me à vontade						
sou pouco reconhecido pelos colegas						
não tenho ninguém em quem possa confiar						
não sou tratado de forma justa e com respeito por chefias						

No meu trabalho estou exposto a...	Não estou exposto	Exposto e nenhum incômodo	Exposto e com pouco incômodo	Exposto e com incômodo	Exposto e com bastante incômodo	Exposto e com muito incômodo
assédio sexual (ex.: piropos, insinuações verbais, contacto físico forçado, ...)						
assédio moral (ex.: intimidação, hostilidade, humilhação,...)						
No meu trabalho estou exposto à sensação de...	Não estou exposto	Exposto e nenhum incômodo	Exposto e com pouco incômodo	Exposto e com incômodo	Exposto e com bastante incômodo	Exposto e com muito incômodo
(Ao responder às questões seguintes, tenha em atenção que sentir discriminação é ser "afastado, separado, prejudicado ou tratado de forma diferente").						
discriminação sexual						
discriminação ligada à idade						
discriminação relacionada com a nacionalidade						
discriminação relacionada com uma deficiência física ou mental						
discriminação relacionada com a orientação sexual						
4.5 RELAÇÕES DE EMPREGO com a empresa						
No meu trabalho...	Exposição e Grau de incômodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incômodo	Exposto e com pouco incômodo	Exposto e com incômodo	Exposto e com bastante incômodo	Exposto e com muito incômodo
existe ameaça de perda de emprego						
a evolução na carreira é quase impossível						
a remuneração não me permite ter um nível de vida satisfatório						
faltam os meios necessários para realizar o meu trabalho						
há condições que abalam a minha dignidade						
de forma geral, sinto-me explorado						
tenho medo de sofrer uma lesão (acidente ou doença profissional) causada pela atividade de trabalho						
não há preocupação, por parte da empresa, relativamente ao meu bem-estar						
dificilmente conseguirei fazê-lo quando tiver 60 anos						
não queria que os meus filhos o realizassem						
4.6 EXIGÊNCIAS EMOCIONAIS						
No meu trabalho...	Exposição e Grau de incômodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incômodo	Exposto e com pouco incômodo	Exposto e com incômodo	Exposto e com bastante incômodo	Exposto e com muito incômodo
estou em contacto direto com o público externo (ex: clientes, doentes, alunos, fornecedores, ...)						
Se sim...						
tenho que me confrontar com exigências, queixas ou reclamações do público						
tenho que confrontar-me com situações de tensão nas relações com o público						
tenho medo da ocorrência de agressão verbal do público						
tenho medo da ocorrência de agressão física do público						
tenho que dar resposta às dificuldades e/ou sofrimento de outras pessoas						
tenho que simular a boa disposição e/ou empatia						
tenho que esconder as minhas emoções (por ex. medo, hostilidade, reprovação, preocupação...)						

4.7 CONFLITOS ÉTICOS E DE VALORES						
No meu trabalho...	Exposição e Grau de incómodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incómodo	Exposto e com pouco incómodo	Exposto e com incómodo	Exposto e com bastante incómodo	Exposto e com muito incómodo
tenho que fazer coisas que desaprovo						
a minha consciência profissional é abalada						
as coisas que faço são tidas como pouco importantes						
faltam-me os meios necessários para fazer um trabalho que considero <i>bem feito</i>						
5. CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO						
O meu trabalho é...	Exposição e Grau de incómodo que provoca					
	Não estou exposto	Exposto e nenhum incómodo	Exposto e com pouco incómodo	Exposto e com incómodo	Exposto e com bastante incómodo	Exposto e com muito incómodo
solitário						
monótono						
variado						
imprevisível						
complexo						
estimulante						
aborrecido						
de aprendizagem contínua (aprender coisas novas)						
6. PRAZER E SATISFAÇÃO NO TRABALHO						
O prazer e sentimento de realização pessoal no trabalho surge porque:	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	
tenho oportunidade de fazer coisas que realmente me dão prazer						
tenho oportunidade de desenvolver as minhas competências profissionais						
tenho o sentimento de fazer um trabalho bem feito						
de modo geral, estou satisfeito com o trabalho que realizo						
o que faço constitui um contributo útil para a sociedade						
o que faço é valorizado/reconhecido						
III – CONDIÇÕES DE VIDA FORA DO TRABALHO						
Estado civil?						
Número de filhos						
	Indique com uma cruz a sua resposta...					
	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca	
Consigo conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho						
	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum incómodo	
O esforço para conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho causa-me incómodo						
porque...	Identifique, de entre as seguintes opções, todas aquelas que caracterizam a sua realidade.					Sim
Aumentaram as minhas responsabilidades no trabalho						
Trabalho demasiadas horas						

porque...	Identifique, de entre as seguintes opções, todas aquelas que caracterizam a sua realidade.				Sim
Não tenho apoio nas tarefas domésticas e familiares (empregada doméstica, pais, avós, ...)					
Estou pouco tempo com os meus filhos					
Não há partilha das tarefas domésticas/familiares com o/a meu/minha companheiro/a					
Outras:					
No total, quanto tempo demora, habitualmente, no percurso de casa para o trabalho + do trabalho para casa (minutos)					
Habitualmente, o tempo que ocupo, por dia , em tarefas domésticas e de apoio familiar é de: (ex.: cozinhar, limpar a casa, cuidar dos filhos ou de outras pessoas à sua responsabilidade, fazer compras domésticas, ...)				(horas)	
				Indique com uma cruz a sua resposta...	
				Sempre	Frequen-temente
				Às vezes	Rara-mente
				Nunca	
Habitualmente, o tempo que ocupo, por dia , em atividades de lazer fora do horário de trabalho (desporto, leitura, socializar com a família e amigos, ...) é satisfatório					
IV – FORMAÇÃO E TRABALHO					
				Sim	Não
Tenho estatuto de trabalhador-estudante					
Tive formação nos últimos 12 meses					
Se sim,					
número de formações realizadas...					
duração total... (em horas)					
A participação na formação foi...				Sim	
por iniciativa própria					
determinada pela empresa					
A formação realizada relaciona-se com...				Sim	
a atual situação de trabalho					
um futuro trabalho					
saúde e segurança no trabalho					
temas de interesse geral					
V – SAÚDE E TRABALHO					
1. ACIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS					
				Sim	Não
Tive já um acidente de trabalho (ex.: traumatismos graves ou mesmo pequenos ferimentos na realização do trabalho, ...)					
Se sim, que tipo de lesão sofreu					
Se sim,				Sim	Não
fiquei com alguma incapacidade reconhecida (ex.: perturbações, deficiências, limitações, ...)					Em avaliação
Se sim, na Tabela Nacional de Incapacidades (TNI) corresponde a					
				Sim	Não
Já me foi diagnosticada uma doença profissional					Em avaliação
Se sim, essa doença é (ou foi)					

	Sim	Não	Em avaliação		
Se sim, fiquei com alguma incapacidade reconhecida					
Se sim, na Tabela Nacional de Incapacidades (TNI) corresponde a					
	Sim	Não			
Nos últimos doze meses tive necessidade de faltar ao trabalho mais do que três dias seguidos					
se sim, o motivo foi...					
Acidente de trabalho					
Doença profissional					
Problemas de saúde relacionados com o trabalho					
Problemas de saúde relacionados com os filhos ou família					
Outros problemas de saúde					
	Sim	Não			
Nos últimos doze meses tive necessidade de trabalhar mesmo estando doente					
2. INFORMAÇÃO SOBRE RISCOS PROFISSIONAIS					
	Indique com uma cruz a sua resposta...				
	Muito	Bastante	Moderado	Pouco	Nada
Considero ter informação sobre os riscos resultantes do meu trabalho (ex.: riscos associados ao equipamento, aos materiais, aos instrumentos, à qualidade do ar, à acústica do local de trabalho, aos produtos utilizados, ...)					
Considero que no meu trabalho, existe preocupação em minimizar os riscos profissionais					
No meu local de trabalho tenho à disposição...					
Proteção Individual (ex.: luvas, máscara, calçado, óculos, ...)					
Proteção Coletiva (ex.: silenciadores de máquinas/equipamentos, anti-radiação, climatização adequada, ...)					
	Muito	Bastante	Moderado	Pouco	Nada
No caso de ter à disposição equipamentos de proteção individual, considero que dificultam a realização da minha atividade de trabalho					
VI – A MINHA SAÚDE E O MEU TRABALHO					
<p>A lista que se segue refere alguns problemas de saúde.</p> <p>Assinale com uma cruz, na 1ª parte da resposta, todos os problemas de saúde que tem ou não tem. Depois, tendo em conta unicamente os problemas de saúde que assinalou positivamente ("Sim") na 1.ª parte da resposta, indique, na 2ª parte resposta se, na sua opinião, esses problemas: foram causados pelo trabalho; ou foram agravados/acelerados pelo trabalho; ou se considera que não têm nenhuma relação com o trabalho.</p>					
PROBLEMAS DE SAÚDE					
1ª parte da resposta			2ª parte da resposta (se respondeu sim na 1ª parte)		
Tenho este problema de saúde			Este problema de saúde...		
	Não	Sim	Foi causado pelo meu trabalho	Foi agravado ou acelerado pelo meu trabalho	Não tem nenhuma relação com o meu trabalho
Dores de cabeça					
Dores de costas					
Problemas de visão					
Perturbações de voz					
Problemas de audição					

1ª parte da resposta			2ª parte da resposta (se respondeu sim na 1ª parte)			
Tenho este problema de saúde			Este problema de saúde...			
	Não	Sim	Foi causado pelo meu trabalho	Foi agravado ou acelerado pelo meu trabalho	Não tem nenhuma relação com o meu trabalho	
Problemas de pele						
Dificuldades respiratórias						
Dores musculares e articulações						
Dores de estômago						
Varizes (derrames, “aranhas” vasculares)						
Ansiedade ou irritabilidade						
Fadiga generalizada						
Desânimo generalizado						
Sonolência ou insónias						
Consumo de medicamentos? Se sim, consumo os seguintes medicamentos (especifique todos, excetuando o contraceptivo/pílula)			Medicamento	Para que problema de saúde?		
			Indique com uma cruz a sua resposta...			
			Muito boa	Boa	Razoável	Má
De uma forma geral, como está a minha saúde?						
				Sim, sobretudo de forma negativa	Sim, sobretudo de forma positiva	
Considero que o meu trabalho afeta a minha saúde?					Não, de todo	
VII – A MINHA SAÚDE E O MEU BEM-ESTAR						
<p><i>Perfil de Saúde Nottingham – Versão Portuguesa, Centro de Estudos e Investigação em Saúde, 1997</i></p> <p>A lista que se segue apresenta alguns problemas que as pessoas podem ter no seu dia-a-dia.</p> <p>Leia com atenção esta lista e coloque uma cruz no quadrado correspondente ao SIM se tiver esse problema e no NÃO se não o tiver.</p> <p>Por favor responda a todas as perguntas.</p> <p>Se tiver dúvidas entre o SIM e o NÃO, coloque a cruz na resposta que, neste momento, se aplica melhor ao seu caso.</p>						
					Sim	Não
1) Eu estou sempre cansado(a)						
2) Tenho dores durante a noite						
3) Tudo me desanima						
4) Tenho dores insuportáveis						
5) Tomo comprimidos para dormir						
6) Já nem sei o que é sentir-me bem com a vida						
7) Sinto-me nervoso(a), tenso(a)						
8) Tenho dores quando mudo de posição						
9) Sinto-me só						
10) Só consigo caminhar dentro de casa						
11) Tenho dificuldade em baixar-me						
12) Tudo me custa a fazer						

	Sim	Não							
13) Acordo muito cedo e tenho dificuldade em voltar a adormecer									
14) Não consigo mesmo andar									
15) Custa-me estar com outras pessoas									
16) Os dias parecem que nunca mais acabam									
17) Tenho dificuldade em subir ou descer escadas ou degraus									
18) Tenho dificuldade em chegar às coisas									
19) Tenho dores ao andar									
20) Ultimamente perco a paciência com facilidade									
21) Sinto que não posso contar com ninguém									
22) Passo a maior parte de noite acordado(a)									
23) Sinto que estou a perder o controlo									
24) Tenho dores quando estou em pé									
25) Tenho dificuldade em vestir-me									
26) Estou a ficar sem forças									
27) Tenho dificuldade em estar de pé durante muito tempo (ex. em frente ao lava-loiça ou à espera do autocarro)									
28) As dores não me largam									
29) Levo muito tempo a adormecer									
30) Sinto que sou um peso para as outras pessoas									
31) As preocupações não me deixam dormir									
32) Sinto que não vale a pena viver									
33) Durmo mal de noite									
34) Tem sido difícil dar-me com as pessoas									
35) Preciso de ajuda para andar quando estou fora de casa (ex. uma bengala ou o braço de alguém)									
36) Tenho dores ao subir ou descer escadas ou degraus									
37) Sinto-me deprimido(a) ao acordar									
38) Tenho dores quando estou sentado(a)									
Do conjunto dos problemas que acabou de assinalar com a resposta SIM, identifique com uma cruz, na tabela abaixo, qual ou quais desses problemas acha que estão relacionados com o seu trabalho .									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38		
Após o preenchimento do questionário confirme, por favor, se respondeu a todas as questões. Se achar conveniente, corrija as respostas dadas.									
Caso pretenda fazer algum comentário relativamente às questões presentes neste inquérito ou a aspetos que não tenham sido contemplados utilize, por favor, o espaço seguinte.									
Agradecemos a sua participação!									

Anexo II

**Inventário de Burnout de Maslach (Schaufeli, Leister, Maslach & Jackson.; 1996;
Nunes, R, 2003).**

O enunciado aborda sentimentos relacionados com o trabalho. Leia cuidadosamente as afirmações que se seguem e decida qual a frequência com que acontecem. Para tal, assinale com uma cruz (X) o número que considera adequado tendo em conta a seguinte escala:

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| 0. Nunca | 4. Uma vez por semana |
| 1. Algumas vezes por ano ou menos | 5. Algumas vezes por semana |
| 2. Uma vez por mês ou menos | 6. Todos os dias |
| 3. Algumas vezes por mês | |

	0	1	2	3	4	5	6
1- No meu trabalho sinto-me exausto emocionalmente.							
2- Sinto-me usado ao fim de um dia de trabalho.							
3- Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que ir trabalhar.							
4- Trabalhar com pessoas todo o dia causa-me stress.							
5- O meu trabalho deixa-me exausto.							
6- Eu consigo resolver eficazmente os problemas que aparecem no meu trabalho.							
7- Eu sinto que estou a contribuir eficazmente para os objectivos da minha instituição.							
8- Eu estou a ficar menos interessado no meu trabalho desde que comecei a trabalhar.							
9- Eu estou a ficar com menos entusiasmo sobre o meu trabalho.							
10- Na minha opinião, eu sou bom naquilo que faço.							
11- Eu sinto-me alegre quando consigo atingir algo no meu trabalho.							
12- No meu trabalho, eu tenho conseguido realizar muitas coisas que valem a pena.							
13- Eu só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado.							
14- Eu estou a ficar muito céptico se o meu trabalho contribui para alguma coisa.							
15- Eu duvido do significado do meu trabalho.							
16- No meu trabalho, eu sinto-me confiante de que sou eficaz em ter as coisas feitas.							

Anexo III

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Burnout nas Forças de Segurança

Eu, abaixo-assinado, _____,

compreendi a explicação que me foi fornecida acerca da participação na investigação que se tenciona realizar, bem como do estudo em que serei incluído. Foi-me dada oportunidade de fazer as perguntas que julguei necessárias, e de todas obtive resposta satisfatória.

Tomei conhecimento de que a informação ou explicação que me foi prestada versou os objetivos e os métodos. Além disso, foi-me afirmado que tenho o direito de recusar a todo o tempo a minha participação no estudo, sem que isso possa ter como efeito qualquer prejuízo pessoal.

Foi-me ainda assegurado que os registos em suporte papel e/ou digital (sonoro e de imagem) serão confidenciais e utilizados única e exclusivamente para o estudo em causa, sendo guardados em local seguro durante a pesquisa e destruídos após a sua conclusão.

Por isso, consinto em participar no estudo em causa.

Data: ____ / ____ / 20__

Assinatura do participante no projecto: _____

O Investigador responsável:

Nome: _____

Assinatura: _____