



Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho: Um
Estudo Qualitativo nas Forças de Segurança

Carolina Raquel Vieira Ribeiro Martins

Dissertação Submetida como requisito parcial para a obtenção de grau de Mestre em
Psicologia Social e das Organizações

Orientadora:

Prof. Doutora Sílvia Costa Agostinho da Silva, Professora Associada, Departamento de
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional – ISCTE – Instituto Universitário
de Lisboa

Setembro, 2016

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho



Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho: Um
Estudo Qualitativo nas Forças de Segurança

Carolina Raquel Vieira Ribeiro Martins

Dissertação Submetida como requisito parcial para a obtenção de grau de Mestre em
Psicologia Social e das Organizações

Orientadora:

Prof. Doutora Sílvia Costa Agostinho da Silva, Professora Associada, Departamento de
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional – ISCTE – Instituto Universitário
de Lisboa

Setembro, 2016

Agradecimentos

“It takes courage to grow up and become who you really are.”

— E.E. Cummings

À minha Orientadora Professora Sílvia Silva um grande obrigada por me ter acolhido nesta etapa académica e por me ter orientado da melhor forma que eu alguma vez poderia imaginar. O acompanhamento e apoio estiveram constantemente presentes ao longo de todo este processo, tornando-se fulcral para a realização de um bom trabalho. Obrigada!

Aos meus pais, irmãos e sobrinha, que, apesar da distância geográfica sempre estiveram comigo, sempre demonstraram apoio incondicional e o seu amor! A eles devo a pessoa em que me tornei, todo o sucesso alcançado!

Ao João pelo suporte, paciência, companheirismo e amor que se tornaram essenciais, neste percurso, em momentos de desânimo!

À Mariana, por me ter acompanhado desde o primeiro dia desta etapa enquanto colega e amiga!

À Sónia e Daniela pela amizade, pelos desabafos e pelas palavras amigas que me trouxeram alento, motivação!

Resumo

O presente estudo é exploratório e de natureza qualitativa. O principal objetivo é identificar os riscos psicossociais (RP) específicos a que estão expostos os indivíduos que trabalham nas forças de segurança em Portugal. Por outro lado, pretende-se identificar quais os fatores protetores que estes indivíduos identificam na sua profissão.

Este estudo envolveu 21 sujeitos. Os dados foram recolhidos durante o mês de maio de 2016. A todos os participantes foi realizada uma entrevista semiestruturada, em que o guião apresentava quatro grandes seções: as questões introdutórias; os RP e uma situação problema, com base na adaptação da técnica dos incidentes críticos (*faire le point*); a ação institucional e a mudança institucional.

Os dados foram analisados através da técnica de análise de conteúdo, realizada de acordo com as indicações de Bauer. Para uma melhor sistematização e organização da codificação, elaborou-se um sistema de categorias. Utilizou-se, assim, uma abordagem mista em que se definiram categorias *à priori* (com base no modelo dos RP e no modelo das exigências-recursos) e *à posteriori*.

Resultados evidenciam um desconhecimento do conceito dos RP por parte da maioria dos participantes. Dos 26 RP mencionados por mais participantes, 13 (baixo salário, pobre comunicação) evidenciaram-se como sendo os mais preocupantes para estes profissionais. Os recursos que se destacaram foram o suporte dos colegas, da família e a relevância atribuída à missão da organização na sua prestabilidade à sociedade. Nas práticas e políticas institucionais, verificou-se que a totalidade dos participantes indicou que a instituição não tem desenvolvido ações de prevenção.

Palavras-Chave: riscos psicossociais, recursos, forças de segurança, entrevistas, estudo qualitativo, bem-estar.

Abstract

The present study is exploratory and qualitative. The main goal is to identify specific psychosocial risk (PR) that the Portuguese law enforcement officers are exposed to. Additionally, it is intended to identify the resources recognized by these individuals in their job.

This study involved 21 participants. The data was collected during May 2016. A semi-structured interview was conducted to all participants, which script presented four main sections: introduction questions; the PR and a critical situation, based on adaptation of critical incident technique (Faire le Point); institutional action and institutional changing. The data was analyzed through content analysis technique according to Bauer's referrals. For a better systematization and coding organization a category system was elaborated. Therefore a mixed approach was used by defining *à priori* categories (based on the *Risks for Work-Related Stress Model* and the *Job Demand-Resources Model*) and *à posteriori* categories.

Results evidenced that most participants didn't know PR concept. From the 26 most mentioned PR, 13 (low salary, poor communication) evidenced as the most worrying for this working group. The most highlighted resources were colleagues, family support and assigned relevance to organization mission and its helpfulness in society. Concerning institutional practices and policies, all participants pointed that the institution had not developed prevention actions.

Keywords: psychological hazards, resources, security forces, interviews, qualitative study, well-being.

Índice

INTRODUÇÃO	1
I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	5
1.1. Saúde e bem-estar no trabalho	5
1.2. Definição dos Riscos Psicossociais	7
1.3. Modelos Teóricos	8
1.4. Estudos Empíricos	15
1.5. Processo de gestão dos riscos psicossociais a nível organizacional	19
II. METODOLOGIA	23
2.1. Participantes	23
2.2. Entrevista	23
2.2.1. Entrevista Semiestruturada	23
2.2.2. Ficha de dados sociodemográficos	25
2.3. Procedimento	26
2.3.1. Recolha de dados	26
2.3.1. Análise de dados	27
III. RESULTADOS	29
3.1. Resultados das entrevistas	29
3.1.1. Conceptualização dos riscos psicossociais	29
3.1.2. Riscos Psicossociais mais mencionados	31
3.1.3. Recursos mais mencionados	42
3.1.4. Faire le Point (incidentes críticos)	44
3.1.5. Consequências mais mencionadas	47
3.1.6. Práticas e políticas de prevenção da instituição	50

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES	55
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	60

Índice de Quadros

Quadro 1. Fatores de risco psicossociais e a sua natureza.....	11
Quadro 2. Conceptualização/percepção dos riscos psicossociais.....	28
Quadro 3. Riscos psicossociais, criados à priori e à posteriori, com maior número de ocorrências nas entrevistas.....	29
Quadro 4. Fatores protetores, criados à priori e à posteriori, com maior ocorrência nas entrevistas.....	41
Quadro 5. Situações críticas mencionadas pelos participantes.....	42
Quadro 6. Consequências dos riscos psicossociais, criadas à priori e à posteriori, mais mencionadas nas entrevistas.....	43
Quadro 7. Práticas e políticas institucionais acerca dos riscos psicossociais – categorias criadas à posteriori.....	45

Índice de Figuras

Figura 1: Modelo dos Riscos Psicossociais.....**9**
Figura 2: Modelo das Exigências – Recursos no Trabalho.....**13**

INTRODUÇÃO

A preocupação e investigação científica da temática do bem-estar e saúde no trabalho remontam à década de 50. Esta preocupação torna-se cada vez mais pertinente uma vez que os humanos em fase adulta despendem grande parte do seu tempo no local de trabalho, trazendo benefícios financeiros, contudo pode também contemplar alguns riscos para a sua saúde e bem-estar. O ritmo cada vez mais elevado de trabalho e as rotinas a velocidades astronómicas abarcam desgaste emocional, físico e psicológico para a saúde destes adultos. São várias as disciplinas que se têm vindo a debruçar sobre a qualidade de vida das pessoas, tais como a economia, as Ciências da Saúde, a Sociologia e a Psicologia (e.g. Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999; Kahneman, Diener & Schwarz, 1999, Layard, 2005, citado em Caetano & Silva, 2011). De acordo com Seligman & Csikszentmihalyi (2000:5, citado em Caetano & Silva, 2011) os estudos acerca do bem-estar ganharam vida novamente com o desenvolvimento da psicologia positiva, a qual valoriza “experiências subjetivas: o bem-estar, o contentamento, e a satisfação (no passado) e a esperança (no futuro), e o *fluir* e a felicidade (no presente)”.

O ambiente de trabalho e a natureza do trabalho em si são ambos importantes influências na saúde (Marmot & Wilkinson, 2006, citado em World Health Organization, 2010).

Riscos Psicossociais

A grande maioria dos adultos de todo o mundo passam a maior parte do seu tempo despertos no trabalho, ao mesmo tempo enfrentam uma variedade de riscos relacionados com químicos, agentes biológicos, fatores físicos, condições ergonómicas adversas, alergénios, uma complexa rede de riscos de segurança, e os mais variados fatores psicológicos (Concha-Barrietos et al., 2004: p. 1653, citado em World Health Organization).

Os riscos psicossociais relacionados com o trabalho podem ser definidos como “aspetos da estrutura e gestão do trabalho e do seu contexto social e organizacional que podem potencialmente causar dano psicológico ou físico” (Cox & Griffiths, 2005, citado em PRIMA, 2008).

O presente estudo é exploratório e de natureza qualitativa. A relevância do mesmo prende-se com a ausência de estudos qualitativos no nosso país direcionados para as forças de segurança e que abordem temática dos riscos psicossociais bem como os fatores protetores destes trabalhadores. Em Portugal, as profissões englobadas nas

forças de segurança não são consideradas de risco e de rápido desgaste, desta forma torna-se pertinente verificar quais os riscos e os fatores protetores específicos destes profissionais portadores de armas, que passam pelas mais adversas situações no dia-a-dia. Assim pretendeu-se dar resposta a esta necessidade na área da investigação, mais especificamente no que concerne aos riscos psicossociais nas forças de segurança, aos fatores protetores, às consequências para o indivíduo e às práticas institucionais, esperando obter resultados singulares relativamente à saúde e bem-estar destes trabalhadores. Utilizou-se para este efeito o modelo *Risks for Work-Related Stress Model* de Leka e Jain (2010) articulado com o modelo de Bakker e Demerouti (2007) intitulado de *Job-Demand Resources Model* e com base na técnica dos incidentes críticos “*fair ele point*”.

A problemática deste estudo, como supracitado, prende-se com os riscos psicossociais e com a forma como estes afetam os indivíduos no contexto laboral, física e psicologicamente, abarcando consequências tanto para o indivíduo, bem como para a organização em que este está inserido. De acordo com Leka & Jain (2010) os riscos psicossociais e o *stress* experienciado no trabalho andam de mãos dadas. O *stress* relacionado com o trabalho é a resposta que as pessoas podem ter quando confrontadas com exigências do trabalho e pressões que não se adequam ao seu conhecimento e habilidades e que desafia a sua capacidade de lidar com estas situações (Leka & Jain, 2010, citado por WHO, 2010). As repercussões negativas, do ponto de vista económico, que o *stress* traz para as organizações, tem sido a principal causa do interesse do estudo deste conceito (Chambel 2005). Segundo Chambel (2005) não é recente o reconhecimento de que as situações de trabalho podem interferir negativamente na saúde dos indivíduos.

Tendo em conta a relevância dos riscos psicossociais e após a revisão de literatura o presente estudo foi delineado de modo a responder aos objetivos que se apresentam de seguida.

Objetivos do estudo

O principal objetivo desta dissertação é verificar a que riscos psicossociais e fatores protetores estão expostos os trabalhadores das forças de segurança em Portugal, tendo em conta a sua perspetiva sobre a saúde e bem-estar no trabalho.

Após a definição do objetivo geral, criaram-se objetivos específicos que delinearão o estudo, sendo eles:

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

- Identificar os riscos psicossociais mais elevados, bem como os fatores protetores mais elevados destes trabalhadores;
- Comparar o que é dito quando se fala em situações gerais e quando se fala em situações críticas (normalidade vs. situação crítica);
- Averiguar quais as consequências que os riscos psicossociais trazem a estes trabalhadores e;
- Averiguar quais as práticas de prevenção e gestão dos riscos utilizadas pela instituição.

A presente dissertação divide-se em quatro grandes capítulos. Primeiramente é apresentado o enquadramento teórico do estudo, que se debruça sobre a saúde e bem-estar no trabalho e sobre o estado de arte dos riscos psicossociais. Aqui serão igualmente abordados os modelos teóricos em que se apoia a presente investigação e serão também apresentados estudos internacionais que representam o que se tem feito acerca deste tema nas forças de segurança. No segundo capítulo é descrita a metodologia de investigação utilizada, a amostra, bem como os procedimentos de recolha e análise de dados. No terceiro capítulo, são apresentados os resultados da investigação de acordo com os objetivos delineados. Finalmente na discussão e conclusões são expostos e discutidos os aspetos mais relevantes do presente estudo, bem como as suas limitações. Serão também salientados aspetos pertinentes a abordar em futuros estudos.

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1. Saúde e bem-estar no trabalho

De acordo com a European Agency for Safety & Health at Work (EASHW), (2007), citado por Leka, Cox & Zwetsloot, no European Framework for Psychological Risk Management - PRIMA-EF, 2008), os riscos psicossociais, o *stress* relacionado com o trabalho, o assédio, e o bullying (ou mobbing) são agora amplamente reconhecidos como os principais desafios para a saúde e segurança ocupacional. Aproximadamente um em três trabalhadores europeus, mais de 40 milhões de pessoas, indicam que são afetadas pelo *stress* no trabalho (EASHW, 2002, citado por Leka, Cox & Zwetsloot, no European Framework for Psychological Risk Management, 2008). Nos 15 estados membros, da pré União Europeia de 2004, os custos do *stress* no trabalho e os problemas de saúde mental relacionados com o trabalho foram estimados como sendo 3% e 4 % do produto interno bruto (PIB), o equivalente a 265 bilhões de euros anuais (Levi, 2002, citado por Leka, Cox & Zwetsloot, no European Framework for Psychological Risk Management, 2008). Em 2014 a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) e a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (Eurofound) realizaram um relatório sobre os riscos psicossociais no trabalho, intitulado “Os riscos psicossociais na Europa: Prevalência e estratégias de prevenção”. Os objetivos desse relatório foram apresentar dados comparativos sobre a prevalência de riscos psicossociais entre os trabalhadores, analisar as interligações entre estes riscos e a saúde e o bem-estar, investigar em que medida as instituições adotam medidas para prevenir os riscos psicossociais e por fim descrever as intervenções que podem ser adotadas pelas empresas (EU-OSHA, 2014). De forma geral os resultados indicaram que: 25% dos trabalhadores indicam sofrer de *stress* no trabalho na maior parte ou na totalidade do horário, sendo que uma percentagem idêntica indica que o trabalho afeta negativamente a sua saúde; os riscos mais comuns relacionam-se com o tipo de tarefas executadas pelos trabalhadores (tarefas monótonas ou complexas) e com a intensidade do trabalho; a violência e o assédio revelaram-se como menos frequência, contudo têm uma relação muito negativa com o bem-estar; existe menos incidência de alguns fatores de risco psicossociais, nomeadamente o excessivo número de horas de trabalho e a falta de apoio social, contudo a insegurança no trabalho tem aumentado e um quinto dos trabalhadores continua a ter jornadas de trabalho excessivamente longas ou com horários irregulares; recentemente têm sido

denunciados, em alguns países, o aumento do trabalho sob pressão, a violência e o assédio, provocadas pela crise económica que conduziu a alterações nos locais de trabalho e que menos de um terço das organizações dispõe de procedimentos para prevenir os RP (EU-OSHA, 2014).

A preocupação com a saúde e o bem-estar no trabalho torna-se cada vez mais importante uma vez que os humanos em fase adulta despendem grande parte do seu tempo no local de trabalho, trazendo benefícios financeiros, contudo pode também contemplar alguns riscos para a sua saúde e bem-estar.

Como indicam Caetano & Silva (2011), o bem-estar constitui uma das principais aspirações de qualquer pessoa ao longo do seu ciclo de vida, dessa forma esta temática tem sido desde sempre objeto de reflexão e de discussão na filosofia e literatura.

No que concerne ao trabalho, cada vez mais se pretende que as organizações sejam saudáveis, ou seja, que sejam capazes de conjugar a sua sustentabilidade e produtividade com a promoção do desenvolvimento e da qualidade de vida dos seus colaboradores (Caetano & Silva, 2011).

Os estudos acerca da saúde e bem-estar ganharam um novo fôlego com o desenvolvimento das abordagens da psicologia positiva, que valorizam as “experiências subjetivas: o bem-estar, o contentamento, e a satisfação (no passado); a esperança e o otimismo (no futuro), e o *fluir* e a felicidade (no presente)” (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000:5, citado em Caetano & Silva, 2011). Estas abordagens, ao nível individual evidenciam os atributos pessoais positivos, como a perseverança, as competências interpessoais e o otimismo, já ao nível organizacional, procuram identificar as características que promovem o alto desempenho individual e organizacional, que fomentam o “florescer” dos indivíduos e o desenvolvimento das suas forças, como a resiliência e a vitalidade (Keyes, 2007, citado em Caetano & Silva, 2011).

Nas culturas ocidentais, a satisfação com o desempenho profissional constitui um dos domínios importantes do bem-estar subjetivo, devido à centralidade que o trabalho ocupa na vida das pessoas (Caetano et al., 2002, citado em Caetano & Silva, 2011). O nível de satisfação dos indivíduos pode ser afetado pelas condições de emprego e de exercício profissional, podendo contribuir para o aumento ou diminuição do bem-estar subjetivo (Caetano & Silva, 2011). Nas últimas décadas, registou-se um despertar para os aspetos emocionais no trabalho tendo-se desenvolvido modelos, técnicas e operacionalizações mais apropriadas à natureza imediata das reações

emocionais (Brief & Weiss, 2002, citado em Caetano & Silva, 2011). Isto deve-se ao reconhecimento de que a dinâmica das emoções no contexto de trabalho tem influência em múltiplos aspetos do desempenho dos indivíduos e das equipas (Caetano & Silva, 2011).

Desta forma, e tendo em conta que múltiplos fatores podem afetar o bem-estar físico e psicológico e a satisfação dos indivíduos no contexto laboral, o presente estudo vem debruçar-se sobre os fatores de risco psicossocial que estão presentes no dia-a-dia dos trabalhadores das forças armadas em Portugal e que podem trazer consequências para si, para terceiros e até para a organização onde desenvolvem as suas funções.

1.2. Definição dos Riscos Psicossociais

Numa perspetiva mais ampla, os riscos psicossociais são a principal preocupação da saúde pública, e são associados a desafios económicos e sociais (Leka, Cox & Zwetsloot, European Framework for Psychological Risk Management, 2008).

Os riscos psicossociais são segundo Cox e Griffiths (2005) “aqueles aspetos da conceção do trabalho, da sua gestão e organização, e os seus contextos sociais e organizacionais, que têm o potencial para causar dano físico e psicológico” (citado em Leka & Jain, 2010, p. 1). De acordo com Leka & Jain (2010) os riscos psicossociais e o *stress* experienciado no trabalho andam de mãos dadas. O *stress* relacionado com o trabalho é a resposta que as pessoas podem ter quando confrontadas com pressões e exigências laborais que não correspondem ao seu conhecimento e capacidades, desafiando a sua habilidade para fazer face a esta situação. A exposição aos riscos psicossociais podem trazer consequências para a sociedade, organizações e indivíduos, contudo as principais consequências são individuais e organizacionais, em termos de saúde para os primeiros e em termos económicos para os segundos. Mais especificamente, os riscos psicossociais no local de trabalho demonstraram poder vir a ter um impacto no detrimento da saúde física, mental e social dos trabalhadores (Bonde, 2008; Bosma et al., 2008; Chen, Yu & Wong, 2005; Fischer et al. 2005; Tennant, 2001; wieclaw et al., 2008, citado em Leka & Jain, 2010, p. 6). As consequências para os indivíduos podem ocorrer a nível fisiológico e psicológico. Em termos fisiológicos podem ocorrer doenças cardiovasculares, transtornos músculo-esqueléticos. A nível psicológico podem surgir problemas como agressividade, cansaço, irritabilidade, insónias, dificuldade de concentração, angústia, entre outros.

No que concerne às organizações, um crescente número de provas empíricas tem demonstrado que o ambiente de trabalho psicossocial tem influência direta e indireta nos índices de saúde organizacionais, tais como, absentismo, ausência por doença, impacto negativo na produtividade, satisfação com o trabalho e intenção de deixar a organização (Kivimaki et al. 2003; Spurgeon, Harrington & Cooper, 1997; Miche, 2002; Vahtera, Pentti & Kivimaki, 2004; van den Berg et al., 2009, citado em Leka e Jain, 2010, p.6). Podem haver também outras consequências a nível organizacional, tais como os níveis de desmotivação dos trabalhadores, alta rotatividade, deterioração da imagem institucional, custos diretos e indiretos, mau ambiente psicológico e até agressões.

1.3. Modelos Teóricos

Existem diversos modelos teóricos que avaliam os riscos psicossociais e o seu impacto na saúde e segurança dos trabalhadores bem como na saúde das organizações.

O presente estudo apoiou-se no modelo teórico *Risks for Work-Related Stress Model* (Figura 1) de Leka & Jain (2010), articulando-o com o modelo de Bakker & Demerouti (2007), intitulado de *Job Demands-Resources Model* (JD-R), sendo o segundo um dos modelos mais citados para indicar a relevância dos riscos psicossociais. Com uma visão mais completa do que podem ser os riscos psicossociais e os recursos do trabalho, o modelo JD-R (Figura 2) de Bakker et al. (2014) é um desenvolvimento do modelo de Bakker & Demerouti (2007) e apresenta uma nova variável: os recursos pessoais. Este modelo tem a vantagem de articular a vertente negativa (fatores de risco) e a vertente positiva (recursos pessoais e do trabalho). Desta forma, este modelo torna-se uma mais-valia para presente estudo uma vez se coaduna com os objetivos do mesmo, que são identificar os fatores protetores e recursos de um grupo de profissionais.

O *stress* relacionado com o trabalho não se dissocia dos fatores de risco, uma vez que estes segundos podem originar reações ao *stress*, tal como espelham Leka & Jain (2010) no seu modelo. Presume-se que o *stress* resulte de um conjunto complexo de fenómenos dinâmicos e não apenas como consequência de um único evento externo que atua sobre o indivíduo (Leka & Jain, 2010). A base teórica para o *stress* pode ser interacional - focando-se nas características estruturais da interação do indivíduo com o seu ambiente de trabalho, ou transacional – focando-se em processos cognitivos e reações emocionais que orientam as interações indivíduo-ambiente (Tabanelli et al., 2008, citado por Leka & Jain, 2010).

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

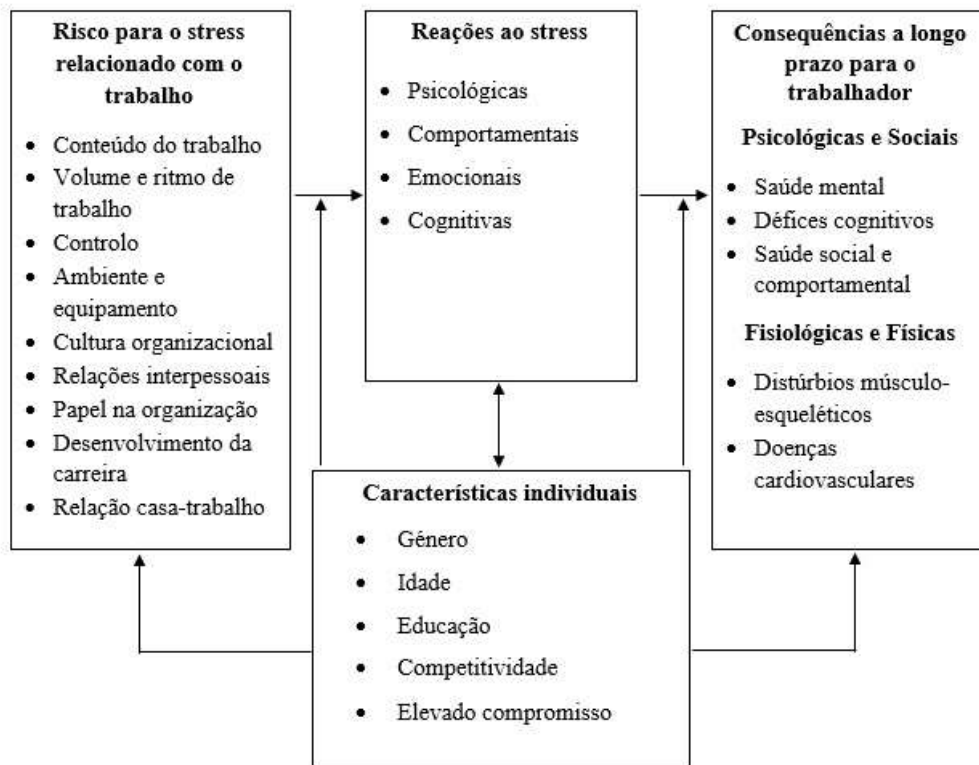


Figura 1: Modelo dos Riscos Psicossociais

Fonte: Adaptado de Leka & Jain, 2010, p. 9, Health Impact of Psychological Hazards at Work: An Overview.

O modelo Risks for Work-Related Stress baseia-se em dois modelos teóricos que nos passados 20 anos dominaram a descrição do ambiente de trabalho psicossocial e a sua relação com a saúde (Leka & Jain, 2010). Um desses modelos de Karasek & Theorell (1990) intitula-se de *Job Strain Demand-Control Model*. Este modelo envolve duas dimensões ortogonais: as exigências de trabalho, que inclui o ritmo de trabalho e conflito de exigências e por outro lado a decisão que inclui o controlo da decisão e a descrição de competências (variedade do trabalho e a capacidade da utilização de competências), (Leka & Jain, 2010). Hipoteticamente o elevado controlo na decisão e as baixas exigências do trabalho são boas para a saúde dos trabalhadores, e a combinação de elevadas exigências do trabalho com baixo controlo na decisão resulta numa degradação da saúde do trabalhador (Leka & Jain, 2010). Outro modelo é de Siegrist (1996) intitulado de *Effort-Reward Imbalance Model*. Neste modelo de *stress* no trabalho, o desequilíbrio entre elevados esforços e baixas recompensas no trabalho é o conceito central que leva às doenças relacionadas com o *stress*, as recompensas podem incluir salário, perspectiva de progressão, segurança no trabalho e confiança e os efeitos

do *stress* são aumentados por um padrão pessoal de *coping* denominado de *over commitment*.

O modelo *Risks for Work-Related Stress* indica-nos, de forma genérica, que existem fatores de risco, tais como o conteúdo do trabalho, o ambiente e equipamento, a cultura organizacional, o controlo, o volume e ritmo de trabalho, as relações interpessoais, o desenvolvimento da carreira, a relação casa trabalho e o papel na organização (caixa 1), que podem traduzir-se em reações ao *stress* - fisiológicas, comportamentais, emocionais e cognitivas – (caixa 2), que consoante as características dos indivíduos - género, idade, educação, competitividade e elevado compromisso – (caixa 3) podem levar a consequências, mais graves ou menos graves, a longo prazo para o trabalhador: psicológicas e sociais – saúde mental, saúde comportamental e social; e fisiológicas – distúrbios músculo-esqueléticos e doenças cardiovasculares, (caixa 4). Este modelo mostra o *stress* como a consequência da falta de ajuste entre as necessidades individuais e as exigências do ambiente (Leka & Jain, 2010). Pode observar-se duas moderações neste modelo. A primeira implica as variáveis “risco”, “reações ao stress” e “características individuais”. Note-se que os riscos (variável independente) e as reações ao stress (variável dependente) têm uma relação direta, o que indica que os fatores de risco levam a reações de *stress*. A variável moderadora desta relação direta é a característica do indivíduo que pode levar a maiores ou menores reações ao *stress*. A segunda moderação tem implicadas as variáveis “reações ao stress”, “consequências a longo prazo para o trabalhador” e “características individuais”. Aqui as “reações ao *stress*” apresenta-se como variável independente e tem uma relação direta com as “consequências a longo prazo para o trabalhador” que é a variável dependente. Isto indica-nos que as reações ao *stress* levam a consequências a longo prazo para o trabalhador, podendo esta relação direta ser moderada novamente pela variável moderadora “características do indivíduo”. Isto quer dizer que as consequências a longo prazo para o trabalhador, advindas das reações ao stress podem ser maiores ou menores de acordo com as características do indivíduo.

No que concerne às consequências despoletadas pelos fatores de risco, diversos estudos que investigam o *stress* relacionado com o trabalho, revelam ligações entre o *stress* e a ocorrência de doenças cardíacas, esgotamento nervoso, comportamentos pouco saudáveis, insatisfação com o trabalho, acidentes, absentismo, perda de produtividade, problemas familiares e algumas formas de cancro (Cooper & Cartwright, 1994, citado por Leka & Jain, 2010). Os autores Quick, Horn and Quick (1986)

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

verificaram que o *stress* relacionado com o trabalho pode provocar problemas comportamentais, médicos e psicológicos. As alterações comportamentais tendem a ser os primeiros e mais visíveis sinais de *stress* e incluem: abuso de álcool e drogas, aumento do consumo de tabaco, propensão para acidentes e violência; as consequências psicológicas podem incluir problemas familiares, distúrbios de sono, disfunção sexual e depressão; já os problemas médicos incluem o acelerar do aparecimento de doenças e o deteriorar do impacto da doença (Quick, Horn and Quick, 1986, citado por Leka & Jain, 2010). Há um consenso na literatura no que concerne à natureza dos fatores de risco psicossocial (Quadro 1) (Leka & Houdmont, 2010). Estes fatores de risco pode ter natureza no conteúdo do trabalho, o volume e ritmo de trabalho, o horário de trabalho, o controlo, o ambiente e equipamento, o funcionamento e a cultura organizacional, as relações interpessoais no trabalho, o papel na organização, a progressão na carreira, e a relação casa-trabalho.

FATORES DE RISCO PSICOSSOCIAL	
CONTEÚDO DO TRABALHO	Falta de variedade, curtos ciclos de trabalho, trabalho fragmentado, subutilização de competências, elevada incerteza, contínua exposição a pessoas.
VOLUME E RITMO DE TRABALHO	Excesso de trabalho, pouco trabalho, elevado ritmo de trabalho, pressão de tempo, constantemente sujeito a prazos.
HORÁRIO DE TRABALHO	Trabalho por turnos, trabalho noturno, horários de trabalho inflexíveis, Horários imprevisíveis, Longas e insociáveis horas de trabalho.
CONTROLO	Baixa participação na tomada de decisão, falta de controlo do volume de trabalho
AMBIENTE E EQUIPAMENTO	Inadequada disponibilização de equipamentos, baixa adequação e manutenção, pobres condições ambientais, falta de espaço, baixa luminosidade, ruído excessivo.
FUNCIONAMENTO E CULTURA ORGANIZACIONAL	Pobre comunicação, baixo suporte na resolução de problemas, falta de definição de objetivos organizacionais, falta de acordo nos objetivos organizacionais, baixo suporte no desenvolvimento pessoal.
RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO	Isolamento social ou físico, pobre relacionamento com superiores, conflitos interpessoais, falta de

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

	suporte social, bullying, assédio.
PAPÉL NA ORGANIZAÇÃO	Ambiguidade de papéis, conflito de papéis, responsabilidade por pessoas.
PROGRESSÃO NA CARREIRA	Estagnação da carreira, incerteza na carreira, baixa promoção, elevada promoção, baixo salário, insegurança no trabalho, baixa valorização do trabalho.
RELAÇÃO CASA-TRABALHO	Conflito entre exigências casa-trabalho, baixo suporte familiar, problemas entre carreiras, problemas financeiros, conflitos na relação.

Quadro 1: Fatores de risco psicossociais e a sua natureza

Fonte: Adaptado de Leka & Jain, 2010, p.5, Health Impact of Psychological Hazards at Work: An Overview

Contudo, segundo Leka & Houdmont (2010), note-se que novas formas de trabalho estão a dar origem a novos riscos, os quais ainda não estão todos representados em publicações científicas. Fatores como o pobre feedback, inadequada avaliação, processos de comunicação, insegurança no trabalho, horas excessivas de trabalho e bullying empresarial tem sido sugeridos como preocupações eminentes para muitos trabalhadores.

Os estudos analisados até hoje mostram evidências de um padrão característico de antecedentes e consequências do *burnout* e *work engagement* (Bakker, Demerouti e Sanz-Vergel, 2014). Segundo Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel (2014) as exigências do trabalho foram identificadas como as principais causas de *burnout* o que leva à pobre saúde e a resultados organizacionais negativos. Por outro lado, estes autores indicam que no modelo JD-R, os recursos do trabalho foram identificados como os principais impulsionadores do *work engagement*, os quais levam à melhoria do bem-estar no trabalho e a resultados organizacionais positivos. Estes padrões formam os alicerces para um modelo articulado do bem-estar ocupacional, conhecido como *Job Demand-Resources Model* (Bakker & Demerouti, 2007, 2014; Demerouti et al., 2001).

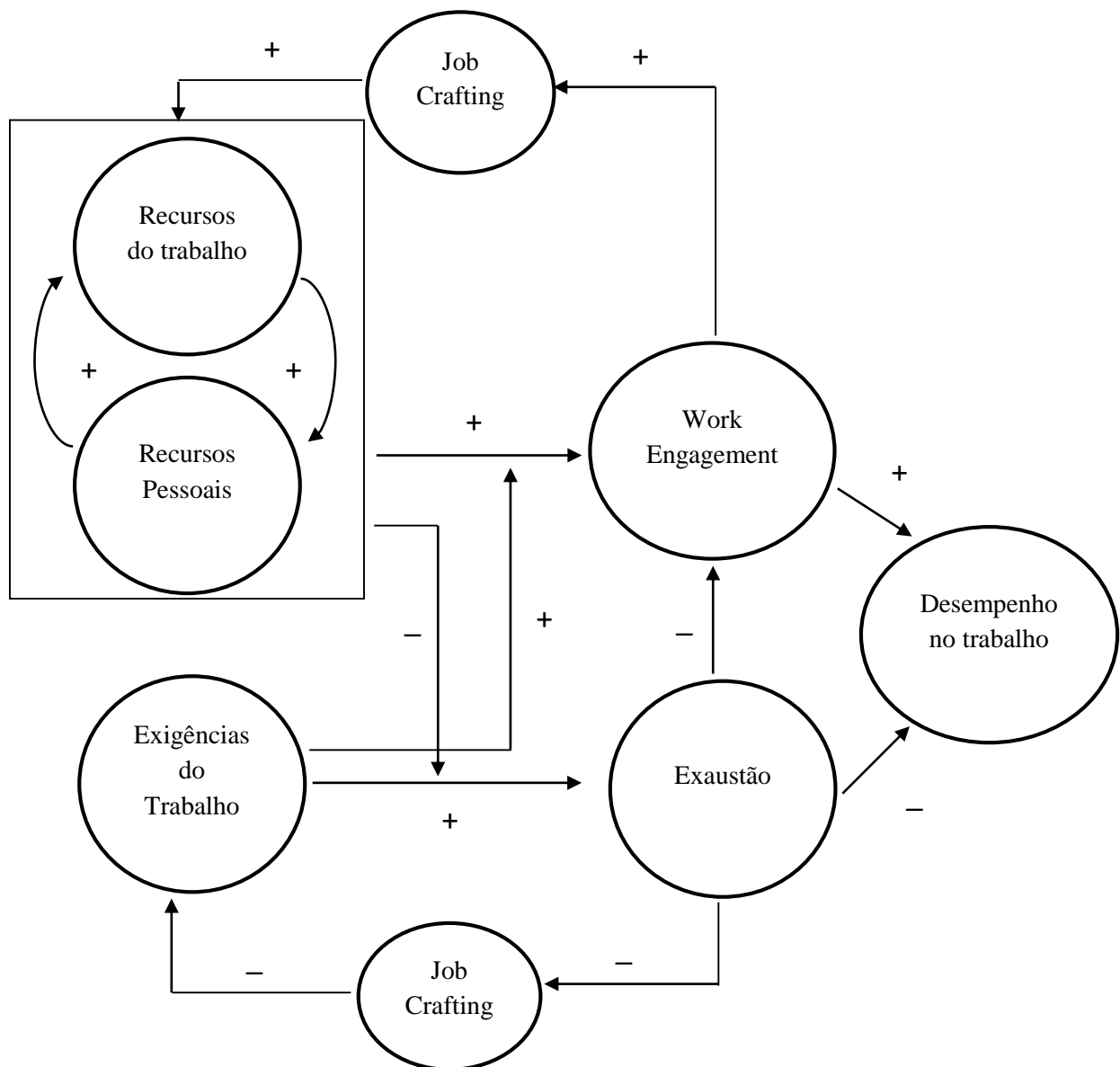


Figura 2: Modelo das Exigências – Recursos no Trabalho

Fonte: Adaptado de Bakker, Demerouti e Sanz-Vergel, 2014, p. 400, Burnout and Work Engagement: The JD–R Approach.

Este modelo sustenta-se em três proposições, sendo que a primeira pressupõe uma grande flexibilidade, uma vez que podem ser utilizadas/moldadas todas as características laborais tendo como base duas categorias distintas: as exigências do trabalho e os recursos do trabalho, tornando-se uma mais-valia, uma vez que se pode adaptar a qualquer contexto laboral, mais especificamente a qualquer função. A flexibilidade deste modelo é o principal motivo da sua popularidade, uma vez que a primeira proposição da teoria é de que todas as características do trabalho podem ser moldadas utilizando duas categorias diferentes, nomeadamente, as exigências do

trabalho e os recursos do trabalho (Bakker, Demerouti e Sanz-Vergel, 2014). Desta forma, esta teoria pode ser aplicada a todos os contextos de trabalho e pode ser adaptada à função específica em consideração (Bakker, Demerouti e Sanz-Vergel, 2014).

A segunda proposição da teoria JD-R foca-se em dois processos distintos, um que acaba por deteriorar a saúde do trabalhador devido às exigências do trabalho e um motivacional que desencadeia satisfação, compromisso e motivação laboral, devido aos recursos do trabalho. Como indicam os autores Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel (2014) as exigências do trabalho e os recursos são os desencadeadores de dois processos independentes: um processo enfraquecedor da saúde e um processo motivacional, onde as exigências do trabalho são geralmente os preditores mais importantes de resultados como a exaustão, queixas de saúde psicossomáticas e repetitivas lesões por esforço (Bakker et al. 2003b, Hakanen et al. 2006, citado em Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2014) e os recursos são geralmente os preditores mais importantes do *work enjoyment*, motivação e *work engagement* (Bakker et al. 2007, 2010, citado em Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2014). O motivo para estes efeitos únicos é o facto das exigências do trabalho custarem esforço e consumirem recursos energéticos, enquanto que os recursos do trabalho satisfazem necessidades psicológicas básicas, como a necessidade de autonomia e de competências (Bakker 2011, Deci & Ryan 2000, Nahrgang et al. 2011). Diversos estudos corroboram as duas vias para o bem-estar do trabalhador proposto pelo modelo JD-R e mostraram que o modelo pode prever resultados organizacionais importantes (Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2014).

A terceira proposição desta teoria indica que apesar das exigências do trabalho e os recursos do trabalho iniciarem diferentes processos, têm também efeitos de interação (Figura 1). Segundo Bakker, Demerouti e Sanz-Vergel (2014) as exigências e os recursos do trabalho interagem na predição do bem-estar ocupacional, existindo duas direções possíveis onde as exigências e os recursos podem ter um efeito conjunto no bem-estar e onde podem influenciar indiretamente o desempenho. Conforme estes autores a primeira interação é aquela onde os recursos do trabalho amortecem o impacto das exigências do trabalho na tensão e a segunda é aquela onde as exigências do trabalho aumentam o impacto dos recursos na motivação e *engagement*. Investigações revelam que os recursos do trabalho tornam-se relevantes e têm um impacto mais forte e positivo no *work engagement* quando as exigências do trabalho são elevadas (Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2014).

Para além de todas estas características do modelo, torna-se muito relevante salientar a importância da categoria Recursos Pessoais, uma vez que esta é uma extensão do modelo original JD-R. Os recursos pessoais são auto avaliações positivas que estão relacionadas com a resiliência e referem-se ao senso dos indivíduos para a habilidade de controlar e influenciar os seus contextos com sucesso (Hobfoll et al. 2003, citado em Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2014). Estas avaliações positivas acabam por prever a definição de objetivos, a motivação, o desempenho, a satisfação com o trabalho e com a vida, e outros resultados desejáveis (Judge et al. 2005, citado em Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2014).

Existe ainda uma outra categoria que completa o modelo JD-R, o *Job Crafting*, que segundo Bakker, Demerouti e Sanz-Vergel (2014) pode ser definido como as mudanças físicas e cognitivas que os indivíduos fazem na sua tarefa ou nos seus limites relacionais. O *Job Crafting* também pode ser designado como o processo onde os trabalhadores moldam o seu trabalho (Wrzesniewski & Dutton 2001, citado em Bakker, Demerouti e Sanz-Vergel, 2014) e onde estes podem mudar ativamente o *design* do seu trabalho escolhendo tarefas, negociando diversos conteúdos do trabalho e dando significado às suas tarefas (Parker & Ohly 2008, citado em Bakker, Demerouti e Sanz-Vergel, 2014).

O modelo de Leka e Jain (2010) *Risks for Work-Related Stress* e o modelo JD-R de Bakker et al. (2014) relacionam-se entre si, uma vez que identificam os fatores de risco/exigências do trabalho e as suas consequências (*stress, burnout, entre outras consequências físicas, psicológicas e sociais*). O modelo JD-R vem trazer de novo uma visão positiva no ambiente de trabalho, os recursos, que levam ao *work engagement* e ao bom desempenho.

1.4. Estudos Empíricos

Atendendo ao estado de arte dos riscos psicossociais reuniu-se um grupo de 5 estudos internacionais que abordam esta temática nas forças de segurança. Os principais temas destes estudos são o *stress* e o *burnout*, tópicos que andam de mãos dadas com os riscos psicossociais, tornando-se assim relevante a sua análise bem como a sua articulação conjunta com o modelo de Leka & Jain (2010) *Risks for Work-Related Stress* e com o modelo de Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel (2014) *Job Demands-Resources*.

Num dos primeiros estudos realizados com polícias Anshel et al. (1997) desenvolveram dois estudos em que investigaram possíveis fatores que estão associados à vivência de *stress* agudo em polícias da Austrália. No estudo 1 foram identificados stressores ocupacionais agudos pelos polícias. Foi aplicado a 39 participantes uma versão adaptada do questionário *Stress Appraisal Measure* (SAM). Os resultados indicaram que 4 (fatalidade com crianças, lidar com morte ou ferimento de outro polícia, dano físico em serviço e lidar com vítimas de abuso sexual) dos 17 stressores agudos identificados no estudo 1 eram significativamente diferentes em relação aos restantes no que respeita à sua intensidade e frequência, aumentam a intensidade e frequência de perturbações severas a nível físico e psicológico. A amostra do estudo dois foi composta por 95 participantes, diferentes do estudo 1. O objetivo do estudo 2 foi examinar a intensidade da avaliação de situações stressoras e reavaliação, feita pelos polícias relativamente aos fatores previamente identificados em situações stressoras e como diferem estas avaliações em função do tempo de experiência nas forças policiais. Existe portanto a avaliação primária (interpretação inicial acerca de uma situação stressor), secundária (avaliação dos pensamentos ou ações necessárias para lidar com exigências específicas relacionadas com trabalho e a sua avaliação dos recursos estratégias e opções disponíveis) e a reavaliação (processo de alteração da avaliação inicial baseado em nova informação vinda da envolvente). Foram medidas através de um questionário as avaliações primárias, as avaliações secundárias, reavaliações e perceção global de *stress* associadas aos quatro stressores agudos identificados. Os resultados indicaram que duas dimensões primárias de avaliação, a ameaça e o desafio, são preditores significativos de um sentimento de *stress* generalizado, com a centralidade como uma dimensão importante da avaliação. Evidenciou-se ainda que os anos de experiência como agente influenciam as crenças dos profissionais acerca da sua capacidade para lidar com situações stressoras.

Posteriormente o estudo de Kop et al. (1999) examinou fatores stressores na população policial alemã, com foco na falta de reciprocidade que estes profissionais vivem nas relações com civis, colegas e serviços policiais. Investigaram, ainda, a relação entre o *burnout* e as atitudes dos polícias face à violência, bem como ao seu próprio uso de violência. Os polícias responderam a um questionário, cujos resultados demonstraram: (1) os stressores organizacionais são mais prevalentes que os stressores relacionados com as tarefas; (2) comparados com outras profissões prestadoras de serviços, os polícias demonstraram um perfil específico nas 3 escalas do *Maslach*

Burnout Inventory (MBI) – um nível relativamente baixo de exaustão emocional, um nível médio de despersonalização e um nível alto de realização pessoal; (3) o burnout é associado à falta de reciprocidade entre o que é dado e o que é recebido nas relações estabelecidas com cidadãos, colegas e a sua organização; e (4) o *burnout* está positivamente relacionado com atitudes face ao uso de violência e o uso da violência durante o serviço.

Diferentemente dos estudos apresentados anteriormente o estudo de Dick (2000) é de natureza qualitativa, contemplando uma intervenção em polícias do Reino Unido (Inglaterra). A amostra foi constituída por 35 polícias que fizeram recurso a aconselhamento psicológica. O objetivo do estudo foi efetivar uma análise qualitativa da influência do contexto institucional policial nos significados atribuídos aos stressores agudos, pelos polícias que experienciaram distress. Utilizando a intervenção da Rational Emotive Behavioral Therapy (REBT), como ferramenta analítica, é defendido pela autora que as crenças que contribuem para o sentimento de distress, estão relacionadas com a forma como o ser polícia, tanto em termos identitários, como funcionais, é construído através da cultura organizacional policial. Estas construções influenciam a forma como os polícias se percebem a si próprios e ao ambiente. Operam, também, a um nível coletivo para normalizar algumas respostas emocionais e patologizar outras, o que pode ter impacto nos resultados das intervenções, como as de aconselhamento no *stress*.

Mais recentemente Houdmont (2013) fez uma avaliação de riscos psicossociais na polícia de West Midlands. Os objetivos do estudo eram:

- Avaliar a exposição dos polícias a condições de trabalho stressantes em 2013 e comparar este perfil ao de 2012;
- Avaliar a saúde individual (*burnout*) dos polícias e a eficácia organizacional (intenção de saída e performance de trabalho) em 2013 e comparar este perfil com o perfil de 2012;
- Analisar a extensão da exposição a condições de trabalho stressantes ligadas à saúde individual e à eficácia organizacional.

Foram realizados previamente *focus group* que identificaram diversos riscos psicossociais específicos à função de polícia. Posteriormente foram distribuídos questionários que avaliaram a exposição aos riscos psicossociais e ao *burnout*. Assim, foram identificados 26 riscos psicossociais específicos dos polícias, através de 9 temas.

Os resultados demonstraram que 34,8% dos agentes e 45,2% dos chefes manifestaram casos de *stress* relacionado com o trabalho, valores mais elevados comparativamente com 15,5% da população trabalhadora do Reino Unido. Concluiu-se também que entre agentes e chefes a prevalência de *stress* relacionado com o trabalho foi maior em 2013 do que em 2012, havendo um aumento de um ano para outro. Seis fatores foram identificados como problemáticos por mais de 50% dos trabalhadores (agentes e chefes) sendo eles: a falta de discussão acerca das mudanças no trabalho; o trabalho intensivo; o elevado ritmo de trabalho; a baixa participação na tomada de decisão; as tarefas negligenciadas devido a excesso de trabalho e as pausas insuficientes.

Por último é de referir o estudo quantitativo de Russell (2014), cujo objetivo foi analisar a relação entre o *stress* e o *burnout* entre agentes e verificar como a liderança modera essa relação. Múltiplos departamentos no sul e sudoeste dos Estados Unidos fizeram parte da amostra utilizada neste estudo, sendo esta constituída por um total de 379 agentes. A escolha da amostra prende-se com o facto de estes agentes serem responsáveis por responder a desastres naturais de diversos estados e trabalharem ao mesmo tempo nas suas atividades policiais normais. O questionário utilizado neste estudo foi adaptado de um questionário original. Este era composto por 60 itens que avaliavam os níveis de *stress*. Foi apresentada uma lista de diversos eventos tais como o a atribuição de tarefas desagradáveis, regulamentos de departamento desagradáveis, ineficácia do sistema judicial, fazer detenções sozinhos e informar uma morte, numa escala de *likert* que variava entre o 0 (nunca) e o 7 (muitas vezes). Foi também distribuído um questionário (Maslach Burnout Inventory) acerca do *burnout* com 24 itens no sentido de avaliá-lo. O questionário da liderança transformacional era composto por 28 itens que foi utilizado também para avaliar este conceito. Os resultados evidenciaram que o *stress* destes profissionais está correlacionado negativamente com o tamanho dos departamentos, indicando que os membros de departamentos maiores percecionavam menores níveis de *stress*. O *stress* na polícia é correlacionado positivamente com a liderança transformacional e o *burnout*, indicando que elevados níveis percecionados de stress estão associados a ambos, ao *burnout* e à liderança transformacional entre os agentes do estudo. A liderança transformacional é correlaciona-se positivamente com o tamanho do departamento, indicando que os agentes em departamentos maiores percecionam elevados níveis de liderança transformacional por parte dos seus superiores. Finalmente o *burnout* está associado

negativamente à liderança transformacional, indicando que os agentes que têm elevada percepção da liderança transformacional reportam a percepção de *burnout*.

Todos estes estudos fazem referência às exigências do trabalho e às suas consequências, quer seja o *burnout* ou o stress percebido por estes profissionais das forças de segurança. Os mesmos sugerem que fatores stressores têm vindo a aumentar entre estes profissionais, sendo que a incidência do *stress* e *burnout* nestes trabalhadores é maior comparativamente a outras profissões e à população normal. Estes profissionais percecionam as causas organizacionais (ausência de reciprocidade no trabalho), da gestão do trabalho (tarefas) e do meio envolvente (violência) como causas do *stress* e *burnout* sentido.

Verificou-se que os estudos que se debruçam sobre estas temáticas são frequentemente de natureza quantitativa, sendo que existem muito poucos de natureza qualitativa. De acordo com uma pesquisa na literatura pôde verificar-se que não foram encontrados estudos qualitativos recentes (nos últimos cinco anos) relativos a amostras portuguesas e que incidissem sobre os fatores de risco e os fatores protetores, bem como nas práticas desenvolvidas pelas organizações para fazer face aos RP. Por este motivo os objetivos deste estudo prendem-se com verificar a que riscos psicossociais e fatores protetores estão expostos os trabalhadores das forças de segurança em Portugal e perceber que práticas e políticas são desenvolvidas pela organização no sentido de diminuir ou prevenir os RP.

1.5. Processo de gestão dos riscos psicossociais a nível organizacional

A gestão dos riscos psicossociais é fundamental uma vez que permite a educação dos indivíduos e das organizações. A ausência de diálogo e de informação acerca desta temática pode levar a consequências para ambas as partes. É cada vez mais importante que nos foquemos no *stress* relacionado com o trabalho e na exposição aos riscos psicossociais, ambos não se dissociam, uma vez que estes podem levar a maus resultados organizacionais bem como afetar a saúde e bem-estar dos trabalhadores. Evidências científicas sugerem que a experiência do *stress* relacionado com o trabalho fornece uma importante ligação entre a exposição dos trabalhadores aos riscos psicossociais no trabalho e os efeitos nocivos para a sua saúde (dano) (Cox, 1993; Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000, citado em Leka & Houdmont, 2010, p. 126). Dados estes efeitos negativos, um bom fio condutor da gestão dos riscos psicossociais pode proporcionar às organizações e aos seus trabalhadores benefícios de um ambiente de

trabalho saudável e produtivo que permita pleno desenvolvimento do negócio e da saúde física e psicológica dos indivíduos.

O processo de gestão dos riscos psicossociais pode ser desenvolvido a nível organizacional ou a nível macro. Este último nível, mais abrangente, “pode incluir o desenvolvimento de políticas e legislação; a especificação dos melhores *standards* de práticas a nível nacional ou a nível dos *stakeholders*; a celebração de acordos com *stakeholders* rumo a uma estratégia comum; a celebração de declarações a nível europeu ou internacional, geralmente através da ação de organizações internacionais; a promoção do diálogo e da responsabilidade social empresarial relativamente a questões preocupantes” (Leka & Cox, 2008, p.11 in *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF*).

No presente estudo tornou-se pertinente o foco na gestão organizacional, uma vez que os objetivos do mesmo se destinam a uma organização em específico. O processo de gestão dos riscos psicossociais a nível organizacional é um processo estruturado que inclui diversas etapas e que implica uma orientação e compromisso a longo prazo. Segundo Leka e Cox (2008) “gerir os riscos psicossociais não é uma atividade isolada, mas sim um ciclo contínuo de boa gestão do trabalho e gestão eficaz da saúde e segurança”. Esta gestão dos riscos psicossociais implica um fio condutor lógico no seu desenvolvimento, para que haja uma eficaz aprendizagem organizacional e individual. As etapas deste processo passam por desenvolver:

- A avaliação e auditoria dos riscos psicossociais;
- Planos de ação;
- Intervenção (para a redução do risco);
- Avaliação de todo o processo e;
- Aprendizagem organizacional.

A avaliação é o elemento central do processo de gestão do risco. Segundo Leka & Cox (2008, p. 8) esta foi definida pela Comissão Europeia como “a análise sistemática do trabalho realizado para considerar o que provoca lesão ou dano, se os riscos podem ser eliminados e se não, que medidas preventivas ou de proteção são ou podem ser aplicadas para controlar os riscos”. O propósito da avaliação dos riscos é informar, guiar e apoiar uma posterior redução do risco (Leka & Cox, 2008). Na primeira fase da avaliação são identificados os riscos psicossociais e depois a informação do possível dano associado com os riscos psicossociais é obtido através da avaliação do risco e de

registros organizacionais, tais como dados sobre absentismo e referências sobre a saúde ocupacional.

Antes de a ação ter lugar, torna-se pertinente verificar e analisar que medidas já existem para lidar com os riscos psicossociais e os seus efeitos no indivíduo (Leka & Cox, 2008). Esta análise requer uma auditoria (revisão, análise e avaliação crítica) de práticas de gestão existentes e do apoio dado aos trabalhadores (Leka & Cox, 2008).

O desenvolvimento do plano de ação é baseado nas informações obtidas com a avaliação do risco (Leka & Cox, 2008). O mesmo envolve decidir o seguinte: qual é o foco, como e por quem será realizado, quem necessita ser envolvido, qual será o tempo necessário, que recursos serão necessários, quais serão os benefícios (saúde e negócio) esperados e como é que o plano vai ser avaliado (Leka & Cox, 2008). As partes envolvidas no plano de ação devem discutir e explorar os resultados da avaliação do risco (fatores de risco, problemas identificados pela maior parte dos trabalhadores) para desenvolver a compreensão dos problemas identificados e as suas causas (Cox & Leka, 2008).

As intervenções são uma etapa essencial no processo de gestão dos riscos psicossociais, providenciando ferramentas aos indivíduos e às organizações para lidar ou superar a exposição aos riscos. Estas podem ajudar a prevenir queixas através do *design* do trabalho e da redução dos riscos, podem fornecer ferramentas para gerir os riscos, para que os mesmos sejam reduzidos, podem também fornecer tratamento e reabilitação para aqueles que já sofreram danos devido à exposição aos riscos (Leka & Cox, 2008). Segundo Leka & Cox (2008) um trabalho bem definido deve incluir estrutura e práticas organizacionais claras, uma seleção adequada, formação e desenvolvimento de equipas, claros descritivos de função e um ambiente social de apoio. As intervenções de redução do risco modificam os fatores de risco psicossocial na sua raiz, focando-se na organização ou nos grupos dentro da mesma (Leka & Cox, 2008).

É muito importante que todo o processo do plano de ação seja avaliado no final, com o intuito de compreender o que correu bem, de que forma resultou a sua implementação e que impacto teve na organização e nos seus trabalhadores.

No final do processo de gestão dos riscos psicossociais há uma aprendizagem organizacional, e essa aprendizagem deve ser o ponto de partida para continuar a a saúde da organização e dos seus trabalhadores. Leka & Cox (2008) indicam que “a organização deve utilizar toda esta análise para estabelecer um veículo para um

contínuo melhoramento e também como base para partilhar (discutindo e comunicando) pontos de aprendizagem que podem ser utilizados em futuros projetos de gestão do risco.

De todo este processo de gestão podem surgir diversos resultados, nomeadamente a inovação, a produtividade e qualidade do serviço prestado, a qualidade do trabalho, melhorias na saúde dos trabalhadores e consequentemente resultados para a sociedade.

Após uma revisão da literatura não se encontraram estudos que averiguassem a gestão dos PR nas forças policiais em Portugal, o que motivou ao último objetivo deste estudo, que remete para a identificação de práticas de prevenção dos RP.

Face ao estado de arte desenvolveu-se o presente estudo utilizando uma amostra de profissionais das forças de segurança Portuguesa. Para tentar dar resposta aos objetivos propostos foram elaborados guiões baseados no modelo dos riscos psicossociais e no modelo das exigências-recursos, realizando-se posteriormente entrevistas semiestruturadas, das quais resultou a análise de dados através da técnica de análise de conteúdo.

II. METODOLOGIA

2.1. Participantes

Os participantes deste estudo são trabalhadores das forças de segurança portuguesa, a desempenhar as suas funções nos distritos de Lisboa e Santarém. O acesso aos mesmos foi conseguido através do contacto com uma entidade sindical que prontamente se disponibilizou a ceder espaços para as entrevistas e a que ajudou a convocar os indivíduos para o estudo. Foram entrevistados no total 21 indivíduos, 15 da base hierárquica, 5 representantes da chefia intermédia e 1 representante da chefia de topo. Relativamente ao género, 19 participantes são do sexo masculino e 2 do sexo feminino. As idades dos participantes variam entre os 25 e os 56 anos, sendo que a média de idades da base hierárquica e das chefias intermédias é de 42 anos. A média de filhos é de 1 (mín.= 0; máx.= 5). Quanto às habilitações literárias, 1 elemento possui o 9º ano, 3 detêm o 11º ano, 15 possuem o 12º ano, 1 tem o grau de licenciatura e 1 obteve o mestrado. No estado civil pode verificar-se que 12 indivíduos são casados, 1 encontra-se em união de facto, 5 são solteiros e 3 são divorciados. No que concerne aos anos de experiência profissional, o tempo varia entre os 3 e os 35 anos. A antiguidade na organização oscila entre os 3 e os 34 anos. Encontram-se deslocados da zona de residência 7 elementos, sendo que 14 se encontram perto da família. Relativamente à autonomia, 12 participantes indicam que querem ter mais autonomia e 10 indicam deter autonomia suficiente. Destes indivíduos, 18 pertencem a uma entidade sindical e 3 a um diferente corpo sindical. Em anexo (ANEXO E) pode encontrar-se a tabela de resumo dos dados sociodemográficos de todos os participantes.

2.2. Entrevista

No presente estudo utilizou-se apenas técnicas qualitativas, quer para a recolha como para a análise de dados. A todos os participantes foi realizada uma entrevista semiestruturada. Foi também distribuída uma ficha de dados sociodemográficos de forma a complementar os dados da entrevista.

2.2.1. Entrevista Semiestruturada

Decidiu-se utilizar uma entrevista semiestruturada, uma vez que através desta se obtém a perceção dos entrevistados acerca do problema em causa, descrevendo as mais diversas situações do seu ponto de vista. Segundo Gaskell (2000) o objetivo das entrevistas qualitativas é obter um bom entendimento das crenças, atitudes, valores e

motivações relacionados com o comportamento dos indivíduos em contextos sociais particulares.

Assim, a aplicação deste tipo de entrevista vai de encontro ao objetivo geral do estudo que é identificar os riscos psicossociais e fatores protetores deste grupo profissional tendo em conta a sua perspetiva e envolvente diária, nas mais diversas situações. Miles & Gilbert (2005) apontam que a flexibilidade das entrevistas semiestruturadas torna-as muito adequadas para as questões “porquê?”. Miles & Gilbert (2005) indicam também que “mudando as questões e as áreas discutidas durante a entrevista, podemos abordar aspetos que são importantes para os participantes, e fazendo-o podemos obter um melhor entendimento da questão de investigação”. A utilização da entrevista semiestruturada permite também uma maior flexibilidade na condução da mesma, permitindo adicionar questões que sejam pertinentes para o entrevistado e para a própria investigação. Pode obter-se assim informação relevante, o que uma entrevista estruturada não permitiria. O facto de haver questões delineadas à partida, permite ter um fio condutor lógico e estruturado, o que não permitiria uma entrevista não estruturada.

Foram elaborados três guiões (ANEXO A, B e C) distintos que abarcaram a base hierárquica da instituição, a chefia intermédia e a chefia de topo. Esta divisão foi efetuada propositadamente, de forma a permitir comparar a perceção de todas as camadas hierárquicas institucionais, levando a uma compreensão global do que é o entendimento da saúde e bem-estar por parte destes profissionais. Os guiões foram elaborados tendo em conta o guião utilizado por Silva et al. (2015) no projeto “Participative Prevention of Psychosocial Emergent Risks” e o instrumento Faire le Point¹. Os mesmos estão divididos em cinco grandes temas: questões introdutórias; os riscos psicossociais e uma situação problema, tendo em conta a técnica dos incidentes críticos ou “*faire le point*”; ação institucional, mudança institucional e finalmente uma análise *SWOT* que visa analisar o ambiente externo à instituição (ameaças e oportunidades) e o ambiente interno (forças e fraquezas). O primeiro tema “questões introdutórias” elaborou-se de forma semelhante para os três guiões, em que uma das questões era: “*O que gosta mais no seu trabalho?*”.

¹ Faire le point - Une aide pour évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises. Consultar em: <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>

O objetivo foi explorar a situação profissional, bem como a visão geral de todos os participantes acerca do seu trabalho e da sua instituição. No segundo tema “os riscos psicossociais e uma situação problema” procurou-se explorar situações em que os participantes sentem mais *stress* ou tensão no seu trabalho, atendendo à técnica dos incidentes críticos. As questões colocadas foram, regra geral, abertas: “*Em que situações de trabalho você (ou os seus colegas) sente “muito” stress, tensão?*”. Esta temática foi apenas explorada nos subordinados e chefia intermédia, não se tornando pertinente aplicar na chefia de topo, pela diferente exigência das funções executadas. O terceiro tema debruça-se sobre a abordagem dos riscos psicossociais e a atuação institucional perante os mesmos. Nos subordinados apenas foi explorada a situação da atuação institucional: “*Teve formação sobre os riscos psicossociais ou promoção do bem-estar?*”. Na chefia intermédia e de topo para além da atuação institucional questionou-se que abordagem estes profissionais tinham com os seus subordinados: “*Aborda com os seus subordinados o tema dos riscos psicossociais e as suas consequências em contexto laboral (segurança/saúde)*”. O quarto tema “mudança institucional” foi abordado transversalmente com todos os participantes, com o intuito de explorar o que gostariam de ver mudado na instituição, bem como obter sugestões de mudança “*O que acha que se poderia mudar no seu trabalho para resolver alguns dos fatores de risco que mencionou anteriormente?*”. Finalmente no quinto tema, também abordado com todos os participantes, fez-se uma análise *SWOT*, identificando ameaças e oportunidades, forças e fraquezas da instituição, com o propósito de explorar o que poderiam ser os pontos de prevenção futura.

2.2.2. Ficha de dados sociodemográficos

Após explicação do estudo e entrega do termo de consentimento informado foi entregue aos participantes uma ficha de dados sociodemográficos (ANEXO E), preenchida devidamente pelos mesmos. Este documento continha informações como: o género, a idade, as habilitações literárias, o estado civil, os anos de experiência profissional no total, a categoria profissional e função exercida, a antiguidade na organização, o local de trabalho, a distância de casa, o número de filhos, a autonomia e finalmente a tomada de decisão. Todos estes dados são relevantes, uma vez que vêm caracterizar a amostra e complementar a informação obtida nas entrevistas individuais.

2.3. Procedimento

2.3.1. Recolha de dados

Numa primeira fase, foi encaminhado um pedido de autorização formal á direção da instituição pretendida. Após 5 meses a resposta obtida foi negativa, não permitindo a imediata recolha de dados. Com a condicionante do tempo, numa segunda fase, foram feitos contactos com uma entidade sindicalista, que se dispôs a ajudar prontamente, colocando ao dispor as suas instalações para a realização das entrevistas e para o fornecimento de qualquer informação necessária ao desenvolvimento do presente estudo. Os dados foram recolhidos no decorrer do mês de maio de 2016, sendo que 18 dos participantes são membros desta entidade sindicalista que se mostrou disponível a ajudar. Para que a amostra se mostrasse heterogénea e simbolicamente parecida à população global da instituição, o sindicato em questão convocou maioritariamente indivíduos pertencentes á base hierárquica institucional (13) e 5 indivíduos da chefia intermédia. Dos restantes indivíduos um pertence à chefia de topo e os 2 últimos à base hierárquica. Foi feita uma abordagem pessoal onde lhes foi explicado o âmbito do estudo e o seu objetivo, agendando-se assim o dia e hora para a entrevista consoante a disponibilidade de cada elemento. Estas últimas entrevistas foram realizadas no local de trabalho de cada participante numa sala recatada, propícia para este efeito.

Em todas as entrevista foi entregue a cada participante um termo de consentimento informado (ANEXO D) onde constavam diversas informações acerca do estudo, nomeadamente os objetivos, a garantia de confidencialidade e anonimato dos dados abordados ao longo das entrevistas, bem como a duração das entrevistas. O termo de consentimento informado foi lido e assinado por todos os participantes e pela investigadora, ficando o documento original para os primeiros e a cópia devidamente assinada para a investigadora. Solicitou-se a autorização para gravação áudio das entrevistas, sendo que se obteve autorização de 19 participantes. Nas restantes entrevistas (2), a investigadora anotou as informações no guião da entrevista, transcrevendo-as na sua totalidade posteriormente. Estas foram enviadas aos participantes em questão, para que aprovassem a informação. Originou-se, de toda a transcrição, um *corpus* constituído por 178 páginas. Relativamente à duração das entrevistas, a mesma variou entre os 30 e os 90 minutos.

2.3.1. Análise de dados

Optou-se pela técnica de análise de conteúdo por ser mais adequada ao objetivo do estudo que é de compreender a percepção dos participantes acerca da saúde e bem-estar no seu trabalho. Bauer foi o autor escolhido para desenvolver esta técnica. A análise foi realizada com textos construídos ao longo da investigação (transcrições). Optou-se por desenvolver uma abordagem mista (Ghiglione, 1996) onde a categorização foi realizada com categorias e subcategorias criadas à priori, baseadas na revisão da literatura (modelo dos riscos psicossociais e modelo das exigências-recursos) sobre a temática e com categorias e subcategorias criadas à posteriori, baseadas nos dados obtidos nas entrevistas.

Devido a constrangimentos temporais, e de forma a tornar mais ágil este processo, não se elegeu *software* específico de análise de dados, como o ATLAS.Ti ou o MaxQDA, que implicariam uma prévia aprendizagem do seu funcionamento. Assim, a análise dos dados recolhidos foi realizada, através do *MS Word*. Este menu permite a criação de sucessivos comentários ao longo do *corpus* do texto, permitindo assim a correta identificação e colocação das categorias e respetivas subcategorias identificadas. Segundo Bauer & Gaskell (2003, p.199) “a classificação dos materiais colhidos na amostra, é uma tarefa de construção, que carrega consigo a teoria e o material de pesquisa”. Assim, foi criado inicialmente um sistema de categorias, com base na revisão da literatura e atendendo aos objetivos do estudo, onde constavam as categorias, subcategorias e os respetivos códigos de forma a sistematizar e a organizar toda a informação. O referencial de codificação ou sistema de categorias é uma forma sistemática de comparação, é um conjunto de questões (códigos) com o qual o codificador trata os materiais, e através do qual o mesmo consegue respostas dentro de um conjunto predefinido de alternativas (valores e codificação) (Bauer & Gaskell, 2003). Como indicam Bauer e Gaskell (2003, p. 199) “embora o corpus do texto esteja aberto a uma multidão de possíveis questões, a análise de conteúdo interpreta o texto apenas á luz do referencial de codificação, que constitui uma seleção teórica que incorpora o objetivo da pesquisa”. No que concerne à construção de categorias, as mesmas foram criadas à priori e à posteriori, à luz de uma abordagem mista. As categorias criadas à posteriori, surgiram de leituras transversais ao longo do *corpus* do texto (entrevistas) e da própria análise de conteúdo, e as categorias criadas à priori foram estabelecidas tendo em conta os dois modelos teóricos utilizados no presente estudo. Com a finalidade de evitar repetições desnecessárias, sempre que surgia uma

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

nova categoria, era feita uma pesquisa detalhada no referencial de codificação para verificar se esta se poderia colocar num tópico existente, caso contrário era criada uma nova categoria.

II. RESULTADOS

Resultou da análise de conteúdo das entrevistas um sistema de categorias com 29 categorias e 149 subcategorias. Abaixo pode verificar-se todos os resultados obtidos através da análise de dados de todas as entrevistas, nomeadamente: a conceptualização/perceção dos riscos psicossociais por parte de todos os participantes; os riscos psicossociais e os recursos mais mencionados; exemplos de situações críticas dos participantes, recorrendo à técnica do *faire le point*, indicando os riscos psicossociais enfrentados nessas situações e os recursos utilizados; as práticas e políticas de prevenção de riscos psicossociais da instituição e por fim as consequências dos riscos psicossociais mais mencionadas pelos participantes.

Quanto ao procedimento de análise dos resultados, a contabilização de ocorrência de categorias e subcategorias foi realizada intra-entrevista, ou seja, o número de vezes que o participante mencionou cada categoria/subcategoria na sua entrevista e inter-entrevistas, designadamente, o número de participantes que mencionaram cada categoria/subcategoria. Foram utilizadas para este efeito todas as entrevistas.

3.1. Resultados das entrevistas

3.1.1. Conceptualização dos riscos psicossociais

Neste tópico, explorou-se qual a perceção que os participantes têm acerca do que é o conceito dos riscos psicossociais. Acabou por verificar-se que a maioria dos participantes desconhecia a temática. O quadro 2 apresenta um resumo das frequências absolutas e relativas das ocorrências respeitantes à conceptualização dos riscos psicossociais.

Categoria	Subcategoria	Frequências Absolutas	Frequências relativas
Conceito de riscos Psicossociais	Desconhecimento	13	70%
	Conhecimento	8	38%
	Banalização	3	14%

Quadro 2: Conceptualização/perceção dos riscos psicossociais

A grande maioria dos participantes (70%) desconhece o conceito de riscos psicossociais no trabalho, podemos ter como exemplos as seguintes citações dos mesmos:

“Não sei o que são, tem de me explicar” (E1)

“Riscos psicossociais como? Já ouvi falar possivelmente, mas tenho de ser mais elucidado sobre o assunto” (E5)

“De repente não sei o que são” (E15)

Dos participantes que desconhecem o conceito de riscos psicossociais, após leitura do conceito e apresentação do cartão que identificava alguns riscos, revelaram uma atitude de banalização dos mesmos, exemplificada na seguinte citação:

“Basicamente todos estes fatores de risco estão associados ao nosso trabalho de certa forma. Nós dizemos que isto são riscos, mas isto são coisas tão banais no nosso trabalho que já nem pensamos neles como riscos. Já encaramos como uma realidade a que estamos sujeitos e que não vale apenas lutar por isso, porque lutamos há muito e não há mudança nenhuma”

Apenas 8 participantes (38%) apresentaram conhecimento vago acerca destes riscos. Um deles apesar de revelar conhecimento, banaliza de igual forma aos anteriores, este conceito:

“São os problemas do trabalho que nos afetam, o serviço, as pessoas, o ambiente, tudo. Isso é o quotidiano da profissão, todos os dias vivemos e passamos por situações de risco, já é normal” (E12)

Um outro participante refere-se aos riscos psicossociais apontando o que pode ser uma consequência dos mesmos, o suicídio:

“Tenho conhecimento sim. Olhe tenho um exemplo de um colega nosso...que foi em Santo António dos Cavaleiros, que teve esses problemas e que veio a suicidar-se...”(E8)

Os restantes (6) revelam ter um conhecimento razoável do que é o conceito de riscos psicossociais:

“São situações que podem levar ao stress, que será uma consequência e que tem origem em certos fatores, relacionados com o trabalho, sociedade ou internos aos trabalhadores” (E21)

“Tem a ver com aquilo que o serviço pode influenciar na vida do trabalhador e que leva geralmente no limite a suicídios e a diversas situações delicadas” (E14)

“Já ouvi falar. As relações da família e do trabalho, não ver os filhos crescer, estar longe da família, entre outros. Aconteceu comigo” (E20)

3.1.2. Riscos Psicossociais mais mencionados

No (quadro 1) pode verificar-se os resultados dos riscos psicossociais mencionados com mais frequência por todos os participantes.

Categoria	Subcategoria	Número de ocorrências (intra – entrevista)	Nº total de ocorrências (intra-entrevista)	Total de ocorrências por participante (inter-entrevista)
Conteúdo do trabalho	Elevada Incerteza	14	48	8
	Exposição a situações chocantes	10		6
	Exposição a situações de risco	13		8
	Excesso de burocracia	11		7
Volume e ritmo de trabalho	Excesso de trabalho	29	29	13
Horário de trabalho	Trabalho por turnos	27	27	13
Controlo	Baixa autonomia	12	12	9
Ambiente e equipamento	Inadequada disponibilização equipamentos	22	67	13
	Baixa adequação e manutenção	19		11
	Pobres condições ambientais	13		7
	Ausência de equipamento	13		6
Funcionamento e cultura organizacional	Pobre comunicação	32	58	13
	Baixo suporte resolução problemas	26		13
Progressão na carreira	Baixo salário	37	76	15
	Estagnação da carreira	21		11
	Baixa valorização do trabalho	18		11
Relação casa-trabalho	Conflito exigências casa-trabalho	11	11	8
Avaliação individual	Injustiça na avaliação individual	16	16	8
Relação com superiores	Falta de conhecimento operacional dos superiores	10	50	8
	Pressão dos superiores	10		5
	Falta de compreensão dos superiores	10		7
	Baixo suporte dos superiores	20		10
Organização do trabalho	Falta de efetivo	18	71	12
	Transferências demoradas	26		13
	Grande distância da família	27		10

Quadro 3: Riscos psicossociais, criados à priori e à posteriori, com maior número de ocorrências nas entrevistas

A categoria Progressão na Carreira (PC) aparece como tendo o maior número de ocorrências (76) no total das entrevistas. A subcategoria Baixo Salário (PC_BS) é a mais mencionada pelos participantes (15), com um total de 37 ocorrências. Este facto evidencia grande descontentamento perante o valor auferido mensalmente por estes trabalhadores:

“Outra coisa muito importante é o ordenado que é péssimo, que para o que eu faço e para todos os riscos físicos e psicológicos que eu corro não é suficiente...e se eu quiser ter um pouco mais tenho de recorrer aos gratificados que me fazem trabalhar quase 17 horas seguidas por dia, não permitindo o descanso ou a deslocação para ver a família, não permite que tenha hobbies, que tenha tempo para mim” ... (E2)

“Eu acho muito difícil motivar alguém que tem um ordenado de 800€, eu sinto que andamos completamente desmotivados porque não há uma perspetiva de progressão na carreira, não há uma perspetiva de melhores condições de trabalho” (E13)

“...serviços remunerados (horas extraordinárias...), que muitos se vêm obrigados a fazer para terem a mínima estabilidade financeira devido aos baixos ordenados que atualmente estão congelados à mais de uma década (13 anos aproximadamente)...” (E17)

A subcategoria estagnação da carreira (PC_EC), é a segunda com mais ocorrências em todas as entrevistas, sendo mencionada por 11 participantes num total de 21 vezes. Nesta subcategoria os participantes revelam muita insatisfação, devido às consequências que esta estagnação traz para os mesmos, nomeadamente o congelamento do salário e não progressão para escalões superiores, pode observar-se pela seguinte citação:

“Há 13 anos que sou agente, ganho tanto como um indivíduo que sai da última escola, promoções à vista, nada” (E6)

“...A progressão na carreira. Eu estou há 12 anos sem progredir, na base da carreira. Os últimos colegas da escola, que chegaram em março, ganham o mesmo que eu. Claro que isso não deixa ninguém satisfeito. Não ganhamos mais, não temos autonomia financeira. Ficamos limitados no que podemos fazer, na compra de casa, na educação de filhos” (E11)

A subcategoria Baixa valorização do trabalho (PC_BVT) é a terceira mais mencionada pelos participantes (11) na categoria progressão na carreira, referindo-se a esta baixa valorização por parte dos superiores, incidindo no facto de que existem mais punições do que recompensas, bastando por vezes uma palavra compensatória:

“...poderiam ser mais flexíveis e cativar/motivar mais as pessoas. Valorizar, dizendo que fizemos um bom trabalho e dar uma folga ou uma palavra motivadora basta porque pensamos que agimos bem, que trabalhamos bem. Dá vontade de trabalhar mais e melhor, a palavra acaba por ser o melhor estímulo para continuar a trabalhar bem, mais do que folgas ou outros benefícios” (E2)

“Seremos números, custa imenso. Quando nós próprios investimos na nossa formação e fazemos um bom trabalho. O não reconhecimento, valorização do trabalho...Não há elogios, mas sim punições” (E4)

Na categoria Organização do trabalho (OT) mencionada 71 vezes, a subcategoria Grande distância da família (OT_GDF) foi a que obteve maior número de ocorrências, sendo indicada por 10 participantes 27 vezes. Esta distância, segundo os participantes, relaciona-se com a colocação distante do seio familiar e do grande percurso que tem de ser feito para voltar a casa, havendo um grande dispêndio financeiro e de tempo, e originando muito cansaço:

“Tem a ver especificamente com, a colocação ser longe de casa maioritariamente. Só quem é de lisboa é que realmente está bem, porque tudo o resto acaba por vir obrigatoriamente para lisboa portanto...logo por aí, mais ou menos quilómetros, mas está deslocado de casa” (E2)

“Moro a 400km da minha família...Neste momento, por questões pessoais vou uma vez por mês ver a minha mulher e filho. Poderia ir mais vezes, mas não compensa o cansaço de ir num dia e vir noutra, é também um esforço financeiro. Se eu for de transportes demoro no mínimo 5h30, para ir e vir mais o cansaço e os custos, não compensa” (E3)

A subcategoria Transferências Demoradas (OT_TD) foi a segunda com mais ocorrências no que concerne à organização do trabalho. Esta foi mencionada por 13 participantes 26 vezes. Os participantes evidenciam que as demoradas transferências têm impacto na sua vida familiar, nomeadamente no acompanhamento do crescimento dos filhos e na presença em casa para ajudar a mulher/ o marido:

“Eu por exemplo estou onde estou porque estive 20 anos á espera de ser colocado no comando que eu queria, acabei por não ir porque os meus filhos já são

crecidos e já não faz sentido, porque acabaram por vir para cá. Eu concorri para bragança que é a minha terra de origem, demorou 20 anos a chegar á minha vez de ir e já não fui porque não fazia sentido” (E5)

“As transferências que levam anos, acabam por fazer com que muitos de nós nem tenham a família presente, é complicado. Há pessoas que estão quase 20 anos à espera, é impossível ter vida familiar assim, vê só os filhos e a mulher/ marido de vez em quando” (E7)

A subcategoria Falta de efetivo (OT_FE) apesar de menos mencionada (18 ocorrências) foi referida por 12 participantes, o que parece revelar ter algum peso na estabilidade destes profissionais, uma vez que os mesmos relacionam esta falta de efetivo com o excesso de trabalho/excesso de carga horária que acabam por ter no dia-a-dia:

“Porque pensam “é um trabalho feito por 10, estão três, mas faz-se na mesma”. Há falta de efetivo, mas o pessoal não “vira carne”, o pessoal trabalha. Tudo bem que é trabalho de 10 pessoas mas nós conseguimos, e a mensagem que chega lá cima é que se três fazem trabalho de 10 é porque chega, não é preciso mais...” (E6)

“Défice de trabalhadores, havendo este défice, há um aumento de carga horária para quem trabalha. O efetivo é curto para as necessidades diárias. Não estamos a falar de um aumento de 20%, bastaria um aumento de 5 a 10%, e colmatava estas falhas” (E16)

“A instituição por sua vez quer fazer tudo e não faz nada por esta falta de efetivo e o excesso de trabalho que têm os que cá estão” (E21)

Relativamente à categoria Ambiente e equipamento (AE), mencionada 67 vezes, a subcategoria Inadequada disponibilização de equipamentos (AE_IDE) foi a mais mencionada (22 vezes) pelos participantes (13). Os mesmos revelam que desta forma a sua segurança é posta em causa pela deficiente distribuição de equipamentos, que se demonstram manifestamente insuficientes:

“Temos ainda a falta de condições materiais, desde os edifícios, aos equipamentos disponíveis (muitos não disponíveis, não distribuídos para não se estragarem ou não adequados ao serviço ou ao elemento em causa)...” (E17)

“O material está mal distribuído, há uns com drones e motas de água, que têm tudo aquilo que querem e entendem e a nível operacional não há baterias para rádios, coletes balísticos, viaturas em condições para acorrer ao cidadão que nem dão segurança. Estamos muito restritos no que toca á parte operacional e muitas vezes

fazemos o trabalho por gosto, por amor à camisola, porque achamos que assim é que tem de ser, mesmo sem condições, mas no decorrer dessas situações estamos por nossa conta e risco, não temos proteção, nem segurança” (E21)

A subcategoria Baixa adequação e manutenção (AE_BAM) foi mencionada por 11 participantes 19 vezes. Segundo os mesmos a baixa manutenção e até ausência da mesma é uma condicionante à sua segurança e eficácia dos materiais e consequentemente ao seu trabalho:

“Não conseguimos coisas novas para colocar de raiz, o que dificulta o nosso trabalho. Estes concertos passam a não ser de longo prazo e as coisas vão avariando, aguentam pouco tempo, o que poderia aguentar meses ou anos bem, aguenta dias” (E18)

“Olhe, não falamos da questão do equipamento mas também é uma questão pertinente, nomeadamente as viaturas que têm muita falta ou ausência de manutenção, o que leva ao comprometimento da segurança, o que é grave” (E19)

As subcategorias Pobres condições ambientais (AE_PCA) e Ausência de equipamento (AE_AE) foram mencionadas 13 vezes pelos participantes, a primeira por 7 participantes e a segunda por 6 participantes:

“Penso eu que o ambiente e equipamento são os mais comuns. Ambientes degradados, falta de condições, desde infraestruturas a meios a utilizar” (E8)

Um participante indica que as pobres condições ambientais acabam por advir da estagnação da carreira, que não permite auferir um melhor ordenado para fazer face às despesas e ter melhores condições para viver no local de trabalho, acabando por se tornar um entrave ao seu bem-estar individual e familiar:

“Eu cá em Lisboa vivo numa camarata, com condições complicadas. Se calhar se eu tivesse progredido já estava numa casa melhor, porque tinha um melhor salário. E não faço gratificados para ganhar mais porque implicava ficar cá a trabalhar quase 24h por dia e não conseguia ir lá cima ver a minha família. Tive de fazer uma escolha, e prefiro e ver a minha família claro” (E11)

A ausência de equipamentos traduz-se habitualmente na falta de carros para patrulhar as áreas de trabalho e no equipamento de proteção individual para o trabalho no dia-a-dia, como se pode verificar através da seguinte citação:

“Eu pedindo um carro não dão, pedindo equipamento de proteção não dão, pedindo apoio para uma situação qualquer não dão...e assim vamos...” (E21)

“...não ter equipamento que ajude a desempenhar bem a função. Para mim os mais graves são estes, a falta de meios e equipamentos para trabalhar” (E9)

A categoria Funcionamento e cultura organizacional (FCO) teve um total de 58 ocorrências, na qual a subcategoria Pobre comunicação (FCO_PB) foi a mais mencionada (32 vezes) pelos participantes (13). Os participantes revelam o desinteresse para comunicar por parte dos superiores, que acabam por não olhar para a vertente humana, mas sim para a efetiva realização do trabalho. A pobre comunicação, conforme os participantes, resulta também da grande verticalidade da estrutura organizacional, que não permite o fluir da comunicação para as camadas superiores, não permitindo chegar aos mesmos as necessidades e problemas dos subordinados:

“A comunicação é deficiente, o que interessa é o trabalho estar feito, não interessa como foi feito, desde que esteja feito para apresentar os objetivos é isso que interessa” (E6)

“Haver mais e melhor comunicação, há tantos postos numa disposição vertical que quando se manda uma mensagem, acaba por não chegar lá cima” (E8)

A subcategoria Baixo suporte resolução problemas (FCO_BSRP) foi a segunda mais mencionada (26 vezes) pelos participantes (15) dentro da categoria Funcionamento e cultura Organizacional (FCO). Grande parte dos participantes indica que o baixo suporte na resolução de problemas surge devido à não responsabilização institucional quando ocorrem problemas no trabalho, não assumindo que os mesmos podem ocorrer devido à natureza do trabalho.

Uma participante indica que o excesso de trabalho a levou a ter consequências físicas que nunca foram assumidas pela instituição, pela qual não obteve qualquer suporte, financeiro ou noutros aspetos:

“Tínhamos excesso de trabalho...Eu sei que fui parar ao hospital e a instituição praticamente deu-me um “chuto”. Não houve acompanhamento nem reconhecimento. Não houve nenhuma mudança. Nem foi reconhecido como uma doença do trabalho, não quiseram saber. Foi tudo do meu bolso, os meses que eu estive de baixa. Não foi considerado um acidente de trabalho e eu estava no trabalho” (E1)

Outro participante indica também não ter obtido suporte institucional, recorrendo a serviços psicológicos fora da mesma, onde abarcou com todos os custos financeiros:

” Eu próprio estive em psicoterapia 3 anos...por situações em que apanhei ocorrências, como por exemplo de uma menina violada de 3 anos, de um acidente em

que tive de apanhar a cabeça do senhor a 50m do corpo, enforcados...e não tive apoio da instituição” (E20)

A categoria Relação com superiores (RS) foi mencionada pelos participantes num total de 50 vezes. A subcategoria Baixo suporte dos superiores foi a mais mencionada (20 ocorrências) pelos participantes (10). Um participante indica que a falta de suporte dos superiores é tanto a nível profissional como pessoal:

“...a falta de suporte dos superiores tanto nos problemas pessoais como profissionais, tudo isto por vezes causa muitos conflitos” (E9)

Outro participante refere que enquanto chefe se preocupa com os seus subordinados, mas que os seus próprios superiores não disponibilizam suporte:

“Acima dos chefes não querem saber, eu preocupo-me como chefe, mas daí para cima não” (E15)

A subcategoria Falta de conhecimento operacional dos superiores (RS_FCOS) foi mencionada 10 vezes pelos participantes (8). Os mesmos revelam descontentamento no que concerne à falta de conhecimento operacional dos seus superiores, muitas vezes negligenciando o que são as necessidades e problemas diários dos seus subordinados. Indicam que os superiores têm de se aproximar mais do seu trabalho, no terreno, para que haja uma maior compreensão e flexibilidade:

“Falta-lhes vir para a rua para saber o que passamos, eles não sabem porque nunca estiveram lá. Já vêm formatados...com o “eu é que sei”. O problema deles é que nunca foram polícias. Tiraram um curso superior e foram enfiados a comandar homens que estão no terreno, sem conhecerem o terreno” (E6)

“As chefias intermédias hoje em dia são pessoas que entram aos 18 anos para a escola superior e vão comandar homens. O que acontece é que não tem conhecimento da profissão, estudaram durante 17 anos e foram comandar homens. Não têm conhecimentos do terreno nem das dificuldades que os elementos passam” (E7)

A subcategoria Pressão dos superiores (RS_PS) teve igualmente um total de 10 ocorrências por parte dos participantes (5). Estes percecionam a pressão dos superiores da seguinte forma:

“A maior parte da chefia, do meu conhecimento, coloca mais pressão e aponta o dedo em vez de o ajudar e chamar para se sentarem e tentar perceber o que pode ser feito” (E1) através deste participante percebe-se que a pressão acaba por ser superior à disponibilidade em ajudar no trabalho.

Outro participante indica que a pressão advém do cumprimento de objetivos que os superiores têm de atingir, fazendo pressão nos subordinados para o cumprimento dos mesmos:

“E depois fazem uma pressão psicológica muito grande em termos de objetivos, horários de trabalho, supressão de folgas, supressão de horas de descanso, não respeitam...A pressão no trabalho resume-se a...desde querer objetivos...500 autos, 1000 operações, essas coisas todas” (E16)

A subcategoria Falta de compreensão dos superiores (RS_FCS) teve também 10 ocorrências. Os participantes (7) indicam que esta falta de compreensão dos superiores passa por cumprir os seus objetivos próprios, não olhando para as necessidades/problemas dos subordinados:

“Já tive uma situação em que um colega baleou o outro e a preocupação do chefe foi o relatório que era necessário fazer devido à situação. A situação do elemento, que era grave, não o preocupou, mas sim a burocracia que ele tinha de elaborar para enviar” (E21)

“Outra coisa que eu acho mal é a indiferença que se sente da chefia, porque nós estamos longe da família e queremos passar aniversários com filhos e estar com a família como é natural, mas acabam por nos ver como fracos e não compreendem...” (E11)

A categoria Conteúdo do trabalho (CT) teve um total de 48 ocorrências. A subcategoria Elevada incerteza (CT_EI) foi a mais mencionada (14 vezes) pelos participantes (8). Esta incerteza, segundo os participantes, está relacionada com o conteúdo do trabalho, por não saberem o que esperar quando são chamados pelo cidadão, acabando por se tornar numa fonte de *stress* pelos riscos que podem correr:

“Passamos por muitas situações de stress quando somos chamados pelos cidadãos, é para nós que vamos para o desconhecido como para o cidadão porque de certa forma estão a ser prejudicados e alguns até podem estar a ter o pior dia da vida deles, o que torna tudo um risco, temos de saber o que dizer, quando dizer, como dizer, aproximar devagar, depressa, há toda uma panóplia de condições e fatores implicados” (E21)

“Quando nos deslocamos para operações onde sabemos que já há um risco subjacente devido á própria natureza da operação, por exemplo em bairros problemáticos. Sentem mais stress porque no fundo muitas das vezes vamos para o desconhecido e não sabemos o que é que vai acontecer” (E13)

A subcategoria Exposição a situações de risco (CT_ESR) foi a segunda mais mencionada (13 vezes) dentro da categoria conteúdo do trabalho (CT). Os participantes (8) evidenciam grande preocupação e tensão ao abordar estas situações que podem afetar os próprios ou os colegas nas mais diversas situações, levando a repercussões tanto físicas como psicológicas:

“Acabamos por ter consequências graves. Um colega que teve na eminência de ficar cego porque levou com uma garrafa no sobrolho, outro ficou sem os dentes da frente também pelo arremesso de garrafas...” (E3)

“Já tive indivíduos que tentaram invadir o nosso sítio de trabalho e por mais formação e autocontrole que tenhamos não é fácil. Não foi este atual, foi outro. Tivemos mesmo de sacar da arma”(E5)

A subcategoria Excesso de burocracia (CT_EB) foi referida 11 vezes pelos participantes (7). Os mesmos indicam que a instituição é muito burocratizada, sendo necessários inúmeros documentos para qualquer situação que lhes ocorra no dia-a-dia:

“O funcionamento muito pesado, qualquer coisinha é preciso 10 papéis, muito burocrático” (E11)

“...infelizmente a nossa instituição é extremamente burocrática” (E 21)

A subcategoria Exposição a situações Chocantes (CT_ESC) apesar de menos referida tem peso para os participantes, uma vez que acabam por ter repercussões psicológicas. Conforme mencionado pelos participantes (6), as situações chocantes podem advir de situações críticas vividas pelos cidadãos e que têm de intervir ou situações de extremo *stress* vividas no terreno, com as quais podem não saber lidar:

“conheço casos de colegas da minha esquadra que passaram por situações dessas. A situação de um enforcado, ou ir a uma casa de uma pessoa que não abre a porta há 15 dias e está morta e o corpo decomposto...Sei lá situações de violência doméstica e violações....” (E2)

“Um colega meu foi a uma ocorrência, disparou contra uma pessoa e essa pessoa morreu à minha frente. Fui eu que chamei a ambulância...o colega que disparou estava completamente fora de si, disparou contra a pessoa, matou-a...Ele estragou a sua vida nesse dia” (E4)

Na categoria Volume e ritmo de trabalho (VRT) a subcategoria mais mencionada foi o Excesso de trabalho (VRT_ET), referida por 13 participantes, teve um total de 29 ocorrências.

Um dos participantes indica que o excesso de trabalho ocorre devido à falta de efetivo, o que vem trazer mais esforço para os trabalhadores que já se encontram na instituição:

“O excesso de trabalho também se agravou, porque não tem havido novas entradas de elementos e os que cá estão têm de trabalhar pelos que saíram e pelos que não entraram” (E21)

Outro participante aponta, relativamente ao excesso de trabalho, descontentamento no que concerne à atuação dos superiores, referindo que os mesmos acabam por não compensar o trabalho extra que é feito:

“Por parte da instituição, por exemplo a questão do volume e ritmo de trabalho, temos excesso de trabalho, e o que eles dizem é “depois compensamos”. Depois muitas vezes o que acontece é que pedimos uma folga para compensar o trabalho que já foi prestado e dizem-nos que não pode ser, anda-se a acumular folgas e a pessoa nunca tem o tal benefício” (E15)

Na categoria Horário de trabalho (HT), a subcategoria mais mencionada foi o Trabalho por turnos (HT_TT), que obteve um total de 27 ocorrências. Os participantes (13) referem-se a esta subcategoria, apontando consequências que daí advêm, nomeadamente a alteração dos ciclos de sono, cansaço físico e desgaste psicológico, colocando em causa a própria profissão, questionando se a mesma vale apenas:

“Os trabalhos por turnos são inflexíveis, não temos forma de evitá-los tem mesmo de ser” (E3)

“O horário de trabalho por turnos é muito complicado. Altera os nossos ciclos de sono e não é fácil. Parecendo que não altera muitos hábitos, há maior desgaste físico e psicológico, maior sobrecarga. Depois as pessoas começam a pensar se estar aqui vale apenas e questionam o que estão aqui a fazer” (E7)

Na categoria Avaliação individual (AI) a subcategoria Injustiça na avaliação Individual (AI_IAI) foi mencionada 16 vezes pelos participantes (8). Aqui o descontentamento dos profissionais é bastante evidente, porque acham a avaliação individual muito objetiva, não concordando com a mesma, uma vez que consideram que a mesma só veio trazer competição e falta de união entre colegas. Os participantes revelam também que a falta de acompanhamento no terreno, por parte dos superiores que avaliam faz com que esta seja injusta, uma vez que efetivamente não é observado o trabalho realizado, as competências aplicadas e as atitudes tomadas:

“Há colegas meus que não perdoam, porque se chegaram ao comandante com 20 autos são os maiores, porque o comandante tem de apresentar números. Se não apresentarmos, para nós é igual, mas para os comandantes não. Depois vêm-se obrigados a marcar operações stop para alguns dias, para cumprir os autos que lhes falta. Isso acaba é por influenciar a avaliação que o comandante faz de nós anualmente, eu se passar sempre 20 autos por dia, tenho nota máxima quase, mas se não passar, não tenho. Eu como não concordo com esse tipo de avaliação, não ligo às multas. Não faz de mim melhor profissional não entro nessa guerra” (E2)

“Não faz sentido uma chefia que nunca lida com os trabalhadores fazer uma avaliação de quem não conhece, não sabe o modo de trabalho de funcionamento. Isso desmotiva quem trabalha no terreno. Devia de haver uma proximidade maior da chefia para com os subordinados. Como é que uma pessoa me avalia se só fala comigo 2 vezes por mês? Não dá, não acompanham no terreno e não percebem. Tem de haver mais contacto” (E9)

Na categoria Controlo (C) a subcategoria Baixa autonomia (C_BA) foi proferida por 9 participantes e apresentou 12 ocorrências no total. Esta subcategoria foi maioritariamente referida pelas chefias intermédias e também mencionada pela chefia de topo, os quais se preocupam por não poderem tomar decisões maiores para colmatar alguns problemas dos subordinados, como os horários por turnos ou as transferências para perto do seio familiar:

“Nem tenho autonomia para gerir os horários ou as transferências para casa, não depende de mim” (E14)

“Facilito no que concerne a horários e turnos, mas por exemplo a questão da progressão da carreira não está ao meu alcance, não tenho autonomia. O que posso fazer para isso é dar recompensas formais quando são merecidas, louvores, elogios, mas só as proponho, depois podem ou não ser atribuídas” (E19)

Na categoria Relação casa-trabalho (RCT) a subcategoria Conflito exigências casa-trabalho (RCT_CECT) foi mencionada num total de 11 vezes pelos participantes (8). A existência destes conflitos é maioritariamente relacionada, pelos participantes, com o baixo salário para fazer face às despesas, com a falta de acompanhamento da família, bem como a distância da mesma:

“mas tenho colegas que têm filhos, são casados, têm de manter uma casa lá, uma casa cá, são duas vidas e não acompanham naturalmente o crescimento dos filhos

e acho que isso acaba por ter algumas repercussões no futuro, quer com os agentes, quer com os filhos e com as relações, com as mulheres/maridos” (E2)

“Tenho um colega que também está deslocado, a mulher ficou agora desempregada e há cada vez mais problemas no casal. Passamos muito tempo sozinhos a trabalhar e a pensar nos problemas e acabamos por chegar a casa e haver o conflito entre a mulher e o trabalho” (E11)

Para além destes fatores de risco os participantes indicaram que existem outros fatores causadores de grande *stress*, nomeadamente, lidar/visualizar a morte de um colega ou cidadão, lidar com crianças vítimas de abuso sexual e violência doméstica e lidar com violência física. Um dos participantes menciona que devido à visualização da morte de um colega recorreu a alguns anos de apoio psicoterapêutico e que utilizou os seus próprios recursos financeiros, não obtendo qualquer ajuda institucional. O mesmo revela que: *“Tive um caso, que vivenciei, em que um agente matou um superior, foi por isso que fiz psicoterapia pelos meus recursos, a instituição não me deu ajuda, nem um tostão”*.

3.1.3. Recursos mais mencionados

Pretende-se neste tópico verificar quais os fatores protetores em que estes profissionais das forças de segurança se apoiam.

Claramente, através do quadro 3, pode verificar-se que o fator protetor mais mencionados por todos os participantes foi o suporte dos colegas (RT_SC), observando-se 51 ocorrências por um total de 17 participantes. A categoria/ subcategoria recursos não laborais/ suporte social de amigos (RNL_SSA) acaba por não ter tanto peso, uma vez que os entrevistados vêm os colegas como amigos, até como a sua família, pois a maior parte encontra-se deslocada do seio familiar. Alguns exemplos destas ocorrências são:

“...a relação com os colegas é um ponto positivo que ajuda muito como já lhe disse, porque acabam por ser a nossa família cá” (E2)

“O suporte dos colegas também, acabando por haver uma linha muito ténue que separa um colega de um amigo, somos como amigos, para além de passarmos muito tempo juntos, passamos por situações tão más que somos o apoio uns dos outros e compreendemo-nos. Conhecemos as vicissitudes do serviço e do que nos pode esperar” (E21)

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

Categoria	Subcategoria	Nº de ocorrências	
		Intra-entrevistas	Inter-entrevistas
Recursos do trabalho	Suporte de superiores	18	11
	Suporte de colegas	51	17
Recursos não laborais	Suporte social da família	25	15
Missão da organização	Ajuda ao cidadão	15	11
	Prestável para a sociedade	21	13

Quadro 4: Fatores protetores, criados à priori e à posteriori, com maior ocorrência nas entrevistas

Após o suporte dos colegas, surge o suporte familiar (RNL_SSF), como fator protetor que obteve mais ocorrências (25) nas entrevistas, sendo mencionado por 15 participantes. A família acaba igualmente por tornar-se o núcleo em que estes trabalhadores se apoiam para ultrapassar os riscos psicossociais vivenciados no trabalho:

“...o suporte familiar de chegar a casa e estar tudo bem, de ter a atenção da família, o facto de perguntarem se o dia correu bem é muito importante” (E1)

“Para mim o que nos protege é a família...” (E18)

“...falei com a minha família ao telefone, partilhei com a minha mulher e foi muito importante, ter esse apoio. A família também ajuda a resolver estas situações nas nossas cabeças a ver as coisas de uma perspetiva mais fria, é essencial” (E11)

O suporte dos superiores (RT_SS) demonstra-se igualmente importante para os participantes (11) como sendo um fator protetor, o mesmo obteve 18 ocorrências, alguns exemplos são os seguintes:

“Também recorro a superiores hierárquicos, tenho uma boa relação com eles e partilho situações menos boas que possam acontecer” (E 21)

“Relativamente ao meu superior hierárquico posso dizer que tenho ali um amigo (não o direto, mas superior a esse). Antes de ser bom profissional é bom homem e tem bom coração, com bons princípios” (E1)

Finalmente foram também mencionados recursos relacionados com a instituição, mais especificamente com a missão da mesma, nomeadamente a ajuda ao cidadão

(MO_AC) com 15 ocorrências, mencionada por 11 participantes e o facto de ser prestável para a sociedade (MO_PS) com 21 ocorrências, mencionada por 13 participantes:

“É o trabalho em si, manter a ordem pública, porque esta entidade é mesmo destinada a isso. Basicamente estamos lá por isso” (E3)

“...o trabalho em si, o conteúdo. O que se faz pela população/sociedade” (E1)

“A nobreza, a nobreza daquilo que me foi transmitido que seria pertencer a uma força de segurança. Esta nobreza será ajudar os mais desfavorecidos, ou seja, aqueles que têm menos capacidade de se impor e coloca-los todos em pé de igualdade, fazendo ver que todos têm os mesmo direitos e deveres perante a sociedade” (E7)

“...gosto do que ela representa ou o objetivo com que foi criada, ou seja ajudar os outros, especialmente quando eles próprios ou segundo não o conseguem fazer” (E17)

3.1.4. Faire le Point (incidentes críticos)

Neste segmento apresentaram-se situações críticas (Quadro 4) mencionadas pelos participantes, quando aplicada a técnica do “*Faire le point*”. Foram apresentadas três situações críticas vivenciadas por alguns participantes, os riscos psicossociais enfrentados e os recursos que foram utilizados pelos mesmos para fazer face aos riscos vivenciados. Pôde constatar-se que as situações mais comuns são as de agressão física.

Situação crítica
<i>“...confrontos no ano passado...porque estávamos muito expostos. Atendendo ao número de garrafas que começou a chover, foi complicado, porque costumamos utilizar um equipamento anti traumático (caneleiras, colete, capacete) e no momento em que se deu o conflito estávamos sem equipamento...acabamos por ter consequências graves. Um colega que teve na eminência de ficar cego porque levou com uma garrafa no sobrolho, outro ficou sem os dentes da frente também pelo arremesso de garrafas... Ninguém compreendeu porque fomos desequipados, porque para os nossos comandantes aquilo era uma festa e para não dar um ambiente de hostilidade acharam melhor que fossemos sem equipamento. Não acontece muitas vezes porque costumamos andar sempre equipados, desta vez é que não.” (E3)</i>
<i>“Ia com um colega...e ele diz-me assim “olha-me estes X a passar os vermelhos ao nosso lado” ...isto ás 2h30 da manhã. Arrancamos atrás deles, entretanto os indivíduos</i>

param e saem a correr do carro. Eu saio atrás de um e o meu colega vai atrás de outro...O L estava na soleira de uma porta sentado cheio de sangue, todo tapado de sangue...e o indivíduo estava no chão algemado e eu sem saber o que se tinha passado...O meu colega contou-me que estava a apontar a arma para o segundo indivíduo e que ele não se deitou no chão após várias ordens. Ele guardou a arma e tentou imobilizar o sujeito para poder algemá-lo. Este saca de uma faca e começa a esfaqueá-lo...apareceram outros indivíduos que o ajudaram a algemar o criminoso, mas roubaram-lhe a arma...” (E6)

“Para mim... foi ali na Zona J, eu estava a passar no passeio com um colega, tem uma paragem de um lado e uma paragem de outro, estava já a sair de serviço. Aparece um grupo de 20 pessoas e nós fardados, identificados como polícias...passa um carro de um grupo rival e abrem a janela e começam a disparar para os que estavam cá fora com uma metralhadora semiautomática...nós tentamo-nos proteger, tentamos depois ver o que se passava, mobilizar os meios (reforços)...mas aqueles 30 segundos parecem horas...eu podia estar daquele lado do passeio e morrer, tenho família...” (E11)

Quadro 5: Situações críticas mencionadas pelos participantes

Na entrevista 3 (E3), quando questionado em que situações sentiu mais *stress* ou tensão, o participante fez referência a uma situação que vivenciou com os colegas. Num contexto festivo os profissionais foram convocados para manter a ordem pública. Os mesmos deslocaram-se desequipados, por ordem superior, para não haver uma imagem de hostilidade das forças de segurança perante os cidadãos. Esta ausência de equipamentos, segundo o participante, levou a “consequências graves” para os seus colegas, nomeadamente a quase cegueira e a perda de dentes, devido a arremesso de garrafas por parte dos cidadãos. Os riscos psicossociais apontados pelo participante foram as más decisões dos superiores (RS_MDS) “*Ninguém compreendeu porque fomos desequipados, porque para os nossos comandantes aquilo era uma festa e para não dar um ambiente de hostilidade acharam melhor que fossemos sem equipamento; e a exposição a situações de risco (CT_ESR) “Atendendo ao número de garrafas que começou a chover, foi complicado...”*. O participante indica que não teve diretamente consequências com estes riscos, mas que os seus colegas tiveram. Como recursos, os colegas deste profissional obtiveram apoio da família (RNL_SSF) e dos colegas (RT_SC) “*Muito sinceramente o que acho que ajudou mais foi a família de cada um e os colegas que sempre dão força*”. Mais indica o participante que os próprios superiores deveriam ter sido um recurso nesta situação e não o foram “*A própria chefia devia ser*

um recurso, mas foram eles que decidiram mal”. Indica também que a burocracia da instituição é tanta para resolver estas questões através do próprio subsistema de saúde, que os colegas tiveram de recorrer aos seus próprios meios e a recursos médicos externos à instituição para tratar as mazelas físicas “...*mesmo assim a burocracia é tão demorada que muitos colegas acabam por gastar do seu dinheiro para se tratarem fora das parcerias que a instituição fornece*”.

Na entrevista 6 (E6) o participante descreve igualmente uma situação vivenciada diretamente por um colega, vivenciando todavia esta situação com *stress* e tensão “*Lembro-me que a 17 de Dezembro de 2004...marcou mesmo a minha carreira profissional...*”. Indica que ele e um colega na execução das suas funções de patrulhamento avistam um carro a ultrapassar sinais vermelhos, iniciando a marcha de perseguição. Os indivíduos acabam por sair do carro e os profissionais separam-se perseguindo cada um dos cidadãos. Mais tarde, o participante, após algemar o cidadão é ajudado por um superior que os leva para o local inicial onde este se depara com o colega encharcado em sangue, devido ao esfaqueamento por um dos indivíduos perseguidos, sendo a sua arma roubada por terceiros. Mais tarde, já no local de trabalho, os colegas do participante queriam ajudá-lo a reportar por escrito a situação, para serem desenvolvidos os devidos trâmites legais, contudo o seu superior não o permitiu, indicando que este era um profissional novo e que deveria realizar tudo sozinho, não o deixando mencionar o esfaqueamento do colega. Como riscos psicossociais experienciados o participante indica a Exposição a Situações de Risco (CT_ESR) “*O meu colega contou-me que estava a apontar a arma para o segundo indivíduo e que ele não se deitou no chão após várias ordens. Ele guardou a arma e tentou imobilizar o sujeito para poder algemá-lo. Este saca de uma faca e começa a esfaqueá-lo*” e o conflito com superiores “*Entretanto eu cheguei á esquadra, toda gente veio ao pé de mim porque eu era “maçarico”, não tinha experiência nenhuma e eles queriam ajudar. O oficial não deixou, afastou toda a gente e disse que eu tinha de fazer tudo sozinho. O expediente na altura foi uma boa X e vou-lhe explicar porquê...ele na altura não me deixou mencionar que o colega foi esfaqueado*”. Relativamente aos recursos que o colega utilizou, o participante diz que os desconhece, quanto a si indica que conseguiu ultrapassar sozinho a situação, fazendo sobressair a categoria Capital Psicológico (RP_CP) “*Eu ultrapassei sozinho, o meu colega não sei. Se calhar porque estive três anos nos Rangers...fez-me superar melhor estas situações, deu-me força...A própria*

educação dada pelos meus pais...os valores transmitidos, permitiram-me ultrapassar isso”.

Na entrevista 11 (E11) o participante refere-se a uma situação vivenciada por si e por um colega que lhe provocou *stress* e tensão. Iam os dois a sair do serviço, já na via pública, quando se deparam com indivíduos que iam de carro a disparar uma arma semiautomática para “rivais”, conforme indica o participante. Os profissionais tentaram proteger-se e chamaram reforços para ajudar. O risco psicossocial indicado por este participante foi a Exposição a Situações Chocantes (CT_ESC) *“Eu tentei fazer atuar e demovê-lo, fazendo com que se apercebesse que era mau e que devia deixar essa vida, mas fui ameaçado - “sei onde moras, e sei quem é a tua família”. Ia para atuar e aí parei, deparado com estas ameaças não fiz nada, este ruído de fundo “o que é que eu faço?”...sozinho com o meu colega perante um grupo de 20...e as ameaças a mim próprio e á família deixaram-me perturbado”.* Quanto aos recursos que ajudaram a ultrapassar esta situação, o participante indica que os colegas acabam por ser o suporte, *“Conversamos sobre isto entre colegas e continuamos a nossa vida no trabalho, mas isto são coisas que marcam, não se esquece de um dia para outro...”.*

3.1.5. Consequências mais mencionadas

Neste tópico analisou-se as consequências dos riscos psicossociais mais mencionadas pelos participantes (Quadro 5).

Categoria	Subcategoria	Nº de ocorrências (intra-entrevista)	Nº de ocorrências (inter-entrevista)
Problemas comportamentais	Desmotivação	13	9
	Agressividade	9	7
	Abuso de álcool	5	3
Problemas médicos	Exaustão	5	4
Problemas psicológicos	Stress	12	9
	Suicídio	7	5
	Depressão	7	4
Problemas relacionados com o trabalho	Divórcio	11	8

Quadro 6: Consequências dos riscos psicossociais, criadas à priori e à posteriori, mais mencionadas nas entrevistas

A categoria Desmotivação (PC_D) foi a que teve maior número de ocorrências (13), foi mencionada por 9 participantes, sendo estes alguns exemplos:

“...desmotiva-nos e tira-nos a vontade de trabalhar...” (E2)

O baixo suporte institucional e judicial faz um participante indicar *“...falta de motivação, que advém disto tudo” (E5)*

Devido à má distribuição e manutenção ou até mesmo ausência de equipamentos um participante revela que *“...na missão diária, receios na atuação, desmotivação total para o serviço e evidente baixa de qualidade no serviço prestado ao cidadão” (E12)*

Devido à falta de suporte institucional e má gestão dos recursos humanos um participante indica que *“infelizmente ainda temos muita gente com a mentalidade do “eu quero, posso e mando” e isso transtorna as pessoas, deixando-as desmotivadas” (E18)*

A categoria Stress (PP_S) foi mencionada 12 vezes pelos participantes (9). Uma participante referiu-se ao mesmo dando exemplo de consequências físicas que isso trouxe para si:

“Tudo passava por nós, não podia falhar nada e eu tive derivado ao stress, ao sistema nervoso, uma paralisia facial periférica na face direita, em janeiro de 2009 em que eu fiquei de baixa, tive de recorrer a fisioterapia, fiquei internada, fui parar ao hospital Santa Maria” (E1)

Um outro participante indica que os riscos psicossociais existem cada vez com mais frequência na sua profissão, referindo que esse facto leva à experiência do stress no seu limite:

“Eles existem e eu acho que cada vez mais, a tendência é aumentar...lidar com os colegas, sei lá... os riscos são inerentes a uma pessoa que usa uma arma, que é posto à prova frequentemente, tem limites de stress frequentemente” (E11)

A categoria divórcio (PT_D) foi mencionada por 8 participantes 11 vezes, referindo na maior parte das vezes que esta consequência advém do trabalho e das suas exigências:

“Os divórcios também são muito elevados, porque há pessoas (companheiros/as) que não têm a capacidade de lidar com todos estes fatores derivados da nossa profissão e acabam por ceder levando a separações” (E2)

“As transferências que levam anos, acabam por fazer com que muitos de nós nem tenham a família presente, é complicado. Há pessoas que estão quase 20 anos à espera, é impossível ter vida familiar assim, vê só os filhos e a mulher/ marido de vez

em quando. Acaba por afetar o elemento, o trabalho e a família. Não é por acaso que a taxa de divórcio nesta instituição é muito elevada” (E7)

“Vemo-nos a ganhar pouco, por vezes a ter de pagar duas casas e não estar com a família é complicado. O esforço financeiro e a ausência da família leva muitas vezes a chatices como divórcio e nós também não somos de ferro” (E11)

A categoria agressividade (PC_A) teve 9 ocorrências, sendo mencionada por 7 participantes. Um dos participantes, refere-se à agressividade devido a conflitos com superiores:

“Na semana passada estava a falar de trabalho com um superior meu e começa a gritar e a se impor, é á lei do “eu mando, posso e quero”. E para mim é muito difícil lidar com este tipo de situação. Como já lhe disse, tive aquele problema, ando a ser seguida por um neurologista...mas depois a minha chefia pediu desculpa, porque eu ia fazendo coisas que não devia e ia prejudicando a minha vida, por exemplo tornar-me agressiva fisicamente...” (E1)

Outro participante indica que a agressividade pode surgir devido à falta de respeito por parte do cidadão:

“...Acontece essencialmente quando há desrespeito, o achincalhar por parte do cidadão ou quando a minha integridade física está posta em causa... Há um descredibilizar das forças de segurança muito grande que nos afeta. Daí vai surgindo a agressividade...” (E7)

Ainda outro participante, aponta como motivos da agressividade o conteúdo/natureza do trabalho do dia-a-dia:

“Acho que com tudo o que passamos qualquer coisa, nos leva ao limite e a fazer coisas que não devemos, desde agressividade...” (E11)

No que concerne às categorias depressão (PP_D) e suicídio (PP_SU), ambas foram mencionadas 7 vezes, por um total de 4 e 5 participantes respetivamente.

Um dos participantes quando se referiu à depressão, atribuiu esta consequência a conflitos com superiores:

“Acho que quando existem problemas com um indivíduo, mais o tentam afundar e afastar, chamando á atenção gritando, ralhando, ficando o indivíduo mais abalado psicologicamente. Os colegas acabam por cair em depressão...” (E1)

“...porque eu não admito que gritem comigo, muito menos a chefia, devido ao problema que eu tenho que ocorreu devido ao trabalho...tomo anti depressivos de manhã...para andar controlada” (E1)

Um outro participante aborda o problema de depressão do colega, o qual liga aos problemas de trabalho:

“Tenho um colega está a passar por uma depressão e está a ser medicado, em que já tem uma forma de estar e falar para a população diferente, é um barril de pólvora e a qualquer momento pode explodir e fazer alguma coisa de grave, e quando falo de grave pode ser dar um tiro em alguém ou nele próprio” (E4)

Quanto ao suicídio, os participantes maioritariamente abordaram histórias próximas de si, respeitantes a colegas, que viveram de perto:

“...custou-me, por acaso custou-me muito porque ele era um miúdo porreiro e de um momento para outro aconteceu-lhe isso...Ele acabou por se suicidar após o internamento. Teve internado, depois deram-lhe alta, ele foi para a sua residência na Guarda e suicidou-se” (E8)

“...ainda há relativamente pouco tempo, no sítio onde estou, um colega meu deu um tiro na cabeça, não sei porquê, presumo que tenha sido voluntário. Foi uma situação limite...” (E14)

A categoria exaustão (PM_EX) teve 5 ocorrências, sendo mencionada por um total de 4 participantes. Os mesmos quando se referem à exaustão, atribuem esta consequência ao volume e ritmo de trabalho elevados, bem como ao horário de trabalho:

“...os turnos na noite, conciliava também com gratificados, às vezes logo de manhã tinha de ir para tribunal, era doloroso, porque não havia descanso...trabalhava 8h, mais 4 ou 5h de horas extra...” (E10)

“...o elemento trabalhou as 8h normais, descansa 2h e vai trabalhar mais 4h e depois passado mais 4h vai entrar outra vez ao serviço de 8h, esta situação que é rotineira leva a consequências graves, a fadiga extrema” (E 13)

Quanto ao consumo de álcool (PC_AA), 4 participantes mencionaram esta categoria, ocorrendo num total de 5 vezes, ao que parece com algum peso para os mesmos:

“Há muito alcoolismo...” (E20)

“...e não se deixar ir e cair em situações de alcoolismo como já aconteceu...”
(E15)

3.1.6. Práticas e políticas de prevenção da instituição

Nesta secção analisou-se que práticas e políticas são utilizadas pela instituição no que concerne aos riscos psicossociais, atendendo para isso ao que os participantes foram revelando ao longo das entrevistas.

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

Categoria	Subcategoria	Frequências Absolutas
Práticas de riscos Psicossociais	Ausência de formação	21
	Ausência de informação	21
	Ausência de intervenção	21
	Ausência de prevenção	19
	Existência de prevenção	2

Quadro 7: Práticas e políticas institucionais acerca dos riscos psicossociais – categorias criadas à posteriori

Como se pode observar no quadro 6 que se encontra abaixo, apenas 10% dos participantes (2) referem que a instituição tem algum tipo de prevenção de práticas de riscos psicossociais, nomeadamente uma avaliação psicológica:

“...ultimamente criou-se uma avaliação psicológica, já la fui 3 vezes em 7 anos. Vamos fazer testes psicotécnicos, entrevistas, mas não sabemos que consequências isto tem ou em que acontece a partir daí...” (E21), revelando contudo que não sabem que consequências práticas tem essa avaliação.

“...foi criada a figura do elemento de ligação á psicologia, que é uma pessoa que tem formação especifica e tem a função de identificar casos de risco para os enviar para a psicologia, mas o efeito pratico disso também não sabemos...” (E21)

Outro participante indica que existe avaliação psicológica anual dos elementos: *“Existe aquela ajuda anual que lhe falei, mas isso não está bem planeado, ninguém percebe muito bem o que é, recebemos um e-mail e pronto...”* (E2) indicando mais uma vez que não tem conhecimento das consequências práticas da avaliação e que não há informação acerca das mesmas.

No que remete para a formação, intervenção e informação acerca dos riscos psicossociais na instituição, 100% dos participantes (21) indicam que não têm conhecimento de qualquer prática institucional nesta área:

“Não, não conheço nenhum plano para prevenir o que quer que seja” (E2)

“Não tive formação nenhuma” (E9)

“Não, não existem programas de intervenção” (E14)

Esta ausência de práticas e políticas institucionais remete para outro tema que é o serviço de psicologia da instituição (SPI). Os participantes indicam que não recorrem ao mesmo por medo de represálias da chefia (SPI_MRC):

“Se um individuo for rotulado com problemas psicológicos, ou é-lhe permitido um tratamento e fica de baixa ou (mais comum e que temos mais medo) o individuo é desarmado e colocado numa secretaria, o que em vez de resolver o problema só está a agravar” (E21)

“Há o gabinete de psicologia, mas muita gente não recorre com medo de represálias por parte das chefias, com medo de ser afastados” (E10)

“Há um gabinete, mas quase ninguém recorre a isso. Porque há medo de represálias, de sermos colocados de parte” (E5)

“Temos gabinete de apoio psicológico, mas a maior parte dos trabalhadores tem medo ou vergonha de assumir que estão mal psicologicamente, com receio...do que os superiores possam fazer. O que acontece muitas vezes é que reportamos estas situações a superiores e os trabalhadores são afastados do trabalho e colocados em gabinetes, quase como esquecidos. Em vez de tentarem ajudar a ultrapassar e a recomeçar, encostam a um canto em funções administrativas. Desta forma só pioram as coisas...” (E3), para além do medo de represálias dos superiores e das mudanças laborais que daí podem advir, os participantes indicam, da mesma forma, que não recorrem a este serviço da instituição com vergonha da discriminação que podem sofrer, alterando assim as suas relações interpessoais no trabalho (RIT_D):

“E o que acontece muitas vezes se pedimos por nossa própria iniciativa apoio psicológico, ficamos rotulados como malucos” (E11)

“...verdade seja dita que se algum dia precisar, recorro a ajuda profissional externa e não da instituição, por uma questão de ser rotulado de maluco, por parte da instituição, colegas, superiores hierárquicos e que tomarão medidas que não são as melhores como já disse à pouco” (E21)

Outro tema que surgiu aquando da abordagem das práticas e políticas institucionais acerca dos riscos psicossociais, e precisamente pela sua ausência, foi a temática das normas de saúde, higiene e segurança no trabalho, cuja existência na instituição é nula, segundo 3 dos participantes

“Nada, não tem nada. Nem tem aplicadas as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho...Mas olhe que eu também não sei como é que a instituição vai fazer isso. Se for implementado, tanta coisa que tem de ser mudada, que isto vai tudo fechar. Há instalações em muito mau estado, isto fecha tudo” (E20)

“Tomemos o exemplo de...não existir Higiene e Segurança no Trabalho (se existisse fechavam a maioria das esquadras por falta de condições mínimas, desde estrutura de edifício às higiênicas” (E17)

“...temos andado debruçados sobre a higiene e segurança e saúde no trabalho, eu e mais uns colegas queremos implementar este sistema no nosso trabalho e se conseguirmos implementar este plano muitos destes problemas serão resolvidos, como o ambiente de trabalho, os equipamentos, os horários de trabalho, o volume de trabalho” (E16), sendo até referida como uma sugestão de melhoria e atenuação do impacto dos riscos psicossociais:

“Tentamos fazer pelo melhor e por isso é que queremos implementar o plano de higiene, segurança e saúde no trabalho muitas coisas mudariam, mas as mentalidades dos superiores também têm de mudar para que isto seja tudo possível” (E16), contudo há a percepção de que a mentalidade tradicional dos superiores seriam uma condicionante a esta implementação.

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Genericamente, o presente estudo evidenciou os seguintes resultados: no que concerne à concetualização e percepção dos riscos psicossociais, a maior parte dos participantes desconhece o conceito, nunca tendo ouvido falar do mesmo dentro ou fora da organização; dos 26 fatores de risco mais mencionados pelos participantes, destacaram-se 13: o trabalho por turnos, a inadequada disponibilização de equipamentos, a baixa adequação e manutenção de equipamentos, a pobre comunicação, o baixo suporte organizacional na resolução de problemas, o baixo salário, a estagnação da carreira, a baixa valorização do trabalho, o baixo suporte dos superiores, a falta de efetivo, as transferências demoradas e a grande distância da família; os recursos que se destacaram foram o suporte dos colegas, o suporte da família, e a percepção positiva da missão da organização no sentido de ser prestável para a sociedade; nas situações críticas identificadas pelos participantes verificou-se que as mais comuns envolviam agressão física; os principais recursos utilizados por estes trabalhadores em situações críticas são o suporte dos colegas, o suporte da família e menos mencionado mas presente o capital psicológico do próprio trabalhador; as consequências dos riscos psicossociais que foram identificadas por mais participantes e de forma mais frequente foram o *stress*, a desmotivação o divórcio e a agressividade para com terceiros; finalmente nas práticas e políticas de prevenção/intervenção dos riscos psicossociais por parte da organização, verificou-se que a totalidade dos participantes indicou que a instituição não fornece qualquer tipo de formação, informação e intervenção acerca dos RP. Quase todos os candidatos indicam que não existem práticas de prevenção. Apenas dois participantes revelaram ter conhecimento da existência de práticas de prevenção.

Atendendo aos dados europeus, relativamente ao estudo dos RP, e aos resultados da presente dissertação, pôde verificar-se que tal como no relatório realizado em parceria entre a EU-OSHA e o Eurofound (2014), os participantes deste estudo indicaram que os riscos mais comuns relacionam-se com a intensidade do trabalho (excesso de trabalho). Indicam igualmente, e de encontro ao panorama europeu, um aumento do trabalho sob pressão, mais especificamente pressão advinda dos superiores. Outro fator de risco mencionado por estes profissionais é a violência, como verificado no relatório da EU-OSHA e do Eurofound (2014), que tem vindo a aumentar em muito devido à crise económica. Outros RP mencionados como mais comuns pelos participantes e que não se verificaram no panorama europeu são de natureza ambiental e do equipamento fornecido pela organização (inadequada disponibilização de

equipamentos), organizacional (pobre comunicação), da carreira (baixo salário), da relação entre casa e o trabalho (conflito de exigências casa-trabalho), avaliativa (injustiça na avaliação individual), da relação com os superiores (baixo suporte dos superiores) e da organização do trabalho (falta de efetivo). O relatório desenvolvido pela EU-OSHA e pelo Eurofound, indica que existe menos incidência de fatores como a falta de apoio social, todavia os profissionais do presente estudo referem que a falta de suporte tem vindo a aumentar, por parte da organização (falta de suporte na resolução de problemas) e dos superiores (baixo suporte dos superiores).

Relativamente aos estudos sobre os RP, o *stress* e o *burnout*, referidos no estado de arte, pode dizer-se que algumas conclusões obtidas se assemelham com as do presente estudo. Na investigação de Anshel et al. (1997) verificou-se que 4 (fatalidades com crianças, lidar com a morte e ferimento de outro colega, violência física, lidar com vítimas de abuso sexual) dos 17 stressores agudos eram diferentes no que respeita à intensidade e frequência, aumentando por sua vez a frequência de perturbações a nível físico e psicológico. De igual forma os participantes deste estudo indicaram que estas situações levaram a consequências psicológicas que os afetaram negativamente, o que levou um participante a recorrer durante diversos anos a apoio psicoterapêutico. O estudo de Houdmont (2013) revela que seis fatores de risco foram referidos pelos participantes como problemáticos (a falta de discussão acerca das mudanças no trabalho, o trabalho intensivo, o elevado ritmo de trabalho, a baixa participação na tomada de decisão, as tarefas negligenciadas devido ao excesso de trabalho e as pausas insuficientes). No presente estudo, e de forma semelhante, os participantes indicaram que o elevado ritmo de trabalho era uma preocupação. De todos estes estudos apenas um era de natureza qualitativa, sendo que todos os outros incidiram em uma investigação qualitativa. Os mesmos não exploraram os fatores protetores, as consequências específicas que os RP trazem a este grupo profissional em questão e as práticas e políticas organizacionais de gestão dos riscos psicossociais adotadas. Por estes motivos este estudo torna-se uma mais-valia na compreensão dos fatores de risco e de proteção psicossociais, bem como das consequências e das práticas e políticas desenvolvidas pela organização.

Este estudo tem vários limites. Um dos limites é a ausência do acordo inter-juízes realizado na análise de conteúdo. Não foi efetuada uma segunda codificação por uma pessoa que não o investigador, no sentido de identificar dissonâncias na codificação e consequente construção do sistema de categorias. Outro limite deste

estudo é a amostra obtida, que foi escolhida pelo investigador, sendo uma amostra de conveniência. Todos os participantes à exceção de um desempenham a sua função em Lisboa, tornando-se importante haver uma amostra mais heterogénea com participantes a desempenhar a sua função em diferentes distritos do país. Desta forma poder-se-ia identificar fatores de risco/ protetores e situações mais diversificadas.

Os contributos deste estudo passam por trazer à investigação portuguesa uma análise qualitativa nas forças de segurança do que são os fatores protetores e as práticas e políticas institucionais que são desenvolvidas para prevenir/reduzir os fatores de risco. Os estudos realizados em Portugal, nas forças de segurança, abordam o *stress* e o *burnout*. Não evidenciando a importância do foco nos fatores de risco e sobretudo na visão positiva da utilização de recursos que ajudam os trabalhadores a lidar com as exigências do trabalho. Este é o primeiro estudo em Portugal a analisar os fatores de risco e os recursos utilizados pelos profissionais das forças de segurança.

Seria pertinente, em futuros estudos, realizar um estudo longitudinal que permitisse perceber em profundidade os fatores de risco destas profissões e identificar as consequências que os mesmos trazem para a saúde e bem-estar dos trabalhadores, da organização e da própria sociedade. Seria também uma mais-valia a realização de um diagnóstico de fatores de risco, no sentido de delinear um plano de prevenção/intervenção, realizando-se o *follow up* e avaliação dessa intervenção. A primeira fase poderia ter o intuito informativo e formativo, passando-se depois à identificação e levantamento dos riscos para que se pudesse delinear planos de prevenção e intervenção. Estes estudos longitudinais futuros poderiam validar os resultados do presente estudo e melhorar a saúde e bem-estar dos profissionais das forças de segurança.

Tendo em conta os resultados obtidos, a organização estudada poderia fazer um levantamento do que são os recursos utilizados por estes profissionais e fazer dos mesmos a sua força. O recurso mais mencionado pelos participantes foi o suporte dos colegas, assim sendo poderiam ser criados grupos de apoio entre trabalhadores, para que fossem abordadas as questões mais delicadas, que podem causar mais dano físico e psicológico. Estas questões poderiam ser levadas aos superiores de forma a que houvesse mudança nas políticas e práticas organizacionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anshel, M. H., Robertson, M., & Caputi, P. (1997). Sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian police as a function of previous experience. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70 (4), 337-342;
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A.I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389–411;
- Caetano, A. e Silva, S. A. (2011). Bem-estar e saúde no trabalho. In Lopes, M. P. Ribeiro, R. B., Palma, P. J. e Cunha, M. P. (eds), *Psicologia Aplicada*, Lisboa: Recursos Humanos Editora;
- Chambel, M.J. (2005). Stress e bem-estar nas organizações. In A. Marques Pinto & A. Lopes da Silva (Eds.), *Stress e Bem-estar. Modelos e domínios de aplicação* (pp. 105- 134). Lisboa: Climepsis;
- Dick, P. (2000). The social construction of the meaning of acute stressors: A qualitative study of the personal accounts of police officers using a stress counselling service. *Work & Stress*, 14 (3), 226-230;
- EU-OSHA, Eurofound (2014) Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention, online, p. 6-7. Disponível em: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/psychosocial-risks-eu-prevalence-strategies-prevention>. doi:10.2806/70971;
- Houdmont, J. & Leka, S. (2010). *Occupational Health Psychology*. Chichester, UK: Wiley-Blackwell. 5, 125-126;
- Houdmont, J. (2013). 2013 psychosocial risk assessment: West Midlands Police. West Midlands Police Federation, 4-7;
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13 (4), 326-335;
- Leka, S. & Cox, T. (2008) The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF, Institute Of Work, Health and Organization, 1, 7-11

Disponível na internet: http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/prima-ef_ebook.pdf;

Leka, S. & Jain, A. (2010) Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview, World Health Organization, Geneva, 1, 5-9. Disponível em: http://whqlibdoc.int/publications/2010/9789241500272_eng.pdf;

Russell, L. M. (2014). An empirical investigation of high-risk occupations. *Management Research Review*, 37(4), 367-374. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/MRR-10-2012-0227>;

Silva, S.A., Passos, A. M., Ramos, S., Costa, P., Tavares, S. M. (2015). Full Report of the Project “Participative Prevention of Psychosocial Emergent Risks in SME’S” (Project VS/2014/0053). Disponível em: <http://risksinsmes.wixsite.com/risksinsmes/final-report>

ANEXOS

ANEXO A – GUIÃO DE ENTREVISTA – SUBORDINADOS



Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Guião de entrevista

Subordinados

Introdução

Bom dia/ Boa tarde. Aproveito para agradecer a sua presença e por ter aceitado participar no presente estudo. O meu nome é Carolina Martins¹ e sou aluna do curso de Psicologia Social e das Organizações² do ISCTE-IUL³. O presente estudo prende-se com a perceção do bem-estar e saúde no trabalho, por parte dos profissionais das forças de segurança Portuguesa.

Estamos interessados em saber a sua opinião de acordo com a sua experiência profissional.

Gostaria de pedir-lhe, antes de mais, autorização para gravar a entrevista, para que as suas respostas possam ficar registadas na totalidade. Será garantido o anonimato de todos os seus comentários, respostas e sugestões. O seu nome e a instituição que representa em momento algum serão mencionados ou associado às suas respostas.

Vou dar-lhe o termo de consentimento informado. Peço que leia com atenção e que assine, caso concorde em participar na entrevista. Se tiver alguma questão, pode colocá-la em qualquer momento.

Tem alguma questão, antes de darmos início à entrevista?

1 Nome completo do entrevistador.

2 Curso do Investigador.

3 Afiliação institucional do entrevistador.

Questões Introdutórias

Explorar situação profissional, clarificar subentendidos.

1. O que gosta mais na sua instituição?
2. O que gosta mais no seu trabalho?
3. O que gosta menos no seu trabalho?

Os riscos psicossociais e uma situação-problema

Explorar o que o entrevistado percebe como riscos psicossociais, fatores de risco e fatores protetores. Apresentação de um cartão com informação acerca dos riscos psicossociais – definição, consequências fatores de risco e fatores protetores.

4. O que conhece acerca dos riscos psicossociais?
5. Como vê estes riscos na sua instituição?
6. Que riscos psicossociais são mais comuns no seu trabalho?
7. Quais são os riscos psicossociais mais graves no seu trabalho (dê exemplos)?
8. Houve nos últimos anos fatores de riscos psicossociais que se agravaram (situação económica do país/crise)?
9. Como vê os fatores protetores no seu trabalho?
10. Quais são os mais positivos?

Com base no “Fair ele point”

11. Em que situações de trabalho você (ou os seus colegas) sente “muito” *stress*, tensão?

Caso surja uma situação específica, focar e prosseguir:

12. O que aconteceu? Este tipo de situação acontece muitas vezes?
13. Quais foram as consequências? (Para si, para os seus colegas, no trabalho que estava a ser realizado?)
14. Na sua opinião, quais são as causas? (ou, Porque acha que aconteceu?)
15. Como foi resolvida essa situação?
16. O que correu bem?
17. O que correu pior?
18. O que o ajudou (ou aos seus colegas) a ultrapassar essa situação?
19. Há recursos para resolver essa questão? (Foram identificados?)

20. Atuação institucional

Explorar situação laboral entre o entrevistado e a sua instituição.

21. A sua instituição possui um procedimento (ou plano de prevenção) para gerir os riscos psicossociais a que está exposto no trabalho?

Em caso afirmativo: Pode descrever?

Em caso negativo: A sua instituição faculta formação para lidar com os riscos psicossociais? Há informação divulgada sobre os mesmos?

22. A sua instituição informou-o (ou aos seus colegas) a quem deve recorrer em caso de exposição a riscos psicossociais?

23. Caso você (ou um colega) esteja exposto recorrentemente a riscos psicossociais, a sua instituição providencia ajuda psicológica?

24. Utilizou informação ou apoio externo à instituição sobre como lidar com os riscos psicossociais no trabalho (quais)?

25. Quando existem problemas relacionados com a organização do trabalho (sobrecarga, falta de comunicação, etc.) ou relacionados com a sua saúde física ou psicológica (sentir-se demasiado cansado, triste, ansioso, excesso de stress, violência entre colegas), como procede?

Caso seja necessário, questionar: O que faz? A quem recorre para pedir ajuda? Que resposta recebe da sua instituição?

26. Teve formação sobre os riscos psicossociais ou promoção do bem-estar?

Mudança institucional

Explorar o que o entrevistado gostaria de ver mudado na sua instituição. Identificar possíveis sugestões de mudança e recursos utilizados pelos profissionais.

27. O que acha que se poderia mudar no seu trabalho para resolver alguns dos fatores de risco que mencionou anteriormente?

28. Pode dar-me exemplos de mudanças que poderiam ser implementadas na sua instituição?

29. Que sugestões apresentaria à sua chefia para resolver situações relacionadas com riscos psicossociais?

30. Em caso de ausência de sugestões: Como costuma atuar quando confrontado com situações profissionais delicadas (dê exemplos)? Não considera essas atuações uma mais-valia?

31. Que mudanças/soluções, sem custos, poderiam ser implementadas?

32. **Análise SWOT – Prevenção**

<i>Ambiente Externo</i>		<i>Ambiente Externo</i>	
<i>Ameaças</i>	<i>Oportunidades</i>	<i>Pontos fracos (fraquezas)</i>	<i>Pontos fortes (forças)</i>

Sugestões para o estudo

Sugestões que o entrevistado queira apresentar para o estudo

33. Tem sugestões ou informação adicional que pretenda acrescentar ou que não tenha sido abordada?

Final

Esta foi a última questão. Mais uma vez agradeço a sua participação no estudo. Todas as respostas serão muito relevantes para o presente estudo. Há alguma questão que ache pertinente e queira ver esclarecida ou que queira abordar?

Caso queira saber os resultados no final do estudo tem os meus contactos disponíveis no termo de consentimento informado que assinou. Poderá contactar-me nesse sentido.

Obrigada pela sua disponibilidade. Continuação de um bom dia.

ANEXO B – GUIÃO DE ENTREVISTA – CHEFIA INTERMÉDIA



Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Guião de entrevista

Chefia intermédia

Introdução

Bom dia/ Boa tarde. Aproveito para agradecer a sua presença e por ter aceitado participar no presente estudo. O meu nome é Carolina Martins¹ e sou aluna do curso de Psicologia Social e das Organizações² do ISCTE-IUL³. O presente estudo prende-se com a perceção do bem-estar e saúde no trabalho, por parte dos profissionais das forças de segurança Portuguesa.

Estamos interessados em saber a sua opinião de acordo com a sua experiência profissional.

Gostaria de pedir-lhe, antes de mais, autorização para gravar a entrevista, para que as suas respostas possam ficar registadas na totalidade. Será garantido o anonimato de todos os seus comentários, respostas e sugestões. O seu nome e a instituição que representa em momento algum serão mencionados ou associado às suas respostas.

Vou dar-lhe o termo de consentimento informado. Peço que leia com atenção e que assinhe, caso concorde em participar na entrevista. Se tiver alguma questão, pode colocá-la em qualquer momento.

Tem alguma questão, antes de darmos início à entrevista?

1 Nome completo do entrevistador.

2 Curso do Investigador.

3 Afiliação institucional do entrevistador.

Questões introdutórias

Explorar situação profissional, clarificar subentendidos.

1. O que gosta mais na sua instituição?
2. O que gosta mais no seu trabalho?
3. O que é que gosta menos no seu trabalho?

Os riscos psicossociais e uma situação-problema

Explorar o que o entrevistado percebe como riscos psicossociais, fatores de risco e fatores protetores. Apresentação de um cartão com informação acerca dos riscos psicossociais – definição, consequências, fatores de risco e fatores protetores.

4. O que conhece acerca dos riscos psicossociais?
5. Do seu ponto de vista, quais são as consequências dos riscos psicossociais?
6. Que fatores considera serem as principais causas de riscos psicossociais, no seu trabalho?
7. Atendendo á sua experiência, que riscos psicossociais considera mais comuns no seu trabalho? (Explorar)
8. Houve nos últimos anos fatores de risco psicossocial que se agravaram (situação económica do país/crise)?
9. O que é mais fácil e mais difícil de resolver quando os seus subordinados apresentam problemas de saúde e bem-estar?
10. Como vê os fatores protetores no seu trabalho?
11. Quais são os mais positivos?

Com base no “Faire le point”

12. Em que situações de trabalho você (ou os seus subordinados) sente “muito” stress, tensão?

Caso surja uma situação específica, focar e prosseguir:

13. Como lida com essas situação?
14. A quem reporta?
15. A que mudanças institucionais assiste, após essa situação específica vivenciada pelos seus subordinados?
16. Teve formação sobre os riscos psicossociais ou promoção do bem-estar?
17. Conhece exemplos de boas práticas ou de prevenção dos riscos psicossociais?

Abordagem e atuação institucional

18. Aborda com os seus subordinados o tema dos riscos psicossociais e as suas consequências, em contexto laboral (segurança/saúde)?
19. Na sua opinião, quais são os principais obstáculos na sua instituição para atuar relativamente aos riscos psicossociais?
20. Pensando na sua experiência profissional, pode descrever-me uma situação ou um exemplo de boas práticas no âmbito da prevenção dos riscos psicossociais?
21. Quais são as prioridades, em termos de ações, para gerir e prevenir os riscos psicossociais?
22. Quais são as principais necessidades para apoiar a prevenção de riscos psicossociais na sua instituição? (nível das tarefas, nível social e nível organizacional)

Explorar:

Existe a necessidade de mais informação?

Profissionais com formação específica/pós-graduada em riscos psicossociais?

Estratégias e procedimentos de avaliação?

Programas de intervenção?

Mudança institucional

Explorar o que o entrevistado gostaria de ver mudado na sua instituição. Sugestões.

23. Que sugestões apresentaria para resolver situações relacionadas com riscos psicossociais?
24. Pode dar-me exemplos mudanças que poderiam ser implementadas na sua instituição?
25. Que mudanças/soluções, sem custos, poderiam ser implementadas?
26. O que será mais urgente mudar?

27. Análise SWOT – Prevenção

<i>Ambiente Externo</i>		<i>Ambiente Externo</i>	
<i>Ameaças</i>	<i>Oportunidades</i>	<i>Pontos fracos (fraquezas)</i>	<i>Pontos fortes (forças)</i>

Sugestões para o estudo

Sugestões que o entrevistado queira apresentar para o estudo

28. Tem sugestões ou informação adicional que pretenda acrescentar ou que não tenha sido abordada?

Final

Esta foi a última questão. Mais uma vez agradeço a sua participação no estudo. Todas as respostas serão muito relevantes. Há alguma questão que ache pertinente e queira ver esclarecida ou que queira abordar?

Caso queira saber os resultados no final do estudo tem os meus contactos disponíveis no termo de consentimento informado que assinou. Poderá contactar-me nesse sentido.

Obrigada pela sua disponibilidade. Continuação de um bom dia.

ANEXO C – GUIÃO DE ENTREVISTA – CHEFIA DE TOPO



Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Guião de entrevista

Chefia de Topo

Introdução

Bom dia/ Boa tarde. Aproveito para agradecer a sua presença e por ter aceitado participar no presente estudo. O meu nome é Carolina Martins¹ e sou aluna do curso de Psicologia Social e das Organizações² do ISCTE-IUL³. O presente estudo prende-se com a perceção do bem-estar e saúde no trabalho, por parte dos profissionais das forças de segurança Portuguesa.

Estamos interessados em saber a sua opinião de acordo com a sua experiência profissional.

Gostaria de pedir-lhe, antes de mais, autorização para gravar a entrevista, para que as suas respostas possam ficar registadas na totalidade. Será garantido o anonimato de todos os seus comentários, respostas e sugestões. O seu nome e a instituição que representa em momento algum serão mencionados ou associado às suas respostas.

Vou dar-lhe o termo de consentimento informado. Peço que leia com atenção e que assine, caso concorde em participar na entrevista. Se tiver alguma questão, pode colocá-la em qualquer momento.

Tem alguma questão, antes de darmos início à entrevista?

1 Nome completo do entrevistador.

2 Curso do Investigador.

3 Afiliação institucional do entrevistador.

Questões introdutórias

Explorar situação profissional, clarificar subentendidos.

1. O que gosta mais na sua instituição?
2. O que gosta mais no seu trabalho?
3. O que é que gosta menos no seu trabalho?

Os riscos psicossociais e uma situação-problema

Explorar o que o entrevistado percebe como riscos psicossociais, fatores de risco e fatores protetores. Apresentação de um cartão com informação acerca dos riscos psicossociais – definição, consequências, fatores de risco e fatores protetores.

4. O que conhece acerca dos riscos psicossociais?
5. Do seu ponto de vista, quais são as consequências dos riscos psicossociais?
6. Que fatores considera serem as principais causas de riscos psicossociais, no seu trabalho?
7. Aborda com os seus subordinados o tema dos riscos psicossociais e as suas consequências em contexto laboral (segurança/saúde)?
8. Considera que, nos últimos anos, os fatores de riscos psicossociais se agravaram (situação económica do país/crise)?
9. Como vê os fatores protetores no seu trabalho?
10. Quais são os mais positivos?
11. Teve formação sobre os riscos psicossociais ou promoção do bem-estar?
12. Conhece exemplos de boas práticas ou de prevenção dos riscos psicossociais?

Atuação institucional

13. A sua instituição tem um plano de prevenção (ou procedimento) para gerir os riscos psicossociais?

Em caso afirmativo: Pode descrever?

Em caso negativo: Há uma avaliação dos riscos psicossociais?

14. Quando há problemas relacionados com a organização do trabalho ou relacionados com a saúde física ou psicológica das pessoas que chefia, como procede?

Mudança institucional

Explorar o que o entrevistado gostaria de ver mudado na sua instituição. Sugestões.

15. De acordo com a sua experiência e com as pessoas que estão sob a sua chefia, o que acha que poderia ser mudado, relativamente a este tema?

16. Que sugestões apresentaria para resolver situações relacionadas com riscos psicossociais?
17. Pode dar-me exemplos mudanças que poderiam ser implementadas na sua instituição?
18. Que mudanças/soluções, sem custos, poderiam ser implementadas?
19. O que será mais urgente mudar?

20. Análise SWOT – Prevenção

<i>Ambiente Externo</i>		<i>Ambiente Externo</i>	
<i>Ameaças</i>	<i>Oportunidades</i>	<i>Pontos fracos (fraquezas)</i>	<i>Pontos fortes (forças)</i>

Sugestões para o projeto

Sugestões que o entrevistado queira apresentar para o estudo

21. Tem sugestões ou informação adicional que pretenda acrescentar ou que não tenha sido abordada?

Final

Esta foi a última questão. Mais uma vez agradeço a sua participação no estudo. Todas as respostas serão muito relevantes. Há alguma questão que ache pertinente e queira ver esclarecida ou que queira abordar?

Caso queira saber os resultados no final do estudo tem os meus contactos disponíveis no termo de consentimento informado que assinou. Poderá contactar-me nesse sentido.

Obrigada pela sua disponibilidade. Continuação de um bom dia.

ANEXO D - TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Objetivos do Estudo

O presente estudo visa contribuir com a realização de um diagnóstico qualitativo acerca da perceção da saúde e bem-estar nas forças de segurança.

Condições do Estudo

O tempo previsto de duração de cada entrevista é de cerca de 45 minutos.

Voluntariado

O participante tem a possibilidade, por motivos éticos, de negar a participação ou de se retirar do estudo, a qualquer momento, sempre que assim o entender.

Confidencialidade, Privacidade e Anonimato

De acordo com as normas da Comissão de Proteção de Dados, os dados recolhidos são anónimos e a sua eventual publicação só poderá ter lugar em Revistas da especialidade.

A confidencialidade e privacidade dos participantes será garantida, não sendo mencionados os seus nomes ou instituição que representam a qualquer momento do projeto.

Obrigada pela sua participação.

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

A investigadora:

O Participante:

Declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas pela pessoa que acima assina. Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequência. Desta forma, aceito participar e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pela investigadora.

____/____/2016

ANEXO E – FICHA DE DADOS SÓCIODEMOGRÁFICOS DOS PARTICIPANTES

Esta ficha de dados sociodemográficos serve apenas para fins académicos, no âmbito da realização de dissertação, para obtenção de grau de mestre em Psicologia Social e das Organizações, pelo ISCTE-IUL.

Procura-se que esta ficha seja um complemento á entrevista, unindo assim os dados sociodemográficos dos participantes.

Ficha de dados sociodemográficos

Sexo: Feminino Masculino **Idade:** _____

Habilitações literárias: _____

Estado Civil: _____

Anos de experiência profissional (total): _____

Categoria profissional e Função: _____

Tem cargo de Chefia? Sim Não

Antiguidade na organização: _____ anos/meses (riscar o que não interessa)

Localidade de trabalho: _____

Encontra-se deslocado da zona de residência da família? Sim Não

Tem de fazer viagens de longa distância para regressar a casa? Sim Não

Tem filhos? Sim Não **Se respondeu sim, nº de filhos:** _____

Considera possuir autonomia suficiente ou gostaria de ter mais? Suficiente Mais

Toma decisões sozinho ou pede opinião a colegas, chefia, subordinados?

Só Colegas Chefia Subordinados

Carolina Raquel Vieira Ribeiro Martins

Telemóvel: 964983703 / **Correio eletrónico:** crvrm@iscte-iul.pt

ANEXO F – CARTÃO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS

RISCOS PSICOSSOCIAIS

CONTEÚDO DO TRABALHO	Falta de variedade, curtos ciclos de trabalho, trabalho fragmentado, subutilização de competências, elevada incerteza, contínua exposição a pessoas.
VOLUME E RITMO DE TRABALHO	Excesso de trabalho, pouco trabalho, elevado ritmo de trabalho, pressão de tempo, constantemente sujeito a prazos.
HORÁRIO DE TRABALHO	Trabalho por turnos, trabalho noturno, horários de trabalho inflexíveis, Horários imprevisíveis, Longas e insociáveis horas de trabalho.
CONTROLO	Baixa participação na tomada de decisão, falta de controlo do volume de trabalho
AMBIENTE E EQUIPAMENTO	Inadequada disponibilização de equipamentos, baixa adequação e manutenção, pobres condições ambientais, falta de espaço, baixa luminosidade, ruído excessivo.
FUNCIONAMENTO E CULTURA ORGANIZACIONAL	Pobre comunicação, baixo suporte na resolução de problemas, falta de definição de objetivos organizacionais, falta de acordo nos objetivos organizacionais, baixo suporte no desenvolvimento pessoal.
RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO	Isolamento social ou físico, pobre relacionamento com superiores, conflitos interpessoais, falta de suporte social, bullying, assédio.
PAPEL NA ORGANIZAÇÃO	Ambiguidade de papéis, conflito de papéis, responsabilidade por pessoas.
PROGRESSÃO NA CARREIRA	Estagnação da carreira, incerteza na carreira, baixa promoção, elevada promoção, baixo salário, insegurança no trabalho, baixa valorização do trabalho.
RELAÇÃO CASA-TRABALHO	Conflito entre exigências casa-trabalho, baixo suporte familiar, problemas entre carreiras, problemas financeiros, conflitos na relação.

Fonte: Adaptado de Leka & Jain, 2010, p.5, in Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview.

Riscos Psicossociais: Os riscos psicossociais relacionados com o trabalho podem ser definidos como “aspectos da estrutura e gestão do trabalho e do seu contexto social e organizacional que podem potencialmente causar dano psicológico ou físico.” (Leka & Cox, 2008, in The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF).

Consequências: Psicológicas e sociais (saúde mental – depressão, stress, défices cognitivos; social e comportamental – agressividade, abuso de álcool, etc.); Fisiológicas e físicas (distúrbios músculo-esqueléticos, doenças cardiovasculares, transtornos hormonais, etc.), (Leka & Jain, 2010).

ANEXO G – CARTÃO DE FATORES PROTETORES

FATORES PROTETORES/ RECURSOS	
RECURSOS DO TRABALHO	Suporte de superiores, suporte de colegas, suporte organizacional, controlo, feedback, autonomia
RECURSOS PESSOAIS	Autoavaliação, capital psicológico, saúde física.
RECURSOS NÃO LABORAIS	Suporte social da família, suporte social de amigos.

Fonte: Adaptado de Bakker et al. 2014.

Fatores protetores ou recursos: Os recursos do trabalho referem-se aos aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais do trabalho, que sejam funcionais no cumprimento dos objetivos do trabalho, que reduzam as exigências do trabalho e os custos físicos e psicológicos associados, e que estimulem o crescimento pessoal, a aprendizagem e o desenvolvimento (Bakker & Demerouti, 2007).

ANEXO H – TABELA DE DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DOS PARTICIPANTES

	Base hierárquica	Chefia intermédia	Chefia de topo
Género	15 M 2 F	5 M	1M
Idade	\bar{x} 42 Anos	\bar{x} 42 Anos	25
Nº de filhos	\bar{x} 1 Filho	\bar{x} 1 Filho	0
Habilitações literárias	Licenciatura – 1 12º Ano – 12 11º Ano – 1 9º Ano - 1	12º Ano - 3 11º Ano - 2	Mestrado
Estado civil	Casado - 8 União de facto - 1 Solteiro - 4 Divorciado - 2	Casado - 4 União de facto - 0 Solteiro - 0 Divorciado - 1	Solteiro
Experiência Profissional	\bar{x} 24 Anos	\bar{x} 22.4 Anos	3 Anos
Antiguidade na organização	\bar{x} 19 Anos	\bar{x} 18.6	3 Anos
Local de Trabalho	Lisboa - 15	Lisboa - 4 Santarém - 1	Lisboa
Deslocados da zona de residência	Sim - 7 Não - 8	Sim - 0 Não - 5	Não
Longas viagens até casa	Sim - 7 Não - 8	Sim - 0 Não - 5	Não
Autonomia	Suficiente - 8 Mais - 7	Suficiente - 1 Mais - 4	Mais
Membros sindicais	13	5	0
Total = 21	15	5	1

ANEXO I – SISTEMA DE CATEGORIAS

Categorias	Código	Subcategorias	Código
Conteúdo do trabalho	CT	Falta de variedade	CT_FV
		Curto ciclo trabalho	CT_CCT
		Trabalho fragmentado	CT_TF
		Subutilização de competências	CT_SC
		Elevada incerteza	CT_EI
		Contínua exposição a pessoas	CT_CEP
		***Exposição a situações chocantes	CT_ESC
		***Trabalho prazeroso	CT_TP
		***Frac base legal de atuação	CT_FBLA
		***Exposição situações de risco	CT_ESR
		***Excesso de burocracia	CT_EB
		***Dinamismo	CT_D
		***Falta de definição do trabalho	CT_FDT
Volume e ritmo do trabalho	VRT	Excesso de trabalho	VRT_ET
		Pouco trabalho	VRT_PT
		Elevado Ritmo Trabalho	VRT_ERT
		Pressão de Tempo	VRT_PT
		Constantemente sujeito a prazos	VRT_CSP
Horário de trabalho	HT	Trabalho por turnos	HT_TT
		Trabalho noturno	HT_TN
		Horários de trabalho inflexíveis	HT_HTI
		Horários imprevisíveis	HT_HI
		Longas e insociáveis horas	HT_LIH
Controlo	C	Baixa participação na decisão	C_BPD
		Falta controlo volume	C_FCVT

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

		trabalho	
		*** Integração na tomada de decisão	C_ITD
		***Baixa autonomia	C_BA
Ambiente e equipamento	AE	Inadequada disponibilização equipamentos	AE_IDE
		Baixa adequação e manutenção	AE_BAM
		Pobres condições ambientais	AE_PCA
		Falta de espaço	AE_FE
		Baixa luminosidade	AE_BL
		Ruído excessivo	AE_RE
		***Ausência de equipamento	AE_AE
		***Boas condições físicas	AE_BCF
Funcionamento e Cultura Organizacional	FCO	Pobre comunicação	FCO_PC
		Baixo suporte resolução problemas	FCO_BSRP
		Falta definição objetivos	FCO_FDO
		Falta de acordo objetivos	FCO_FAO
		Baixo suporte desenvolvimento pessoal	FCO_BSDP
		***Ausência de união hierarquias	FCO_AUH
		***Elevada centralização do poder	FCO_ECP
		***Desconhecimento objetivos	FCO_DO
Relações interpessoais no trabalho	RIT	Isolamento social ou físico	RIT_ISF
		Pobre relacionamento superiores	RIT_PRS
		Conflitos interpessoais	RIT_CI
		Falta de suporte social	RIT_FSS
		Bullying	RIT_B
		Assédio	RIT_A
		**Discriminação	RIT_D
Papel na Organização	PO	Ambiguidade de papéis	PO_AP
		Conflito de papéis	PO_CP
		Responsabilidade por pessoas	PO_RP
Progressão na Carreira	PC	Estagnação da carreira	PC_EC
		Incerteza na carreira	PC_IC
		Baixa promoção	PC_BP
		Elevada promoção	PC_EP
		Baixo salário	PC_BS
		Insegurança no trabalho	PC_IT
		Baixa valorização do trabalho	PC_BVT
		***Injustiça na	PC_IPC

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

		progressão de carreira	
		***Estabilidade na carreira	PC_E
***Avaliação individual	AI	Injustiça na avaliação individual	AI_IAI
Relação casa-trabalho	RCT	Conflito exigências casa-trabalho	RCT_CECT
		Baixo suporte familiar	RCT_BSF
		Problemas entre carreiras	RCT_PEC
		Problemas financeiros	RCT_PF
		Conflitos na relação	RCT_CR
Recursos trabalho	RT	Suporte de Superiores	RT_SS
		Suporte de Colegas	RT_SC
		Suporte organizacional	RT_SO
		Controlo	RT_C
		Feedback	RT_F
		Autonomia	RT_A
Recursos pessoais	RP	Autoavaliação	RP_A
		Capital Psicológico	RP_CP
		Saúde física	RP_SF
Recursos não laborais	RNL	Suporte social família	RNL_SSF
		Suporte social amigos	RNL_SSA

Fonte: Leka & Jain, 2010, in Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview; Bakker et al., 2014, in Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach.
 *Categorias criadas à priori, Leka & Jain, 2010; **Categorias criadas à priori Bakker et al., 2014; *** Categorias criadas à posteriori (entrevistas)

Categorias	Código	Subcategorias	Código
Perceção da Sociedade	PS	Falta suporte sociedade	PS_FSS
		Visão negativa trabalho	PS_VNT
Missão da organização	MO	Prestável para Sociedade	MO_PS
		Ajuda ao cidadão	MO_AC
Serviço psicologia da instituição	SPI	Difícil acesso serviço	SPI_DAS
		Falta de sigilo profissional	SPI_FSP
		Perceção de ausência de eficácia	SPI_PAE
		Medo de represálias da chefia	SPI_MRC
		Ineficácia da avaliação	SPI_IAP

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

Relação com superiores	RS	psicológica	
		Pressão dos superiores	RS_PS
		Falta compreensão dos superiores	RS_FCS
		Conflitos com superiores	RS_CS
		Más decisões superiores	RS_MDS
		Falta conhecimento operacional dos superiores	RS_FCOS
		Falta de responsabilização das chefias	RS_FRC
Relação Interpessoal	RI	Baixo suporte dos superiores	RS_BSS
		Diminuição camaradagem colegas	RI_DCC
Organização do trabalho	OT	Falta de efetivo	OT_FE
		Transferências demoradas	OT_TD
		Grande distância da família	OT_GDF
		Ausência de ajuste de competências	OT_AAC
Atuação do estado	AE	Baixo suporte	AE_BS
		Pouca valorização da profissão	AE_PVP
		Baixo suporte orçamental	AE_BSO
Atuação da comunicação social	ACS	Divulgação de má imagem	ACS_DMI
Sistema de justiça	SJ	Falta de proteção dos trabalhadores	SJ_FPT
		Falta eficácia judicial	SJ_FEJ
Conceito de riscos psicossociais	CRP	Desconhecimento	CRP_D
		Conhecimento	CRP_C
		Banalização	CRP_B

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

Categorias	Código	Subcategorias	Código
Problemas comportamentais	PC	***Abuso de drogas	PC_AD
		***Abuso de álcool	PC_AA
		***Aumento do consumo de tabaco	PC_ACT
		***Propensão a acidentes	PC_PA
		***Violência	PC_V
		*Desmotivação	PC_D
		*Agressividade	PC_A
		*Irritabilidade	PC_I
		*Corrupção	PC_C
Problemas médicos	PM	***Apressar o aparecimento da doença	PM_AAD
		***Agravamento do impacto da doença	PM_AID
		***Cancro	PM_C
		***Doenças cardiovasculares	PM_DC
		*Transtornos hormonais	PM_TH
		*Intoxicação metais pesados	PM_IMP
		***Distúrbios músculo-esqueléticos	PM_DME
		*Paralisia	PM_PM

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

		muscular	
		*Contração de doenças contagiosas	PM_CDC
		*Esfaqueamentos	PM_E
		**Exaustão	PM_EX
Problemas psicológicos	PP	***Depressão	PP_D
		***Problemas de sono	PP_PS
		***Disfunção sexual	PP_DS
		***Suicídio	PP_SU
		Esgotamento	PP_E
		Défices cognitivos	PP_DC
		**Burnout	PP_B
		Stress	PP_S
		*Ansiedade	PP_AN
		Problemas Trabalho	PT
Acidentes de trabalho	PT_AT		
Absentismo	PT_A		
Perda de produtividade	PT_PP		
Divórcio	PT_D		
**Pressão	PT_P		
**Work engagement	PT_WE		

* Consequências criadas à posteriori (entrevistas), ** Consequências criadas à priori, Bakker et al., 2014, in Burnout and Engagement: The JD-R Approach; *** Consequências criadas à priori, Leka & Jain, 2010 in Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview.

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

Categoria	Código	Subcategoria	Código
Práticas dos Riscos Psicossociais	PRP	Ausência de formação	PRP_AF
		Ausência de informação	PRP_AINF
		Ausência de prevenção	PRP_AP
		Ausência de intervenção	PRP_AINT

Categorias de práticas de riscos psicossociais criadas à posteriori (entrevistas)

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

		Horários de trabalho inflexíveis	HT_HT I	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
		Horários imprevisíveis	HT_HI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	4	3
		Longas e insociáveis horas	HT_LI H	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Controlo	C	Baixa participação na decisão	C_BPD	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
		Falta controlo volume trabalho	C_FCV T	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
		*** Integração na tomada de decisão	C_ITD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
		***Baixa autonomia	C_BA	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	2	1	1	1	2	0	1	1	12	9	
Ambiente e equipamento	AE	Inadequada disponibilização equipamentos	AE_ID E	1	1	4	0	1	0	1	1	2	0	2	1	2	0	0	4	1	0	0	0	1	22	13
		Baixa adequação e manutenção	AE_BA M	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	4	2	1	2	1	1	19	11
		Pobres condições ambientais	AE_PC A	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	4	0	0	2	2	0	0	1	0	13	7
		Falta de espaço	AE_FE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Baixa luminosidade	AE_BL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
		Ruído excessivo	AE_RE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

		***Ausência de equipamento	AE_AE	1	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	4	13	6	
		***Boas condições físicas	AE_BC F	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	2	
Funcionamento e Cultura Organizacional	FCO	Pobre comunicação	FCO_PC	2	0	0	0	0	2	1	2	0	3	1	0	2	2	0	2	0	8	2	4	1	32	13	
		Baixo suporte resolução problemas	FCO_BSRP	3	0	0	5	0	3	0	0	0	0	0	2	1	1	1	3	1	2	0	1	2	1	26	13
		Falta definição objetivos	FCO_FDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	4	3
		Falta de acordo objetivos	FCO_FAO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
		Baixo suporte desenvolvimento pessoal	FCO_BSDP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	4	2
		***Ausência de união hierarquias	FCO_AUH	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
		***Elevada centralização do poder	FCO_ECP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	1	
		***Desconhecimento objetivos	FCO_DO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	3	
Relações interpessoais no	RIT	Isolamento social ou físico	RIT_ISF	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	9	7	

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

trabalho		Pobre relacionamento superiores	RIT_PR S	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	5	
		Conflitos interpessoais	RIT_CI	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
		Falta de suporte social	RIT_FS S	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
		Bullying	RIT_B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Assédio	RIT_A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2
		**Discriminação	RIT_D	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	5
Papel na Organização	PO	Ambiguidade de papéis	PO_AP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Conflito de papéis	PO_CP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Responsabilidade por pessoas	PO_RP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Progressão na Carreira	PC	Estagnação da carreira	PC_EC	1	0	0	0	2	2	0	1	0	1	4	0	0	2	0	0	0	2	1	2	3	21	11	
		Incerteza na carreira	PC_IC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Baixa promoção	PC_BP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	4	3	
		Elevada promoção	PC_EP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Baixo salário	PC_BS	0	4	0	1	4	1	1	1	0	0	4	3	4	5	1	1	2	0	0	1	4	37	15	
		Insegurança no trabalho	PC_IT	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	
		Baixa valorização do trabalho	PC_BV T	2	1	0	1	2	2	2	4	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	18	11	
	***Injustiça na progressão	PC_IPC	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	1	1	8	6		

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

		Suporte social amigos	RNL_SA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	4	3
--	--	-----------------------	--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Fonte: Leka & Jain, World Health Organization, 2010; Bakker et al. 2014)

Legendas: *Categorias de Leka & Jain, 2010; **Categorias de Bakker et al., 2014; *** Categorias criadas à posteriori (entrevistas)

1.1. ANEXO K - RESULTADOS DE CATEGORIAS CRIADAS À POSTERIORI (ENTREVISTAS)

Frequências Absolutas																											
Categorias	Cód.	Subcategoria	Cód.	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14	E 15	E 16	E 17	E 18	E 19	E 20	E 21	Total (intra entrevista)	Total (inter-entrevistas)	
Perceção da Sociedade	PS	Falta suporte sociedade	PS_FSS	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	5
		Visão negativa trabalho	PS_VNT	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Missão da organização	MO	Prestável para Sociedade	MO_PS	2	1	1	0	1	0	1	3	2	2	0	2	0	3	0	1	0	1	1	0	0	0	21	13
		Ajuda ao cidadão	MO_AC	2	0	0	0	0	0	2	0	1	1	1	1	0	2	0	1	0	2	1	0	1	1	15	11
Serviço psicologia da instituição	SPI	Difícil acesso serviço	SPI_DAS	2	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5
		Falta de sigilo profissional	SPI_FSP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		Perceção de ausência de eficácia	SPI_PAE	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	9	4
		Medo de represálias da chefia	SPI_MRC	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	4
		Ineficácia da avaliação	SPI_IAP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

		psicológica																								
Relação com superiores	RS	Pressão dos superiores	RS_PS	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	3	0	0	0	0	10	5
		Falta compreensão dos superiores	RS_FCS	4	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	10	7
		Conflitos com superiores	RS_CS	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	8	5
		Más decisões superiores	RS_MDS	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
		Falta conhecimento operacional dos superiores	RS_FCO S	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	10	8
		Falta de responsabilização das chefias	RS_FRC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	3
		Baixo suporte dos superiores	RS_BSS	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	2	5	2	1	0	2	1	0	1	1	20	10
Relação Interpessoal	RI	Diminuição camaradagem colegas	RI_DCC	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Organização do trabalho	OT	Falta de efetivo	OT_FE	1	0	1	0	4	1	1	0	0	2	0	2	0	1	0	1	1	0	0	2	1	18	12
		Transferências demoradas	OT_TD	0	3	3	0	1	0	2	0	0	0	3	1	0	4	2	1	1	1	2	2	0	26	13
		Grande distância da família	OT_GDF	0	8	3	2	0	0	1	0	0	1	4	0	1	5	1	0	1	0	0	0	0	27	10
		Ausência de ajuste de competências	OT_AAC	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2
Atuação do estado	AE	Baixo suporte	AE_BS	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2
		Pouca valorização da profissão	AE_PVP	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2
		Baixo suporte orçamental	AE_BSO	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3
Atuação da comunicação social	ACS	Divulgação de má imagem	ACS_D MI	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	3
Sistema de justiça	SJ	Falta de proteção dos trabalhadores	SJ_FPT	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	4

Fatores de Risco e de Proteção Psicossociais no Trabalho

		Falta eficácia judicial	SJ_FEJ	0	2	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3
Conceito de riscos psicossociais	CRP	Desconhecimento	CRP_D	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	13	13	
		Conhecimento	CRP_C	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	8	8	
		Banalização	CRP_B	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

ANEXO L – RESULTADOS DE CATEGORIAS DE CONSEQUÊNCIAS DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS

Frequências Absolutas																											
Categorias	Cód.	Subcategorias	Cód.	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	Total	Total	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	(intra-entre vista)	(inter-entre vistas)	
Problemas comportamentais	PC	***Abuso de drogas	PC_AD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		***Abuso de álcool	PC_AA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	5	3	
		***Aumento do consumo de tabaco	PC_AC T	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		***Propensão a acidentes	PC_PA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
		***Violência	PC_V	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	4	2	
		*Desmotivação	PC_D	1	2	0	0	3	0	0	1	0	0	1	1	3	0	3	0	0	1	0	0	0	13	9	
		*Agressividade	PC_A	2	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	9	7	
		*Irritabilidade	PC_I	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
		*Corrupção	PC_C	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2	
Problemas médicos	PM	***Apressar o aparecimento da doença	PM_A AD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1		

ANEXO M – RESULTADOS DE PRÁTICAS DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS NA INSTITUIÇÃO CRIADAS À POSTERIORI (ENTREVISTAS)

Frequências Absolutas																												
Categori a	Cód.	Subcategoria	Cód.	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	Total	Total	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	(intr a- entre vista)	(inte r- entre vista s)		
Prática de Riscos Psicossoci ais	PRP	Ausência de formação	PRP_ AF	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	21	
		Ausência de informação	PRP_ AINF	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	21
		Ausência de prevenção	PRP_ AP	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	19
		Ausência de intervenção	PRP_ AINT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21
		Existência de práticas	PRP_ EP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2	

