

# BURNOUT NOS PROFISSIONAIS DA GUARDA NACIONAL REPUBLICANA: FATORES PROTETORES E DE RISCO

## Relatório dos Resultados do Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ - II)

### **Equipa Científica do Projeto:**

Isabel Correia (Coordenação), ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Sara Ramos, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Ângela Romão, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Andreia Almeida, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

### **Estudantes da Unidade Curricular de Dissertação do Mestrado em Psicologia Social e das Organizações:**

Ana Filipa Botelho

Cátia Pedro Dias

Rafaela Gomes dos Santos

Sara Margarida Costa

Susana Val

### **Agradecimentos:**

Cláudio Almeida, Associação dos Profissionais da Guarda (APG/GNR)

Eládio Rodrigues, Associação dos Profissionais da Guarda (APG/GNR)

janeiro de 2022

# Índice

<b>Sumário Executivo</b>	<b>3</b>
<b>Introdução</b>	<b>4</b>
<b>Enquadramento teórico – Riscos Psicossociais</b>	<b>4</b>
<b>O Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSOQ</b>	<b>5</b>
<b>Metodologia – Procedimento</b>	<b>5</b>
<b>Metodologia – Amostra</b>	<b>9</b>
<b>Metodologia – Resultados</b>	<b>13</b>
<b>Conclusões e recomendações para a intervenção</b>	<b>23</b>
<b>Referências Bibliográficas</b>	<b>28</b>

## Índice de Tabelas

**Tabela 1.** Itens originais da versão média portuguesa do COPSOQ-II; e itens adaptados à amostra da GNR

**Tabela 2.** Distribuição dos participantes por Comando Territorial ou Unidade

**Tabela 3.** Estatísticas descritivas das variáveis em estudo

**Tabela 4.** Consistência interna, médias e desvios-padrão das subescalas da versão média portuguesa do COPSOQ

**Tabela 5.** Quadro Resumo dos Resultados

## Índice de Figuras

**Figura 1.** Médias das subescalas da versão média portuguesa do COPSOQ

**Figura 2.** % de trabalhadores em cada nível de risco das subescalas da versão média portuguesa do COPSOQ

## Sumário executivo

O relatório que se segue consiste numa análise dos dados recolhidos no âmbito de um estudo sobre o Burnout e seus fatores protetores e de risco em profissionais da Guarda Nacional Republicana. O estudo foi desenvolvido numa parceria entre o ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa e a Associação dos Profissionais da Guarda (APG/GNR).

Foi aplicada a versão média portuguesa do Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSOQ II, através do software de pesquisa online *Qualtrics* e o respetivo link foi disponibilizado pela APG/GNR junto dos seus associados e de outros profissionais da Guarda Nacional Republicana não-associados. A recolha de dados junto destes profissionais decorreu entre os dias 22 de fevereiro e 31 de março de 2021. Responderam à totalidade do questionário 573 profissionais.

Dos resultados obtidos decorrem três grandes constatações: o nível elevado de exigências (sobretudo as cognitivas e emocionais, mas também o ritmo e quantidade de trabalho); níveis medianos no que respeita aos recursos disponíveis (fatores protetores); e um nível já algo preocupante no que respeita à sintomatologia associada ao bem-estar psicológico.

Este padrão de resultados apresenta um quadro em que se recomenda fortemente que sejam realizadas intervenções para proteger o bem-estar destes trabalhadores. Essas intervenções podem ser feitas pela redução dos fatores de risco (exigências) e/ou aumento dos protetores (recursos). Tendo em conta as atividades desenvolvidas por estes profissionais, pode ser muito difícil diminuir muito a exigência do trabalho, embora seja possível, e não deva ser negligenciada, a possibilidade de redução da carga de trabalho, através do reforço das equipas, ou de um regime de horários mais adequados às necessidades dos trabalhadores e do serviço.

Neste relatório apresentamos várias sugestões de intervenção, focadas sobretudo no aumento dos recursos disponíveis por parte da organização de forma a compensar as exigências que são impostas a estes profissionais. Essas recomendações vão no sentido de propor um conjunto de intervenções, não apenas focadas na redução da sintomatologia ao nível individual mas, antes, focadas nos fatores que estão na origem desta. Ou seja, pretende-se que a melhoria da situação dos trabalhadores seja atingida com mudanças situadas ao nível organizacional, sem perder de vista o trabalho concreto destes profissionais e as condições em que a sua atividade é desenvolvida.

## Introdução

O relatório que se segue consiste numa análise dos dados recolhidos no âmbito de um estudo sobre o Burnout e seus fatores protetores e de risco em profissionais da Guarda Nacional Republicana. O estudo foi desenvolvido numa parceria entre o ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa e a Associação dos Profissionais da Guarda (APG/GNR).

O projeto foi pensado num duplo objetivo: contribuir para o conhecimento da realidade da APG/GNR e servir para fins de investigação da equipa, incluindo diversas Dissertações do Mestrado em Psicologia Social e das Organizações do ISCTE - IUL. Consequentemente, o projeto não tem orçamento nem recursos humanos especificamente alocados, o que implica que os seus resultados serão reportados à APG/GNR em diferentes momentos, dependendo do ritmo do desenvolvimento dos trabalhos por parte dos investigadores envolvidos.

No momento da escrita deste relatório foi já apresentada e defendida (11 de novembro de 2021) a Dissertação de Mestrado de Susana Barreto do Val intitulada “The association between personal belief in a just world, voice and burnout: A cross-sectional study in a sample of National Guard Police Officers”. Prevemos que venham a ser realizadas outras Dissertações de Mestrado e que venham a ser produzidas análises de dados adicionais que possam dar origem a comunicações e publicações científicas.

O presente relatório tem como objetivo específico apresentar um sumário das principais medidas descritivas do Burnout e dos principais resultados encontrados relativos aos riscos psicossociais. Sem que seja objeto deste relatório a inovação teórica sobre o Burnout e fatores de proteção e de risco, seguimos de perto o enquadramento teórico presente no Manual da Versão Portuguesa do Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ II) da autoria de Silva et al. (2012).

## Enquadramento teórico – Riscos Psicossociais

As condições de trabalho nos países ocidentais sofreram, nas últimas décadas, enormes mudanças na organização do trabalho, com um grande aumento de exigências sobre os trabalhadores. Esse aumento de exigências, vulgarmente designadas por fatores de risco, muitas vezes sem aumento de recursos que permita compensá-las, vulgarmente designadas por protetores, tem tido consequências nefastas para os trabalhadores, para a empresa e para a sociedade em geral (Kristensen et al., 2005). Entre os fatores relacionados com o local de trabalho, a União Europeia evidenciou os fatores psicossociais como prioritários, sendo mesmo considerado como um dos campos de investigação mais importantes num futuro próximo (EU-OSHA, 2000).

Silva et al. (2012) definem fatores psicossociais como as características inerentes às condições e organização do trabalho que afetam a saúde e o desempenho dos indivíduos, alguns dos quais afetam negativamente a saúde dos indivíduos e por isso constituem fatores de risco. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) aponta os seguintes fatores de riscos psicossocial: sobrecarga horária, sobrecarga de trabalho

mental e físico, monotonia, assédio moral e violência, insegurança no emprego e stress (individual e no trabalho). As consequências destes riscos são graves e variadas incluindo acidentes de trabalho, absentismo, diversas doenças (ansiedade, depressão, stress, doenças cardiovasculares, doenças neuroendócrinas), isolamento, abuso de substâncias, agressividade, redução da capacidade de concentração e tomada de decisão, deterioração do ambiente social no trabalho, decréscimo da produtividade e qualidade do trabalho, entre outros (ver Silva et al., 2012 para uma revisão).

## O Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSQ

O Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSQ – desenvolvido e validado por Kristensen et al. (2005) com a colaboração do Instituto Nacional Dinamarquês de Saúde Ocupacional em Copenhaga pretende ser um instrumento válido e compreensível para avaliar os fatores psicossociais. É baseado no modelo de exigência e controlo, que tenta explicar o stress como consequência das elevadas exigências no trabalho e de um baixo apoio social (Kristensen et al., 2005).

O COPSQ apresenta-se como um instrumento multidimensional, que cobre uma grande diversidade possível de dimensões psicossociais do mundo do trabalho atual e, conseqüentemente, pode ser utilizado em qualquer tipo de trabalho. A sua utilização extensiva em muitos setores de atividade e em vários países tem mostrado a sua validade e utilidade.

## Metodologia - Procedimento

Para a construção do questionário seguimos estreitamente as indicações de Silva et al (2012). Foi aplicada a versão média portuguesa do COPSQ – II, destinada ao uso por profissionais de saúde ocupacional, nomeadamente na avaliação de riscos, planificação e inspeção. A versão portuguesa é constituída por 29 dimensões e 76 perguntas no total, tendo sido algumas destas perguntas adaptadas à realidade de trabalho da GNR (Tabela 1). Cada um dos itens foi avaliado numa escala tipo Likert de 5 pontos (1 “*Nunca/quase nunca*”; 2 “*Raramente*”; 3 “*Às vezes*”; 4 “*Frequentemente*”; e 5 “*Sempre*”) ou (1 “*Nada/quase nada*”; 2 “*Um pouco*”; 3 “*Moderadamente*”; 4 “*Muito*”; e 5 “*Extremamente*”).

Este questionário foi inserido no software de pesquisa online *Qualtrics* e o respetivo link foi disponibilizado pela APG/GNR junto dos seus associados e de outros profissionais da Guarda Nacional Republicana e de não-associados. A recolha de dados junto destes profissionais decorreu entre os dias 22 de fevereiro e 31 de março de 2021.

No início do questionário os participantes foram informados sobre o objetivo geral do estudo, foi garantido o anonimato na recolha dos dados, assim como foram informados de que a sua participação poderia ser negada ou interrompida a qualquer momento. De seguida, tal como no final do questionário,

foi divulgado o contato da responsável pelo projeto caso os participantes desejassem obter informações adicionais. Depois de aceitarem participar no estudo, foram apresentadas aos participantes as principais medidas e solicitado que fornecessem informações demográficas e profissionais no último bloco da pesquisa. No final do questionário, foram informados sobre as variáveis teóricas estudadas e agradecida a sua participação. Três quartos da amostra preencheu o questionário em menos de 45 minutos.

**Tabela 1.** Itens originais da versão média portuguesa do COPSOQ-II; e itens adaptados à amostra da GNR

ITENS ORIGINAIS	ITENS ADAPTADOS
<b>EXIGÊNCIAS QUANTITATIVAS</b>	
1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?	1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?
2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?
3. Precisa fazer horas-extra?	3. Precisa fazer horas-extra?
<b>RITMO DE TRABALHO</b>	
4. Precisa trabalhar muito rapidamente?	4. Precisa trabalhar muito rapidamente?
<b>EXIGÊNCIAS COGNITIVAS</b>	
5. O seu trabalho exige a sua atenção constante?	5. O seu trabalho exige a sua atenção constante?
6. O seu trabalho requer que seja bom a propor novas ideias?	6. O seu trabalho requer que seja bom a propor novas ideias?
7. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	7. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?
<b>EXIGÊNCIAS EMOCIONAIS</b>	
8. O seu trabalho exige emocionalmente de si?	8. O seu trabalho é emocionalmente exigente?
<b>INFLUÊNCIA NO TRABALHO</b>	
9. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	9. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?
10. Participa na escolha das pessoas com quem trabalha?	10. Participa na escolha das pessoas com quem trabalha?
11. Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?	11. Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?
12. Tem alguma influência sobre o tipo de tarefas que faz?	12. Tem alguma influência sobre o tipo de tarefas que faz?
<b>POSSIBILIDADES DE DESENVOLVIMENTO</b>	
13. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	13. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?
14. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	14. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?
15. O seu trabalho permite-lhe usar as suas habilidades ou perícias?	15. O seu trabalho permite-lhe usar as suas habilidades ou competências?
<b>PREVISIBILIDADE</b>	
16. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	16. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?
17. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	17. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?
<b>TRANSPARÊNCIA DO PAPEL LABORAL DESEMPENHADO</b>	
18. O seu trabalho apresenta objetivos claros?	18. O seu trabalho apresenta objetivos claros?
19. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	19. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?
20. Sabe exatamente o que é esperado de si?	20. Sabe exatamente o que é esperado de si?
<b>RECOMPENSAS</b>	
21. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela gerência?	21. O seu trabalho é reconhecido pelo seu comandante?
22. A gerência do seu local de trabalho respeita-o?	22. O seu comandante respeita-o?
23. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	23. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?
<b>CONFLITOS LABORAIS</b>	
24. Faz coisas no seu trabalho que uns concordam mas outros não?	24. Faz coisas no seu trabalho que uns concordam mas outros não?
25. Por vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?	25. Por vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?
26. Por vezes tem que fazer coisas que considera desnecessárias?	26. Por vezes tem que fazer coisas que considera desnecessárias?
<b>APOIO SOCIAL DE COLEGAS</b>	
27. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?	27. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus camaradas?
28. Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo(a) sobre os seus problemas de trabalho?	28. Com que frequência os seus camaradas estão dispostos a ouvi-lo(a) sobre os seus problemas de trabalho?
29. Com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?	29. Com que frequência os seus camaradas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?
<b>APOIO SOCIAL DE SUPERIORES</b>	
30. Com que frequência o seu superior imediato fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?	30. Com que frequência o seu Comandante fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?
31. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?	31. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu Comandante?
32. Com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?	32. Com que frequência é que o seu Comandante fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?
<b>COMUNIDADE SOCIAL NO TRABALHO</b>	
33. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?	33. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus camaradas?
34. Existe uma boa cooperação entre os colegas de trabalho?	34. Existe uma boa cooperação entre si e os seus camaradas?
35. No seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?	35. No seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?
<b>QUALIDADE DA LIDERANÇA</b>	
36. Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?	36. O seu Comandante oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?
37. Dá prioridade à satisfação no trabalho?	37. O seu Comandante dá prioridade à satisfação no trabalho?
38. É bom no planeamento do trabalho?	38. O seu Comandante é bom no planeamento do trabalho?
39. É bom a resolver conflitos?	39. O seu Comandante é bom a resolver conflitos?
<b>CONFIANÇA HORIZONTAL</b>	
40. Os funcionários ocultam informações uns dos outros?	40. Os seus camaradas ocultam informações uns dos outros?

41. Os funcionários ocultam informação à gerência?	41. Os seus camaradas ocultam informação do Comandante?
42. Os funcionários confiam uns nos outros de um modo geral?	42. Os seus Camaradas confiam uns nos outros de um modo geral?
<b>CONFIANÇA VERTICAL</b>	
43. A gerência confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?	43. O seu Comandante confia na equipa para fazerem o seu trabalho bem?
44. Confia na informação que lhe é transmitida pela gerência?	44. Confia na informação que lhe é transmitida pelo seu Comandante?
45. A gerência oculta informação aos seus funcionários?	45. O seu Comandante oculta informação da equipa?
<b>JUSTIÇA E RESPEITO</b>	
46. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?	46. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?
47. As sugestões dos funcionários são tratadas de forma séria pela gerência?	47. As sugestões da equipa são tratadas de forma séria pelo Comandante?
48. O trabalho é igualmente distribuído pelos funcionários?	48. O trabalho é igualmente distribuído pela equipa?
<b>AUTO-EFICÁCIA</b>	
49. Sou sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente.	49. É sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente?
50. É-me fácil seguir os meus planos e atingir os meus objectivos.	50. É fácil seguir os seus planos e atingir os seus objectivos?
<b>SIGNIFICADO DO TRABALHO</b>	
51. O seu trabalho tem algum significado para si?	51. O seu trabalho tem algum significado para si?
52. Sente que o seu trabalho é importante?	52. Sente que o seu trabalho é importante?
53. Sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho?	53. Sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho?
<b>COMPROMISSO FACE AO LOCAL DE TRABALHO</b>	
54. Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?	54. Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?
55. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?	55. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?
<b>SATISFAÇÃO NO TRABALHO</b>	
56. As suas perspetivas de trabalho?	56. Quão satisfeito está com as suas perspetivas de trabalho?
57. As condições físicas do seu local de trabalho?	57. Agradam-lhe as condições físicas do seu local de trabalho?
58. A forma como as suas capacidades são utilizadas?	58. Quão agradado(a) está com a forma como as suas capacidades são utilizadas?
59. O seu trabalho de uma forma global?	59. Quão satisfeito(a) está?
<b>INSEGURANÇA LABORAL</b>	
60. Sente-se preocupado em ficar desempregado?	60. Sente-se preocupado em ficar desempregado?
<b>SAÚDE GERAL</b>	
61. Em geral, sente que a sua saúde é:	61. Em geral, sente que a sua saúde é:
<b>CONFLITO TRABALHO/FAMÍLIA</b>	
62. Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afectar a sua vida privada negativamente?	62. Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afectar a sua vida privada negativamente?
63. Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afectar a sua vida privada negativamente?	63. Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afectar a sua vida privada negativamente?
64. A sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?	64. A sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?
<b>PROBLEMAS EM DORMIR</b>	
65. Dificuldade a adormecer?	65. Dificuldade a adormecer?
66. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	66. Insónias durante a noite sem conseguir adormecer novamente?
<b>BURNOUT</b>	
67. Fisicamente exausto?	67. Exaustão física?
68. Emocionalmente exausto?	68. Exaustão emocional?
<b>STRESS</b>	
69. Irritado?	69. Irritação?
70. Ansioso?	70. Ansiedade?
<b>SINTOMAS DEPRESSIVOS</b>	
71. Triste?	71. Tristeza?
72. Falta de interesse por coisas quotidianas?	72. Falta de interesse por coisas quotidianas?
<b>COMPORTAMENTOS OFENSIVOS</b>	
73. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?	73. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?
74. Tem sido exposto a assédio sexual indesejado?	74. Tem sido exposto a assédio sexual indesejado?
75. Tem sido exposto a ameaças de violência?	75. Tem sido exposto a ameaças de violência?
76. Tem sido exposto a violência física?	76. Tem sido exposto a violência física?



## Metodologia - Amostra

A amostra do presente estudo é composta por 573 participantes, na sua maioria do sexo masculino (90.2%), com idades compreendidas entre os 20 e os 65 anos de idade ( $M = 40.02$ ,  $DP = 7.97$ ).

Relativamente às habilitações literárias, a maioria dos participantes completou entre o 10.º ano e o 12.º ano de escolaridade (75.6%), seguindo-se o 9.º ano de escolaridade ou inferior (12.2%), licenciatura ou curso de especialização (7.7%) e uma habilitação superior a licenciatura (4.5%).

A maioria dos participantes referiu estar casado(a) ou em união de facto (72.6%), sendo que os restantes referiram ser solteiros (18.3%) ou separados, divorciados ou viúvos (9.1%). Um total de 75.4% dos participantes referiu ter filhos.

Os participantes encontram-se empregados, em média, há 17 anos ( $DP = 8.42$ ) e a média de horas de trabalho realizadas por semana corresponde a 42 horas ( $DP = 7.45$ ). Cerca de 84% dos participantes referiu trabalhar por turnos. A sua maioria tem como categoria profissional ser Guarda (86.2%) e exerce a função de Operacional (74.7%).

No que diz respeito ao estatuto socioeconómico, 42.3% dos participantes considera o seu rendimento atual suficiente para viver, sendo que 38.2% referiu que é difícil viver com o seu rendimento atual.

No que refere às questões relacionadas com a pandemia COVID-19, cerca de 65.9% dos participantes refere que a COVID-19 não fez alterar o seu tipo de funções.

Os participantes são sobretudo profissionais do Comando Territorial de Setúbal (12.1%), de Lisboa (8.6%) e do Porto (6.5%) (Tabela 2). Os participantes são de todas as regiões do país, sendo que a maioria é do Centro (31.9%) e do Norte do país (26.7%), e na sua grande maioria, 82.9%, não estão deslocados do seu agregado familiar.

Na tabela 3 é possível verificar as estatísticas descritivas das variáveis estudadas.

**Tabela 2.** Distribuição dos participantes por Comando Territorial ou Unidade

<b>Comando Territorial ou Unidade (%)</b>	
Comando Territorial dos Açores	1.1
Comando Territorial da Madeira	2.5
Comando Territorial de Aveiro	5.1
Comando Territorial de Beja	2.8
Comando Territorial de Braga	5.3
Comando Territorial de Bragança	2.8
Comando Territorial de Castelo Branco	1.9
Comando Territorial de Coimbra	5.1
Comando Territorial de Évora	3.0
Comando Territorial de Faro	3.9
Comando Territorial da Guarda	2.8
Comando Territorial de Leiria	5.4
Comando Territorial de Lisboa	8.6
Comando Territorial de Portalegre	3.0
Comando Territorial do Porto	6.5
Comando Territorial de Santarém	6.0
Comando Territorial de Setúbal	12.1
Comando Territorial de Viana do Castelo	3.9
Comando Territorial de Vila Real	2.1
Comando Territorial de Viseu	3.0
Unidade de Controlo Costeiro	2.6
Unidade de Ação Fiscal	1.9
Unidade de Segurança e Honras de Estado	1.1
Unidade de Intervenção	0.4
Escola da Guarda	2.3
Comando-Geral	2.5
Unidade de Emergência de Proteção e Socorro	1.2
Outro	0.9

**Tabela 3.** Estatísticas descritivas das variáveis em estudo

<b>Sexo (%)</b>	
Feminino	8
Masculino	90.2
Prefere não revelar	1.7
<b>Idade (M/SD)</b>	40.02 (7.97)
<b>Área de residência (%)</b>	
Norte	26.7
Centro	31.9
Sul	16.2
Área Metropolitana de Lisboa	18.7
Área Metropolitana do Porto	3.0
Açores ou Madeira	3.5
Estrangeiro	-
<b>Nível de educação (%)</b>	
9.º ano ou inferior	12.2
Entre o 10.º e o 12.º ano	75.6
Licenciatura ou curso de especialização	7.7
Habilitação superior a licenciatura	4.5
<b>Estado civil (%)</b>	
Solteiro(a)	18.3
Casado(a)/União de facto	72.6
Separado(a)/Divorciado(a)/Viúvo(a)	9.1
<b>Anos de profissão (M/SD)</b>	17 (8.42)
<b>Horas de trabalho por semana (M/SD)</b>	42 (7.45)
<b>Categoria profissional (%)</b>	
Guarda	86.2
Sargento	8.9
Oficial	1.7
Oficial General	-
Outro	3.1
<b>Tipo de funções (%)</b>	
Operacional	74.7
Administrativo	11.3
Apoio à atividade operacional	5.6
Comando	3.7
Estado-Maior	0.9
Outro	3.8
<b>Estatuto socioeconómico (%)</b>	
É muito difícil viver com o rendimento atual	16.4
É difícil viver com o rendimento atual	38.2
O rendimento atual dá para viver	42.3
O rendimento atual permite viver confortavelmente	3.1
<b>Alteração das funções devido à COVID-19 (%)</b>	
Sim	34.1
Não	65.9

## Metodologia - Resultados

A análise estatística dos dados recolhidos foi realizada através do *software IBM SPSS Statistics*, versão 27.

Procedeu-se a uma análise descritiva de todas as dimensões avaliadas na versão média portuguesa do COPSQ, verificando os níveis de exposição aos riscos psicossociais nos trabalhadores da GNR assim como os seus níveis de saúde, stress e satisfação no trabalho. Para esta análise teve-se em consideração os pontos de corte 2.33 e 3.66 do instrumento aplicado, permitindo uma descrição tripartida, que assume uma interpretação “semáforo”, mediante o impacto para a saúde que a exposição a determinada dimensão representa para a saúde, nomeadamente: verde (situação favorável para a saúde), amarelo (situação intermédia/risco moderado para a saúde) e vermelho (risco grave para a saúde). De notar que a interpretação dos valores medianos difere consoante a subescala, ou seja, se esta representa um fator de risco para a saúde, ou se por outro lado, um fator de proteção para a saúde.

Os únicos itens invertidos foram o 42 e 45, visto assumirem um sentido conceptual oposto aos restantes itens do mesmo fator. Assim, a título de exemplo, se o indivíduo assinalar 2 (Raramente) em resposta ao item 42, deverá ser tida em consideração a resposta 4 (Frequentemente).

A aplicação informática para a cotação automática das respostas à versão média portuguesa, apesar de prevista no manual não se encontra disponível, pelo que a média dos respetivos fatores e a determinação da cor referente ao impacto da exposição desse fator para a saúde foi calculada pelas investigadoras do projeto. Na Tabela 4 são apresentadas a consistência interna, as médias e desvio-padrão de cada subescala do COPSQ.

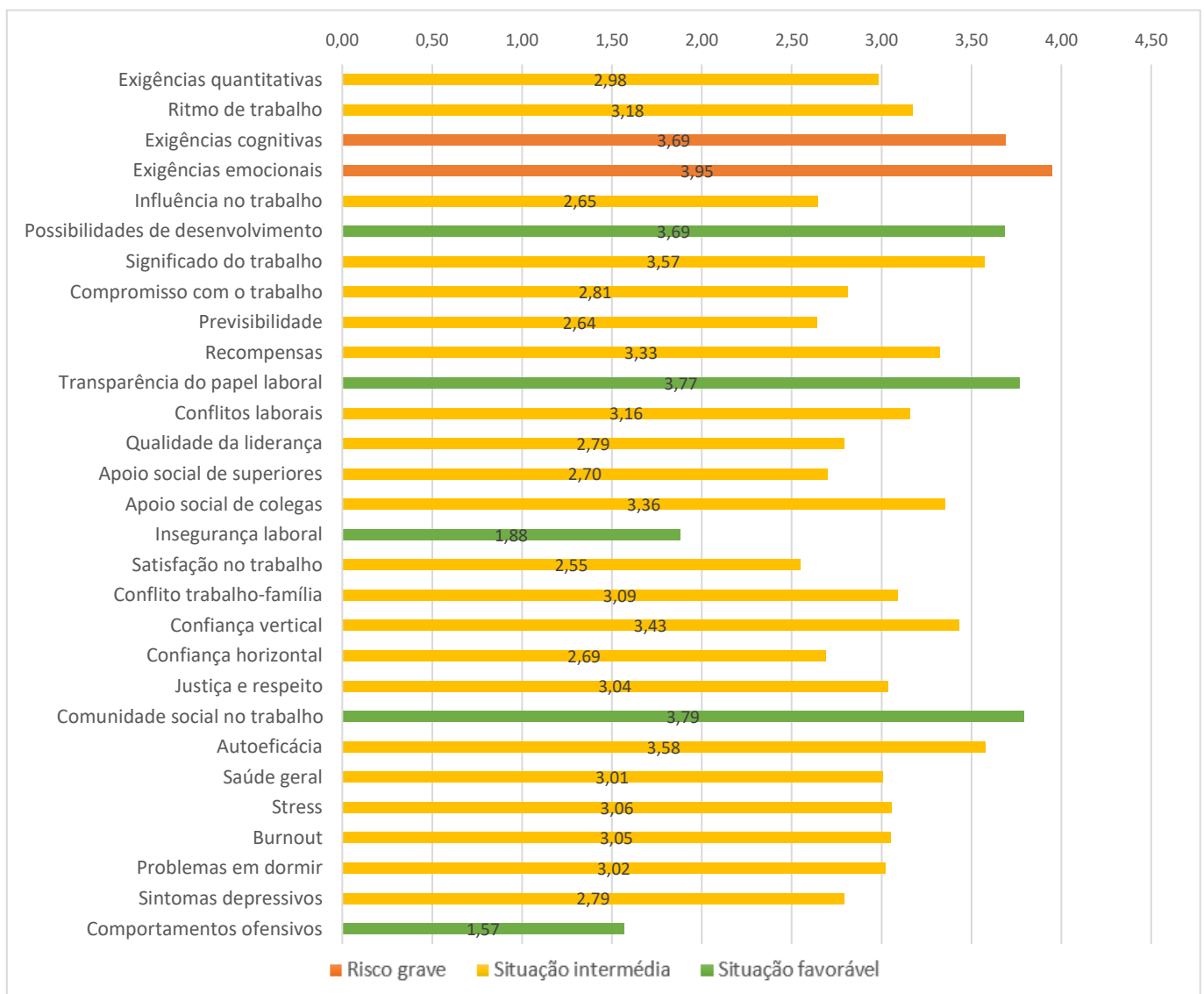
A média calculada para cada subescala assim como a percentagem de participantes em cada nível de risco por subescala pode ser vista na Figura 1 e 2.

**Tabela 4.** Consistência interna, médias e desvios-padrão das subescalas da versão média portuguesa do COPSOQ

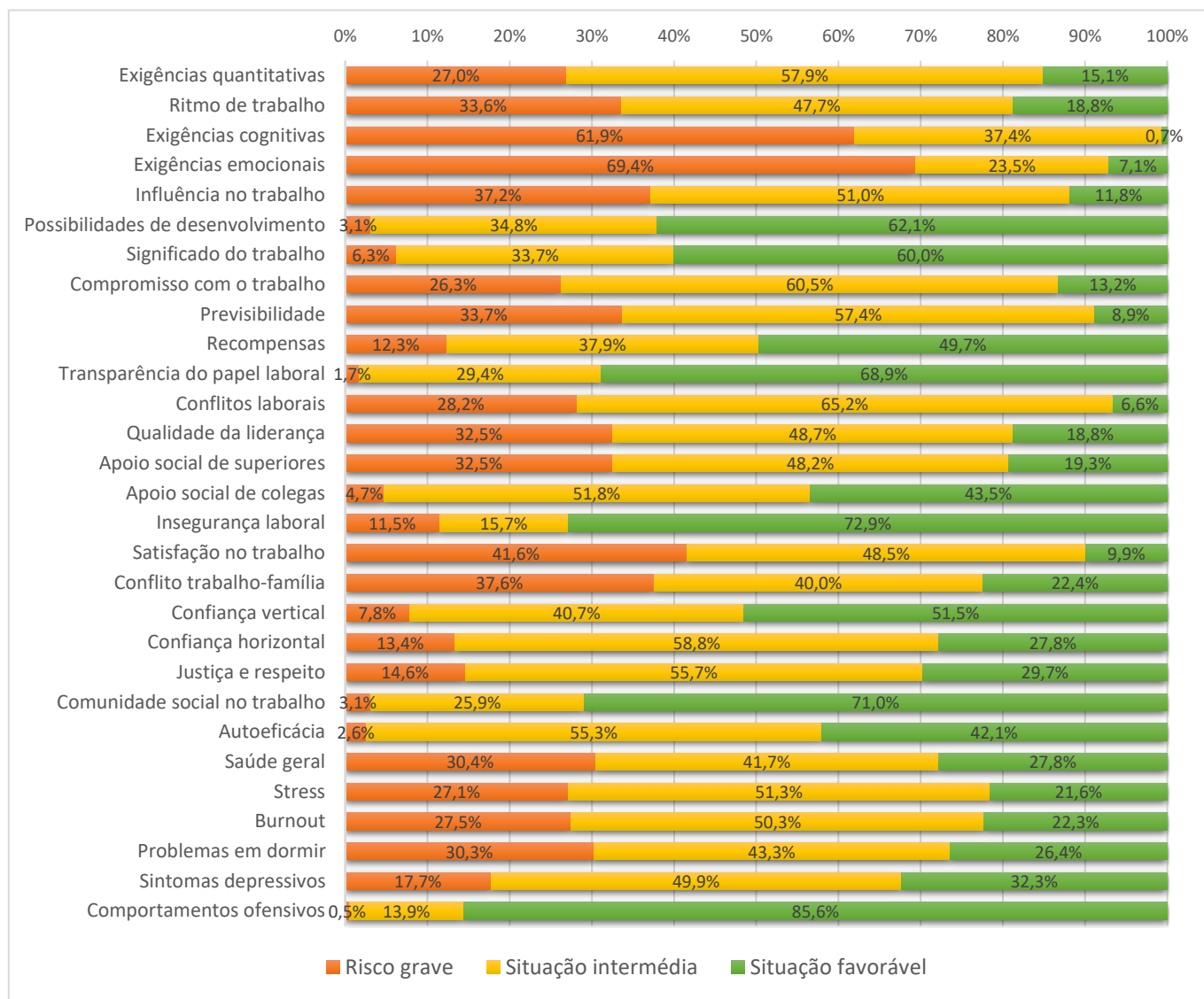
Subescalas	Itens	$\alpha$	Média	DP
<b>Exigências laborais</b>				
Exigências quantitativas	3	.76	2,98	0,76
Ritmo de trabalho	1	*	3,18	0,88
Exigências cognitivas	3	.51	3,69	0,64
Exigências emocionais	1	*	3,95	0,94
<b>Organização do trabalho e conteúdo</b>				
Influência no trabalho	4	.72	2,65	0,79
Possibilidades de desenvolvimento	3	.70	3,69	0,70
Significado do trabalho	3	.79	3,57	0,77
Compromisso com o trabalho	2	.51	2,81	0,86
<b>Relações sociais e liderança</b>				
Previsibilidade	2		2,64	0,80
Recompensas	3	.86	3,33	0,92
Transparência do papel laboral	3	.69	3,77	0,69
Conflitos laborais	3	.66	3,16	0,62
Qualidade da liderança	4	.91	2,79	0,90
Apoio social de superiores	3	.86	2,70	0,90
Apoio social de colegas	3	.77	3,36	0,71
<b>Interface trabalho-indivíduo</b>				
Insegurança laboral	1	.72	1,88	1,18
Satisfação no trabalho	4	.84	2,55	0,82
Conflito trabalho-família	3	.89	3,09	1,10
<b>Valores no local de trabalho</b>				
Confiança vertical	3	.81	3,43	0,82
Confiança horizontal	3	.76	2,69	0,75
Justiça e respeito	3	.81	3,04	0,82
Comunidade social no trabalho	3	.88	3,79	0,79
<b>Personalidade</b>				
Auto-eficácia	2	.70	3,58	0,68
<b>Saúde e bem-estar</b>				
Saúde geral	1	*	3,01	0,98
Stress	2	.85	3,06	0,97
Burnout	2	.87	3,05	0,94
Problemas em dormir	2	.91	3,02	1,10
Sintomas depressivos	2	.86	2,79	0,94
<b>Comportamentos ofensivos</b>				
	4	.82	1,57	0,69

\* Não é possível calcular o  $\alpha$  de Cronbach uma vez que a subescala é constituída por um único item.

**Figura 1.** Médias das subescalas da versão média portuguesa do COPSOQ



**Figura 2.** % de trabalhadores em cada nível de risco das subescalas da versão média portuguesa do COPSOQ



Desta forma, é possível verificar-se que de entre as “**Exigências laborais**”, as “**Exigências quantitativas**” do trabalho apresentam um risco intermédio para a saúde, dado que 57,9% da amostra revela um risco moderado e 27% um risco grave para a saúde, sendo que apenas 15,1% da amostra percebe a exposição às exigências quantitativas como uma situação favorável. O “**Ritmo de trabalho**”, isto é, a intensidade do trabalho e a rapidez com que o trabalho é executado, apresentam igualmente um risco moderado para a saúde dos trabalhadores uma vez que 47,7% da amostra apresenta risco moderado e 33,6% risco grave para a saúde, o que revela que os trabalhadores poderão estar perante uma situação em que a quantidade de trabalho é elevada para o tempo que têm para o realizar. Tanto a dimensão “**Exigências cognitivas**” como a “**Exigências emocionais**” são os fatores de maior risco para a saúde dos trabalhadores, dado que apresentam valores médios na escala de 3,69 e 3,95, respetivamente. Em termos de “**Exigências cognitivas**”, mais de metade dos trabalhadores (61,9%) demonstra um risco grave e 37,4% um risco moderado para problemas ao nível da sua saúde, sendo que apenas 0,7% se encontra numa situação

favorável. A subescala “**Exigências emocionais**” é a que apresenta um maior risco para a saúde dos trabalhadores da GNR, dado que 69,4% se encontram numa situação de risco grave e 23,5% numa situação moderada para a saúde, sendo que apenas 7,1% da amostra se encontra numa situação favorável. Estes valores indicam que os trabalhadores têm de lidar com níveis elevados de exigências que envolvam as suas capacidades cognitivas e são confrontados e afetados, em níveis consideráveis, com os sentimentos de outras pessoas no seu trabalho.

De entre o fator “**Organização do trabalho e conteúdo**”, o grau em que o trabalhador pode influenciar aspetos relativos ao seu próprio trabalho e participação nas decisões (dimensão “**Influência no trabalho**”) apresenta um risco moderado/intermédio para a saúde, dado que 51% da amostra se encontra numa situação intermédia, 37,2% numa situação de risco para a saúde e apenas 11,8% numa situação favorável, o que revela que os trabalhadores não têm um papel muito autónomo nas tarefas e na participação nas decisões relativas ao seu trabalho. Já a dimensão “**Possibilidades de desenvolvimento**” parece funcionar como um fator protetor ao nível da saúde, dado que 62,1% dos trabalhadores se encontram numa situação favorável, percebendo as suas tarefas como desafiadoras do seu desenvolvimento e proporcionando oportunidades de aprendizagem, estando apenas 34,8% dos trabalhadores numa situação intermédia e 3,1% numa situação de risco. Para além disso, destaca-se a dimensão “**Significado do trabalho**” como um fator avaliado de risco moderado, mas muito próximo de ser considerado como fator protetor, dado que 60% da amostra considera estar numa situação favorável, isto é, se sente envolvida de forma positiva nos objetivos e no contexto das tarefas do seu trabalho, onde apenas 33,7% da amostra se encontra numa situação de risco moderado e 6,3% numa situação de risco. Contrariamente, em termos da dimensão “**Compromisso com o trabalho**” podemos identificar que a maioria da amostra (60,5%) se encontra numa situação intermédia/moderada para a saúde, sendo que 26,3% se encontra numa situação de risco e apenas 13,2% numa situação favorável, o que revela que os trabalhadores têm níveis baixos de compromisso com o seu trabalho apesar de se sentirem envolvidos no seu contexto de trabalho.

Relativamente ao fator “**Relações sociais e liderança**” é possível destacar que a maioria das suas dimensões constituintes são de risco moderado para a saúde e apenas a subescala “**Transparência do papel laboral**” como um fator positivo e protetor da saúde desta amostra. Com maior detalhe, é possível identificar que na subescala “**Previsibilidade**”, isto é, ter meios para evitar incertezas e inseguranças nos trabalhadores, mais de metade dos trabalhadores (57,4%) se encontram numa situação de risco moderado e 33,7% em risco grave para a saúde, sendo que apenas 8,9% se encontra numa situação favorável, o que indica que a maioria dos trabalhadores não têm informações suficientes para saberem o que é esperado de si. Já em termos da dimensão “**Recompensas**”, isto é, a perceção dos trabalhadores acerca da forma como são reconhecidos, 48,7% da amostra encontra-se numa situação favorável para a saúde, mas 37,9% também se encontra numa situação de risco moderada e 12,3% numa situação de risco, o que contribuiu para que esta dimensão esteja avaliada em termos médios como uma dimensão com um risco moderado para a saúde. Contrariamente, a dimensão “**Transparência do papel laboral desempenhado**” é avaliada como protetora para a saúde dos



trabalhadores, dado que apresenta um valor médio de 3,77 (a segunda dimensão avaliada como mais protetora para a população em estudo) em que 68,9% da amostra se encontra numa situação favorável, apenas 29,4% numa situação intermédia e unicamente 1,7% numa situação de risco para a saúde. Isto indica que os trabalhadores têm elevada consciência em relação a quais são suas tarefas, objetivos, responsabilidades e recursos. Em relação à dimensão **“Conflitos laborais”** (M = 3,16) é possível identificá-la como um fator de risco moderado para a saúde, dado que 65,2% da amostra se encontra numa situação de risco moderado, 28,2% numa situação de risco grave e apenas 19,3% numa situação favorável para a saúde. o que revela a existência de níveis moderados de conflitos no local de trabalho. A **“Qualidade da liderança”**, isto é, a qualidade em que os superiores lideram o trabalho em diferentes contextos e domínios, é percebida como uma dimensão de risco intermediário para a saúde dos trabalhadores da GNR, sendo que 48,7% apresentam um risco intermédio para a saúde e 32,5% um risco grave, sendo que apenas 18,8% da amostra apresenta uma situação favorável. Na fase intermédia situam-se igualmente dimensões como o **“Apoio social de superiores”** (M = 2,70) e **“Apoio social de colegas”** (este último próximo da situação favorável; M = 3,36). Relativamente à dimensão **“Apoio social de superiores”** 48,2% amostra encontra-se em risco moderado, 32,5% está em risco grave e apenas 19,3% em situação favorável para a saúde, o que indica que os superiores não auxiliam e dão feedback sobre o desempenho dos seus colaboradores de forma adequada. Contrariamente, a dimensão **“Apoio social de colegas”** apresenta uma maior percentagem da amostra (43,5%) a considerar o suporte social dos colegas como um fator positivo e protetor da sua saúde, 51,8% como um fator intermédio e apenas 4,7% como um fator de risco.

Ao nível da **“Interface trabalho-indivíduo”** a **“Insegurança laboral”**, isto é, a segurança que os trabalhadores sentem relativamente à sua situação laboral no futuro, nomeadamente a falta de preocupação com um possível despedimento, identifica-se como um fator protetor para a saúde destes trabalhadores. Com maior detalhe é possível identificar que 72,9% da amostra em estudo se encontra numa situação favorável, com 15,7% em risco moderado e 11,5% em risco grave. A dimensão **“Satisfação no trabalho”**, relacionada com a experiência do trabalhador face ao ambiente no local de trabalho, encontra-se no nível intermédio de risco (M = 2,55) sendo que os trabalhadores consideram a qualidade do ambiente do seu trabalho entre moderada a baixa (48,5% da amostra numa situação moderada, 41,6% numa situação de risco e apenas 9,9% numa situação favorável). Por fim, a dimensão **“Conflito trabalho-família”** encontra-se numa situação intermédia para a saúde dos trabalhadores da GNR (M = 3,09), uma vez que 40% dos trabalhadores se encontram numa situação de risco moderado e uma percentagem considerável (37,6%) se encontra numa situação de risco grave para a saúde, o que indica que o trabalho em causa leva a consequências consideráveis na vida pessoa e familiar do trabalhador.

No que se refere aos **“Valores no local de trabalho”**, identifica-se a **“Confiança vertical”**, que traduz o sentimento de confiança dos trabalhadores face ao seu superior e vice-versa, como um risco intermédio para a saúde dos trabalhadores (muito próximo de ser considerado como um fator protetor). Esta dimensão é assim um importante fator positivo/protetor da saúde para 51,5% da amostra, um fator de risco moderado

para 40,7% e um fator de risco grave para a saúde de apenas 7,8% da amostra em estudo. No mesmo sentido, a dimensão “**Confiança horizontal**”, isto é o sentimento de confiança entre trabalhadores, foi avaliada como uma situação intermédia para a saúde, dado que 58,8% dos trabalhadores a percebe como sendo um fator de risco intermédio para a saúde, 27,8% como um fator protetor e apenas 13,4% como um fator de risco grave. Encontra-se como risco moderado a “**Justiça e respeito**”, que se refere ao sentimento de tratamento de justiça do trabalhador no local de trabalho. Nesta dimensão verifica-se que mais de metade da amostra (55,7%) se encontra numa situação intermédia, 29,7% se encontra numa situação favorável e apenas 14,6% numa situação de risco grave para a saúde. Já a dimensão “**Comunidade social no trabalho**” é a terceira variável que nesta amostra é mais protetora do stress dos trabalhadores (M = 3,79) e uma das que apresenta menor percentagem de trabalhadores na zona de risco. Desta forma, é possível identificar elevados níveis de sentimento de pertença e apoio entre os trabalhadores no local de trabalho, dado que 71% destes se encontra numa situação favorável, 25,9% numa situação moderada e apenas 3,1% numa situação de risco.

Relativamente ao fator “**Personalidade**” e representando uma situação moderada de risco (próximo da situação favorável) encontra-se a dimensão “**Auto-eficácia**”, sendo que 55,3% da amostra se posiciona numa situação moderada de risco, 42,1% numa situação favorável e apenas 2,6% numa situação de risco grave, o que revela que de um modo geral os trabalhadores acreditam que têm capacidade para finalizarem as suas tarefas e de atingirem os seus objetivos com sucesso.

Em relação à “**Saúde e bem-estar**” dos trabalhadores, é possível identificar que todas as suas dimensões constituintes estão, em média, num risco moderado para a saúde, apresentando valores percentuais proporcionais entre os três níveis de risco. Mais especificamente, na dimensão “**Saúde geral**”, 41,7% da amostra encontra-se numa situação intermédia, 30,4% numa situação de risco grave e 27,8% numa situação favorável. Na dimensão “**Stress**”, 51,3% da amostra encontra-se numa situação intermédia, 27,1% numa situação de risco grave e 21,6% numa situação favorável. Relativamente à dimensão “**Burnout**” 50,3% da amostra encontra-se numa situação intermédia, 27,5% numa situação de risco grave e 22,3% numa situação favorável. Revela-se igualmente como um risco moderado para a saúde os “**Problemas em dormir**” dado que 43,3% da amostra se encontra na situação intermédia, 30,3% numa situação de risco grave e 26,4% numa situação favorável. Em termos dos “**Sintomas depressivos**” aproximadamente metade da amostra (49,9%) está identificada como estando numa situação de risco moderado para a saúde, 32,3% não manifesta sintomas e 17,7% situa-se no risco grave. Isto evidencia níveis consideráveis de exaustão física e emocional dos trabalhadores que poderão ter um impacto significativo negativo na sua saúde e bem-estar bem como refletir-se negativamente a nível organizacional, na produtividade e satisfação dos mesmos.

Os “**Comportamentos ofensivos**” que se traduzem em todo o tipo de comportamentos que envolvam violência, assédio nas suas variadas formas e ameaças foi a dimensão que menos risco para a saúde representa para os trabalhadores, dado que uma percentagem considerável da amostra (85,6%) não identifica estes comportamentos, 13,9% encontra-se numa situação intermédia e apenas 0,5% da amostra se encontra numa situação de risco grave.

Concluindo, no contexto laboral em análise, os riscos psicossociais que mais interferem com a sua saúde e bem-estar dos trabalhadores inquiridos da GNR são as “**Exigências laborais**”, sendo mais prevalentes a dimensão “Exigências cognitivas” e “**Exigências emocionais**” com que lidam os trabalhadores. Por outro lado, a pouca experiência ou **exposição a comportamentos ofensivos** no local de trabalho, um elevado **sentimento de pertença** com o local de trabalho e **relações positivas entre trabalhadores**, assim como a **segurança que os trabalhadores têm relativamente à sua posição** no local de trabalho são recursos/fatores da organização protetores predominantes da saúde mental dos trabalhadores da GNR.

**Tabela 5.** Quadro Resumo dos Resultados

<b>Dimensões avaliadas</b>	<b>Resultados encontrados</b>
<b>Exigências quantitativas</b>	<b>Situação intermédia:</b> 57,9% da amostra revela um risco moderado e 27% um risco grave para a saúde, revelando que os trabalhadores têm níveis médios elevados de exigências relativas à carga de trabalho a realizar.
<b>Ritmo de trabalho</b>	<b>Situação intermédia:</b> 47,7% da amostra apresenta risco moderado e 33,6% risco grave para a saúde, o que revela que os trabalhadores poderão estar perante uma situação em que a quantidade de trabalho é elevada para o tempo que têm para o realizar.
<b>Exigências cognitivas</b>	<b>Risco grave:</b> mais de metade dos trabalhadores (61,9%) demonstra um risco grave e 37,4% um risco moderado para problemas ao nível da sua saúde. Os trabalhadores têm de lidar com níveis elevados de exigências que envolvam as suas capacidades cognitivas
<b>Exigências emocionais</b>	<b>Risco grave:</b> é a que apresenta um maior risco para a saúde dos trabalhadores da GNR, dado que 69,4% se encontram numa situação de risco grave e 23,5% numa situação moderada para a saúde. Os trabalhadores são confrontados e afetados, em níveis consideráveis, com os sentimentos de outras pessoas no seu trabalho.
<b>Influência no trabalho</b>	<b>Situação intermédia:</b> 51% da amostra se encontra numa situação intermédia, 37,2% numa situação de risco para a saúde e apenas 11,8% numa situação favorável, o que revela que os trabalhadores não têm um papel muito autónomo nas tarefas e na participação nas decisões relativas ao seu trabalho.
<b>Possibilidades de desenvolvimento</b>	<b>Situação favorável:</b> 62,1% dos trabalhadores se encontram numa situação favorável, percebendo as suas tarefas como desafiadoras do seu desenvolvimento e proporcionando oportunidades de aprendizagem, estando apenas 34,8% dos trabalhadores numa situação intermédia e 3,1% numa situação de risco.
<b>Significado do trabalho</b>	<b>Situação intermédia:</b> 60% da amostra considera estar numa situação favorável, isto é, se sente envolvida de forma positiva nos objetivos e no contexto das tarefas do seu trabalho, onde apenas 33,7% da amostra se encontra numa situação de risco moderado e 6,3% numa situação de risco. Muito próximo de ser considerado como fator protetor.
<b>Compromisso com o trabalho</b>	<b>Situação intermédia:</b> a maioria da amostra (60,5%) se encontra numa situação intermédia/moderada para a saúde, sendo que 26,3% se encontra numa situação de risco e apenas 13,2% numa situação favorável, o que revela que os trabalhadores têm níveis baixos de compromisso com o seu trabalho apesar de se sentirem envolvidos no seu contexto de trabalho.
<b>Previsibilidade</b>	<b>Situação intermédia:</b> mais de metade dos trabalhadores (57,4%) encontram-se numa situação de risco moderado e 33,7% em risco grave para a saúde, sendo que apenas 8,9% se encontra numa situação favorável, o que indica que a maioria dos trabalhadores não têm informações suficientes para saberem o que é esperado de si.
<b>Recompensas</b>	<b>Situação intermédia:</b> 48,7% da amostra encontra-se numa situação favorável para a saúde, mas 37,9% também se encontra numa situação de risco moderada e 12,3% numa situação de risco, o que contribuiu para que os trabalhadores percebam que o seu trabalho não é reconhecido em níveis desejados.
<b>Transparência do papel laboral</b>	<b>Situação favorável:</b> a segunda dimensão avaliada como mais protetora para a população em estudo em que 68,9% da amostra se encontra numa situação favorável, apenas 29,4% numa situação intermédia e unicamente 1,7% numa situação de risco para a saúde. Isto indica que os trabalhadores têm elevada consciência em relação a quais são suas tarefas, objetivos, responsabilidades e recursos.
<b>Conflitos laborais</b>	<b>Situação intermédia:</b> 65,2% da amostra se encontra numa situação de risco moderado, 28,2% numa situação de risco grave e apenas 19,3% numa

	situação favorável para a saúde, o que revela a existência de níveis moderados de conflitos no local de trabalho.
<b>Qualidade da liderança</b>	<b>Situação intermédia:</b> 48,7% apresentam um risco intermédio para a saúde e 32,5% um risco grave, sendo que apenas 18,8% da amostra apresenta uma situação favorável. A qualidade em que os superiores lideram o trabalho em diferentes contextos e domínios não é favorável para a maioria dos trabalhadores.
<b>Apoio social de superiores</b>	<b>Situação intermédia:</b> 48,2% amostra encontra-se em risco moderado, 32,5% está em risco grave e apenas 19,3% em situação favorável para a saúde, o que indica que os superiores não auxiliam e dão feedback sobre o desempenho dos seus colaboradores de forma adequada.
<b>Apoio social de colegas</b>	<b>Situação intermédia:</b> maior percentagem da amostra (43,5%) a considerar o suporte social dos colegas como um fator positivo e protetor da sua saúde, 51,8% como um fator intermédio e apenas 4,7% como um fator de risco. Existe assim um apoio substancial entre os trabalhadores. Este fator encontra-se próximo de constituir uma situação favorável para a saúde, isto é, de ser considerado um fator protetor.
<b>Insegurança laboral</b>	<b>Situação favorável:</b> 72,9% da amostra em estudo se encontra numa situação favorável, com 15,7% em risco moderado e 11,5% em risco grave. Os trabalhadores sentem-se relativamente seguros sobre a sua situação laboral no futuro, nomeadamente a falta de preocupação com um possível despedimento.
<b>Satisfação no trabalho</b>	<b>Situação intermédia:</b> os trabalhadores consideram a qualidade do ambiente do seu trabalho entre moderada a baixa (48,5% da amostra numa situação moderada, 41,6% numa situação de risco e apenas 9,9% numa situação favorável).
<b>Conflito trabalho-família</b>	<b>Situação intermédia:</b> 40% dos trabalhadores se encontram numa situação de risco moderado e uma percentagem considerável (37,6%) se encontra numa situação de risco grave para a saúde, o que indica que o trabalho em causa leva a consequências consideráveis na vida pessoal e familiar do trabalhador.
<b>Confiança vertical</b>	<b>Situação intermédia:</b> Esta dimensão é assim um importante fator positivo/protetor da saúde para 51,5% da amostra, um fator de risco moderado para 40,7% e um fator de risco grave para a saúde de apenas 7,8% da amostra em estudo. Existe um sentimento de confiança dos trabalhadores face ao seu superior e vice-versa. Este fator encontra-se próximo de constituir uma situação favorável para a saúde, isto é, de ser considerado um fator protetor.
<b>Confiança horizontal</b>	<b>Situação intermédia:</b> 58,8% dos trabalhadores a percebe como sendo um fator de risco intermédio para a saúde, 27,8% como um fator protetor e apenas 13,4% como um fator de risco grave. Isto revela que não existe um sentimento de confiança forte entre os trabalhadores.
<b>Justiça e respeito</b>	<b>Situação intermédia:</b> mais de metade da amostra (55,7%) se encontra numa situação intermédia, 29,7% se encontra numa situação favorável e apenas 14,6% numa situação de risco grave para a saúde. Isto revela que os trabalhadores não consideram ser tratados de forma totalmente justa no local de trabalho.
<b>Comunidade social no trabalho</b>	<b>Situação favorável:</b> é possível identificar elevados níveis de sentimento de pertença e apoio entre os trabalhadores no local de trabalho, dado que 71% destes se encontra numa situação favorável, 25,9% numa situação moderada e apenas 3,1% numa situação de risco. É a terceira variável que nesta amostra é mais protetora do stress dos trabalhadores ( $M = 3,79$ ) e uma das que apresenta menor percentagem de trabalhadores na zona de risco.
<b>Auto-eficácia</b>	<b>Situação intermédia:</b> 55,3% da amostra se posiciona numa situação moderada de risco, 42,1% numa situação favorável e apenas 2,6% numa situação de risco grave, o que revela que de um modo geral os trabalhadores

	acreditam que têm capacidade para finalizarem as suas tarefas e de atingirem os seus objetivos com sucesso. Este fator encontra-se próximo de constituir uma situação favorável para a saúde, isto é, de ser considerado um fator protetor.
<b>Saúde geral</b>	<b>Situação intermédia:</b> 41,7% da amostra encontra-se numa situação intermédia, 30,4% numa situação de risco grave e 27,8% numa situação favorável, o que indica que os trabalhadores têm uma saúde má a deficitária.
<b>Stress</b>	<b>Situação intermédia:</b> 51,3% da amostra encontra-se numa situação intermédia, 27,1% numa situação de risco grave e 21,6% numa situação favorável, o que indica níveis médios de stress sentidos por estes trabalhadores.
<b>Burnout</b>	<b>Situação intermédia:</b> 50,3% da amostra encontra-se numa situação intermédia, 27,5% numa situação de risco grave e 22,3% numa situação favorável, o que indica níveis médios de Burnout sentidos pelos trabalhadores.
<b>Problemas em dormir</b>	<b>Situação intermédia:</b> dado que 43,3% da amostra se encontra na situação intermédia, 30,3% numa situação de risco grave e 26,4% numa situação favorável, o que revela algumas dificuldades ao nível das insónias e de manter um sono reparador.
<b>Sintomas depressivos</b>	<b>Situação intermédia:</b> aproximadamente metade da amostra (49,9%) está identificada como estando numa situação de risco moderado para a saúde, 32,3% não manifesta sintomas e 17,7% situa-se no risco grave. Isto evidencia níveis consideráveis de exaustão física e emocional dos trabalhadores que poderão ter um impacto significativo negativo na sua saúde e bem-estar bem como refletir-se negativamente a nível organizacional, na produtividade e satisfação dos mesmos.
<b>Comportamentos ofensivos</b>	<b>Situação favorável:</b> que se traduzem em todo o tipo de comportamentos que envolvam violência, assédio nas suas variadas formas e ameaças foi a dimensão que menos risco para a saúde representa para os trabalhadores, dado que uma percentagem considerável da amostra (85,6%) não identifica estes comportamentos, 13,9% encontra-se numa situação intermédia e apenas 0,5% da amostra se encontra numa situação de risco grave.

## Conclusões e recomendações para a intervenção

Dos resultados obtidos decorrem duas grandes constatações: o nível elevado de exigências (sobretudo as cognitivas e emocionais, mas também o ritmo e quantidade de trabalho); níveis medianos no que respeita aos recursos (protetores); e um nível já algo preocupante no que respeita à sintomatologia associada ao bem-estar psicológico.

Este padrão de resultados apresenta um quadro em que se recomenda fortemente que sejam realizadas intervenções para proteger o bem-estar destes trabalhadores. Essas intervenções podem ser feitas pela redução dos fatores de risco (exigências) e/ou aumento dos protetores (recursos). Tendo em conta as atividades desenvolvidas por estes profissionais, pode ser muito difícil diminuir muito a exigência do trabalho dado que as situações com que estes profissionais se confrontam diariamente podem ser muito exigentes, mesmo traumáticas, e pouco controláveis. Embora seja possível, e não deva ser negligenciada, a possibilidade de redução da carga de trabalho, através do reforço das equipas, ou de um regime de horários mais adequados às necessidades dos trabalhadores e do serviço. A nossa sugestão de intervenção passa sobretudo pela proposta de aumentar os recursos disponíveis para poder compensar essas exigências.

A análise dos resultados, mostra que os recursos mais disponíveis se relacionam com a clareza do papel e com a segurança no trabalho, o que são aspetos positivos. Mas são aspetos que não resultam de uma intervenção da organização em si, mas sim do âmbito da profissão e do vínculo contratual com a função pública, o que não é específico da GNR. Destacam-se também os recursos que derivam do clima social das equipas (camaradas) e do apoio que sentem e partilham entre si. Ora, o que pode e deve ser melhorado são os recursos que podem ser proporcionados pela organização, como por exemplo a confiança, a justiça, o apoio por parte dos supervisores ou a qualidade da liderança ao longo de toda a cadeia de comando.

Em termos mais concretos, é seguidamente apresentado um conjunto de recomendações que derivam da interpretação dos resultados obtidos na investigação, da experiência dos membros da equipa em projetos de investigação anteriores e do conhecimento que foi sendo partilhado ao longo dos momentos de reunião da equipa de investigadores com os elementos da entidade promotora deste estudo, a APG/GNR.

Em termos gerais, recomendamos uma organização da intervenção em 3 níveis:

**1) Prevenção Primária:** corresponde ao que pode ser feito ainda antes do aparecimento de sintomatologia ou mal-estar nos trabalhadores. Trata-se, portanto, de eliminar ou mitigar as situações/fatores que afetam negativamente os trabalhadores.

- Neste nível, é de realçar a necessidade de uma boa análise do trabalho dos operacionais, com a realização de um levantamento dos fatores de risco a que estão expostos. Isto poderá ser feito no âmbito da Saúde e Segurança no Trabalho, incluindo não apenas os fatores de risco físico, químico, biológico, etc...mas incluindo também a dimensão psicossocial (exposição à violência e ao sofrimento e, particularmente, a incidentes críticos e potencialmente traumáticos como crime violento, acidentes com vítimas, morte de civis, morte de colegas, etc...). Esta análise do trabalho deverá depois ser considerada no desenho da formação.

- Também ao nível primário poderá ser enquadrada uma melhoria na organização do trabalho, em particular, na gestão de horários de trabalho, distribuição e organização das equipas, no sentido de eliminar alguns fatores de risco na origem.

Neste nível, seria muito relevante a colaboração de um psicólogo do trabalho, que ajudasse na análise do trabalho e no redesenho de alguns aspetos da formação.

**2) Prevenção Secundária:** estratégias de prevenção que procurem minimizar a exposição aos fatores de risco que não são possíveis de eliminar, ou que procurem limitar os efeitos em grupos que já foram identificados como mais suscetíveis ao risco de desenvolvimento de sintomatologia.

- A este nível seria importante (com a participação dos próprios trabalhadores) identificar as atividades com maior potencial traumático com vista a:

- i) garantir que o mesmo indivíduo não é exposto sistematicamente a essas situações (por exemplo através da rotatividade, se possível);

- ii) disponibilizar recursos que diminuam a intensidade da exposição (nessas tarefas haver sempre um mínimo de dois elementos e nunca serem realizadas apenas por um profissional);

- iii) evitar que o indivíduo volte ao mesmo local ou contexto onde ocorreu o incidente nos dias imediatamente seguintes à ocorrência;



iv) instituir um procedimento de abordagem ao indivíduo pós-trauma e não o inverso, colocando o indivíduo na situação de ter que solicitar apoio;

v) identificar os profissionais que têm características que os podem tornar mais vulneráveis ao risco (por exemplo os menos experientes, os que estão deslocados das famílias, os que ainda não conhecem bem o a região geográfica onde atuam, os que têm uma condição física especial, etc...) e estar particularmente atentos ao tipo de atividades que lhe são destinadas na distribuição do serviço.

- Uma vez que o objetivo a este nível é gerir a exposição àquilo que não é possível modificar e preparar os operacionais para enfrentar essas exigências, uma das ferramentas chave é a formação. Esta deverá incidir sobre a realidade do que vão encontrar no exercício da sua profissão, havendo espaço para debater e ouvir testemunhos reais, e não apenas uma formação focada nas tarefas e nos processos administrativos/legais que devem guiar a sua atuação. Procura-se aqui que a formação dê aos profissionais uma visão realista da sua função e que possam desenvolver estratégias (individuais e coletivas), através dos testemunhos de colegas com mais experiência, para enfrentar as situações mais exigentes. Ao mesmo tempo, seria muito importante criar condições para que os operacionais partilhem as suas experiências sem as levarem para o contexto familiar e sem ter que as processar sozinhos. Ou seja, instituir intencionalmente momentos para falar sobre o que lhes acontece no seu dia-a-dia, como é que se sentiram, e como é que enfrentaram, pode ser útil para o próprio e muito útil para os colegas, que com esta partilha também se socializam e antecipam situações que lhes possam vir a ocorrer.

**3) Prevenção terciária:** acontece quando as duas anteriores não resultam. Ou seja, trata-se do nível curativo/remediativo, intervindo nos profissionais que já desenvolveram sintomas.

O apoio psicológico que é disponibilizado situa-se aqui, mas este é, no nosso entendimento, um recurso de fim de linha. A nossa proposta é que se deve agir a montante para não chegarmos aqui.

A intervenção do psicólogo clínico é útil e deve existir, mas a intenção é prevenir que ela seja necessária. Propomos, assim, que a oferta existente seja repensada a 2 níveis:

i) Atualmente, esta oferta é reativa e não proativa. Ou seja, o profissional que entre em desequilíbrio tem que ter auto-consciência suficiente para reconhecer que não está bem e pedir ajuda, o que nem sempre acontece. Uma alternativa mais coerente, seria um procedimento em que seriam os clínicos a

virem ao encontro dos operacionais, sobretudo após acontecimentos traumáticos relevantes. Esse contacto deveria ser feito periodicamente com todos os operacionais, por exemplo, através de visitas regulares às unidades. Este processo poderá reduzir o estigma associado ao apoio psicológico e evitar os custos elevados de um apoio psicológico inexistente ou tardio.

ii) Este estigma da procura de ajuda, muito prevalente na sociedade em geral, é ainda mais acentuado na GNR pela natureza da atividade desenvolvida e pelas consequências desse pedido. Assim, nas culturas das forças de segurança, o bom profissional é muitas vezes visto como alguém forte e resistente, que vê a sua própria sensibilidade ou emotividade como uma fragilidade. Adicionalmente, se a solicitação de ajuda acarreta uma consequência negativa para o trabalhador (perda da arma, impedimento de realizar determinadas tarefas, e consequente perda salarial), isso terá certamente um efeito dissuasor do pedido de apoio psicológico. Restará a estes profissionais a procura de ajuda psicológica fora da organização, o que poderá não ser o ideal, uma vez que os técnicos de saúde mental que prestam a ajuda podem não terem um conhecimento tão aprofundado da realidade destes profissionais e, por outro lado, a instituição perde a capacidade de conhecer o verdadeiro estado de saúde dos seus operacionais, o que pode trazer custos para a qualidade do serviço e das relações de trabalho.

Concluindo, é ainda importante sublinhar que as propostas aqui apresentadas são apenas pistas, cuja pertinência deve ser analisada caso-a-caso, conforme os contextos específicos (região geográfica, grupos profissionais ou funções distintas, diferentes níveis hierárquicos), pois o que pode fazer sentido numa equipa poderá não fazer noutra.

Neste sentido, pretendemos apenas que este seja um contributo para o debate e melhoria contínua das condições de trabalho dos operacionais, bem como da qualidade do serviço prestado à comunidade e ao país por tão relevante instituição.

## Referências Bibliográficas

Kristensen, T., Hannerz, H., Hogh, A. & Borg, V. (2005). The Copenhagen psychosocial Questionnaire – a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 31(6), 438-449.

Silva, C., Amaral, V., Pereira, A., Bem-haja, P., Pereira, A., Rodrigues, V., Cotrim, T., Silvério, J., & Nossa, P. (2012). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ): Portugal e Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa*. Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT). Acedido em Setembro de 2020.

Disponível em:

[https://aciff.pt/uploads/Copenhagen%20psychosocial%20questionnaire\\_COPSOQ.pdf](https://aciff.pt/uploads/Copenhagen%20psychosocial%20questionnaire_COPSOQ.pdf)