

# **Stress ocupacional e avaliação cognitiva: um estudo com forças de segurança**

Occupational stress and cognitive appraisal: a study with security forces

## **Anabela Esteves**

Mestre em Psicologia pela Escola de Psicologia da Universidade do Minho.

Endereço: Universidade do Minho, Escola de Psicologia, Campus de Gualtar, CEP 4710-057, Braga, Portugal.

E-mail: anabelaesteves.psi@hotmail.com

## **A. Rui Gomes**

Doutor em Psicologia. Professor Auxiliar. Escola de Psicologia da Universidade do Minho.

Endereço: Universidade do Minho, Escola de Psicologia, Campus de Gualtar, CEP 4710-057, Braga, Portugal.

E-mail: rgomes@psi.uminho.pt

## **Resumo**

Este estudo analisa a experiência de *stress* laboral numa amostra de profissionais de segurança pública, observando igualmente a importância dos processos de avaliação cognitiva do modelo transacional (Lazarus, 1991, 2000) no ajustamento aos contextos de trabalho. Foram incluídos 196 profissionais de segurança pública, que responderam a um protocolo de avaliação sobre *stress* ocupacional, avaliação cognitiva primária e secundária, *burnout* e sintomatologia depressiva. Os resultados apontaram experiências laborais mais negativas nos profissionais casados, nos que não praticavam exercício físico, nos que exerciam maioritariamente funções no exterior das instalações de trabalho, nos que trabalhavam mais horas por semana e nos que possuíam categorias profissionais mais baixas. Os processos de avaliação cognitiva foram determinantes na explicação da experiência de *stress* ocupacional, *burnout* e sintomatologia depressiva. O *stress* ocupacional e a avaliação cognitiva foram variáveis importantes na predição do *burnout*. Em conclusão, os resultados evidenciaram a importância das variáveis pessoais e profissionais na experiência de *stress* laboral, bem como a adaptabilidade do modelo transacional no estudo do *stress* laboral nesta classe de profissionais.

**Palavras-chave:** *Stress*; Avaliação cognitiva; *Burnout*; Sintomatologia depressiva.

## Abstract

This study analyzes the occupational stress in a sample of security forces, also observing the importance of cognitive appraisals of the transactional model (Lazarus, 1991, 2000) in adjustment to work contexts. The study included 196 police officers who responded to the following measures: sources of professional stress, primary and secondary cognitive appraisals, burnout, and depressive symptomatology. The results indicated more negative professional experiences in participants who were married, who did not engage in physical activities, performed their jobs mainly outside the workplace, worked higher numbers of hours per week, and had the lowest professional categories. The processes of cognitive appraisal were determinant in the explanation of occupational stress, burnout, and depressive symptomatology. The occupational stress and cognitive appraisal dimensions were predictors of burnout. The results highlighted the importance of personal and professional variables in the explanation of the participants' professional experiences and the usefulness of the transactional model in studying occupational stress.

**Keywords:** Stress; Cognitive Appraisal; Stress; Burnout; Depressive Symptomatology.

## Introdução

O mundo laboral tem sofrido inúmeras transformações. Num mercado global cada vez mais competitivo, as empresas e outras entidades empregadoras solicitam aos trabalhadores desempenhos e disponibilidades que podem afetar a sua qualidade de vida. Notáveis exemplos desta situação, são a flexibilidade dos horários, a mobilidade profissional e a polivalência no trabalho. Não se estranha então que o *stress* laboral seja cada vez mais encarado como um fenômeno endêmico ao trabalhador e ao mundo do trabalho (Isles, 2005; Dewe e col., 2010).

Se o impacto do *stress* pode ter consequências positivas e fazer parte da condição humana, é também verdade que o seu nível excessivo pode afetar negativamente a saúde física e psicológica dos indivíduos. De fato, o *stress* ocupacional está implicado na adoção de comportamentos de risco e associa-se a condutas como o absentismo, o baixo envolvimento e o abandono do trabalho, tendo como consequências psicológicas os sentimentos de ansiedade, o *burnout* e a depressão (Goetzel e col., 2004; Cooper e Dewe, 2008). Desta forma, o *stress* ocupacional tem recebido cada vez mais importância junto da comunidade científica, devido aos elevados custos e efeitos sobre os indivíduos e respectivas organizações (Bevan, 2003; Crompton e Lyonnette, 2007).

Embora todas as profissões sejam geradoras de algum grau de *stress*, algumas merecem maior atenção, dado os níveis mais acentuados de pressão que revelam. Neste caso, encontramos as forças de segurança, sendo apontada como uma das ocupações de maior risco em termos de *stress* ocupacional (Richardson e col., 2006) mas, curiosamente, são ainda insuficientes as investigações efetuadas nesta população (Maslach-Pines e Keinan, 2006). Por isso, justifica-se a realização de estudos que procurem compreender as condições de exercício laboral nesta classe profissional.

Neste sentido, este trabalho foi realizado com profissionais das forças de segurança da região Norte de Portugal, procurando responder a duas questões principais. Em primeiro lugar, observou-se a experiência profissional dos participantes ao nível do *stress*, *burnout* (esgotamento) e sintomatologia depressiva. A escolha destas variáveis procurou, por

um lado, possibilitar o conhecimento dos fatores de pressão inerentes a esta atividade profissional e, por outro lado, observar as possíveis consequências psicológicas, ao nível do *burnout* e da sintomatologia depressiva. De fato, a investigação tem demonstrado que a exposição ao *stress* ocupacional pode predispor ao aparecimento de problemas na saúde e no bem-estar dos profissionais. Duas das possíveis consequências desta multiplicidade de exigências laborais são o surgimento do *burnout* e da depressão que, por sua vez, provocam prejuízos, quer para o indivíduo quer para a organização (ex: desmotivação, absentismo, redução da eficácia profissional e baixo desempenho) (Abdollahi, 2002; Burke e Mikkelsen, 2006; Maslach-Pines e Keinan, 2006).

Em segundo lugar, este estudo procurou observar qual a importância dos processos de avaliação cognitiva na experiência de *stress*, *burnout* e sintomatologia depressiva. Esta análise foi efetuada a partir do modelo transacional de Lazarus (2000), que representa uma das propostas mais difundidas acerca da adaptação humana em diferentes contextos de funcionamento. De acordo com o modelo, a experiência de *stress* surge sempre que o indivíduo avalia as exigências colocadas pela situação como excedendo os seus recursos pessoais para lidar com ela (Lazarus e Folkman, 1984). Assim, mais importante do que identificar as possíveis fontes de *stress* ou as consequências possíveis sobre o indivíduo, importa observar os processos que interligam a situação de *stress* e o modo como cada indivíduo avalia essa situação e que significado lhe atribui.

Esta “transação” entre a situação (ou ambiente) de *stress* e o indivíduo implica considerar dois processos fundamentais de avaliação cognitiva (Lazarus, 2001). A avaliação cognitiva primária, que ocorre quando o indivíduo avalia e atribui um significado pessoal à situação, analisando o que poderá estar em causa em termos do seu bem-estar. O resultado final desta avaliação poderá ser um sentimento de desafio (caso a pessoa sinta que pode lidar eficazmente com a situação), ou uma experiência negativa marcada por sentimentos de ameaça ou dano (caso a pessoa sinta que terá dificuldades em lidar eficazmente com a situação). Apesar da importância da avaliação cognitiva primária, ela não é suficiente para se saber qual o significado final atribuído à situação de

*stress*. Para tal, deveremos ter em atenção os processos de avaliação cognitiva secundária, que indicam aquilo que poderá ser feito para lidar com a situação em causa. A este nível, a pessoa efetua uma análise dos recursos ou competências específicas que julga possuir para lidar com a situação. Como referimos, apesar da difusão e aceitação deste modelo, é curioso verificar que poucos estudos existem acerca da sua aplicabilidade ao estudo do *stress* ocupacional. Isto mesmo é confirmado por Dewe e colaboradores (2010) ao constatarem que o modelo é bastante aceito no estudo do *stress* em geral, mas pouco se sabe sobre a sua aplicação à explicação do confronto com o *stress* laboral. Neste sentido, incluímos neste trabalho uma medida acerca dos processos de avaliação cognitiva primária e secundária.

De um modo mais específico, este estudo procurou atingir os seguintes objetivos:

- i) Analisar os níveis globais de *stress* e os fatores de *stress*, bem como os índices de *burnout* e de sintomatologia depressiva;
- ii) Analisar as diferenças na experiência de *stress*, na avaliação cognitiva, no *burnout* e na sintomatologia depressiva em função de um conjunto de características pessoais e profissionais da amostra;
- iii) Analisar as diferenças na experiência de *stress*, *burnout* e sintomatologia depressiva em função dos processos de avaliação cognitiva primária e secundária;
- iv) Analisar as associações entre a avaliação cognitiva primária e secundária; e
- v) Observar as variáveis preditoras da experiência de *burnout*.

## Método

### Participantes

Este estudo foi realizado com uma amostra de conveniência, assumindo uma natureza transversal e descritiva. Participaram neste estudo 196 profissionais das forças de segurança, que pertenciam à Guarda Nacional Republicana, que conjuntamente com a Polícia de Segurança Pública (PSP) representam as forças policiais portuguesas com funções típicas de segurança civil.

Todos os participantes exerciam as suas funções na região Norte de Portugal, sendo 12 (6,1%) do sexo feminino e 184 (93,9%) do sexo masculino. As idades variaram entre os 22 e os 60 anos ( $M = 38,90$ ;  $DP = 8,68$ ).

## Instrumentos

Foi administrado a todos os profissionais um conjunto de instrumentos destinados a obter informações acerca das variáveis em análise neste estudo. De um modo geral, os valores de fidelidade (*alpha* de Cronbach) assumiram níveis muito aceitáveis em praticamente todas as dimensões, sendo apresentados na descrição dos instrumentos.

*Questionário demográfico* - Este instrumento avaliou variáveis pessoais (ex: sexo, idade, etc.) e profissionais (ex: horas de trabalho semanal, categoria profissional, etc.) dos participantes neste estudo.

*Questionário de Stress nos Profissionais de Segurança-Polícias* (QSPS-P) (Gomes<sup>1</sup>) - Este instrumento avaliou as potenciais fontes de *stress* no exercício da atividade laboral das forças de segurança, tendo duas partes distintas. Na primeira parte, avalia o nível global de *stress* no trabalho através de um único item (0 = *Nenhum stress*; 4 = *Elevado stress*). Na segunda parte, são indicados 25 itens relativos às potenciais fontes de *stress* associadas à atividade profissional, sendo respondidos numa escala tipo *likert* de 5 pontos (0 = *Nenhum stress*; 4 = *Muito stress*). Os itens distribuem-se por sete fatores: i) relação com cidadãos: refere-se aos sentimentos negativos dos profissionais relacionados com as pessoas a quem prestam os serviços ( $\alpha = 0,91$ ); ii) relações profissionais: descreve o mal-estar dos profissionais relativamente à relação mantida com os colegas de trabalho e superiores hierárquicos ( $\alpha = 0,86$ ); iii) excesso de trabalho: diz respeito à excessiva carga de trabalho e de horas a realizar ( $\alpha = 0,90$ ); iv) carreira e remuneração: indica os sentimentos de mal-estar relacionados com a falta de perspectivas de desenvolvimento da carreira profissional e insatisfação com o salário recebido ( $\alpha = 0,88$ ); v) risco de vida: reporta as experiências negativas dos profissionais em situações em que podem pôr em risco a integridade física pessoal ( $\alpha = 0,91$ ); vi) problemas familiares: descreve as dificuldades de

relacionamento familiar e a falta de apoio por parte de pessoas significativas ( $\alpha = 0,93$ ); e vii) condições de trabalho: descreve as dificuldades sentidas relacionadas com a escassez de meios humanos e materiais para a realização adequada das tarefas profissionais ( $\alpha = 0,93$ ). Os valores mais elevados significam maior percepção de *stress* em cada um dos domínios avaliados.

*Escala de Avaliação Cognitiva* (EAC) (Gomes e Teixeira, 2013) - Este instrumento avaliou os processos de avaliação cognitiva ao nível primário em três dimensões: i) importância atribuída à atividade profissional ( $\alpha = 0,91$ ); ii) percepção de ameaça: avaliação da profissão como perturbadora e negativa ( $\alpha = 0,73$ ); e iii) percepção de desafio: avaliação da profissão como estimulante e entusiasmante ( $\alpha = 0,86$ ). Ao nível secundário, foram avaliadas duas dimensões: i) potencial de confronto: indica até que ponto a pessoa sente que possui recursos pessoais para lidar com as exigências da atividade profissional ( $\alpha = 0,79$ ); e ii) percepção de controle: indica até que ponto a pessoa sente que tem poder de decisão sobre o seu trabalho ( $\alpha = 0,68$ ). Todos os itens foram respondidos numa escala tipo *likert* de sete pontos (ex: 0 = *Nada importante*; 3 = *Mais ou menos*; 6 = *Muito importante*), significando os valores mais elevados maior avaliação primária e secundária em cada dimensão em causa.

*Inventário de Burnout de Maslach-Versão Geral* (IBM-VG) (versão original de Schaufeli e col., 1996 e adaptação de Afonso e Gomes, 2009) - Este instrumento avaliou os níveis de *burnout* evidenciados por trabalhadores não incluídos nas tradicionais profissões de ajuda, distribuindo-se por três dimensões: i) exaustão emocional: sentimentos de sobrecarga e exaustão emocional devido às exigências do trabalho ( $\alpha = 0,91$ ); ii) cinismo: respostas de indiferença e atitudes de distanciamento relativamente ao trabalho ( $\alpha = 0,70$ ); e iii) eficácia profissional: expectativas de eficácia dos profissionais relativamente ao trabalho ( $\alpha = 0,82$ ). O inventário é constituído por 16 itens, distribuídos pelas três subescalas referidas, sendo os itens respondidos numa escala tipo *likert* de 7 pontos (0 = *Nunca*; 6 = *Todos os dias*). Assim sendo, os valores mais elevados significam maiores níveis de exaustão emocional, cinismo e eficácia profissional.

1 GOMES, A. R. Questionário de Stress nos Prestadores de Serviços Humanos - Polícias (QSPS-P): versão para investigação. Braga: Universidade do Minho, 2010. Relatório técnico não publicado.

*Inventário de Depressão de Beck* (IDB) (original de Beck e col., 1961 e adaptação de McIntyre e McIntyre, 1995). Este inventário avaliou a severidade dos sintomas depressivos ( $\alpha = 0,86$ ). É constituído por 21 itens, cada um com quatro afirmações ordenadas segundo a gravidade do sintoma, desde zero (correspondente a nenhuma gravidade) até três (correspondente à severidade). O valor global varia entre 0 (sem sintomatologia depressiva) e 63 (com sintomatologia depressiva).

### **Procedimento**

Este estudo teve a aprovação formal por escrito da instituição onde foram recolhidos os dados, estando igualmente de acordo com as diretivas internas do Centro de Investigação em Psicologia da universidade a que pertencem os autores deste trabalho. Neste sentido, foram seguidos os regulamentos nacionais e europeus que regulam a investigação com seres humanos e a gestão de dados pessoais recolhidos junto dos participantes deste estudo. Após ter sido definido o calendário adequado para a recolha dos dados junto da instituição em causa neste estudo, distribuiu-se o protocolo de avaliação que incluía, anexa, uma carta de apresentação dirigida aos participantes acerca dos objetivos e implicações da investigação, assegurando-se o caráter voluntário do envolvimento no estudo e a confidencialidade das respostas obtidas.

O protocolo de avaliação foi distribuído no ano 2011 junto de 200 profissionais, tendo sido recebidos e considerados como válidos para efeitos do presente estudo 196 questionários, representando uma taxa de retorno e adesão de 98%.

### **Resultados**

Para efeitos de análise e tratamento estatístico dos dados, foi utilizado o programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS, versão 18.0). Em seguida serão descritos os procedimentos efetuados.

#### **Estatísticas descritivas das variáveis em estudo**

Começando pelos níveis globais de *stress* experienciado pelos profissionais no exercício da sua atividade profissional, é de salientar que 45,9% referiram um índice moderado de *stress*, enquanto 28,1% descreveram a sua atividade como sendo

muito stressante (junção dos valores “bastante” e “elevado” *stress* da escala de *likert*). Os fatores de *stress* que causam maior mal-estar nos profissionais estão relacionados com as condições de trabalho, os problemas familiares e a relação com os cidadãos.

No que se refere aos níveis de *burnout*, e seguindo as indicações de Gomes e colaboradores (2010), os dados obtidos apontaram 13,3% de profissionais com queixas ao nível da exaustão emocional, seguindo-se 4,9% com problemas ao nível do cinismo e 4,1% com baixa eficácia profissional. Nenhum dos participantes do presente estudo assumiu concomitantemente índices problemáticos nas três facetas.

Relativamente à sintomatologia depressiva, e numa perspectiva global da amostra, verificamos que 16,8% ( $n = 33$ ) dos profissionais apresentaram sintomas depressivos leves ou moderados e 83,2% ( $n = 163$ ) não apresentaram problemas a este nível.

#### **Diferenças nas variáveis em função das características pessoais e profissionais**

O objetivo desta análise foi testar as diferenças nas dimensões analisadas pelos instrumentos de avaliação (variáveis dependentes) em função de algumas características pessoais e profissionais da amostra (variáveis independentes). Para tal, foram constituídos cinco grupos de análise em função da dimensão da amostra recolhida e do interesse na literatura neste domínio: estado civil (solteiros e casados), prática de exercício físico (realizar ou não regularmente atividade física), contexto de exercício profissional (trabalhar maioritariamente dentro ou fora das instalações), número de horas de trabalho por semana (trabalhar mais ou menos 40 horas por semana) e categoria profissional (soldado, cabo ou sargento).

Em seguida, observaram-se os pressupostos de aplicação dos testes paramétricos, não se tendo em geral verificado problemas. Sempre que os pressupostos da normalidade não estavam garantidos, efetuou-se uma análise comparativa entre os resultados dos testes paramétricos e dos testes não paramétricos correspondentes, seguindo-se as indicações de Fife-Schaw (2006). Nestes casos, as conclusões de ambos os testes foram no mesmo sentido.

Relativamente ao procedimento de tratamento de dados, foram realizados, consoante os casos, “t-test”

para amostras independentes ou análises de variância *One-Way* (ANOVA), seguidas de comparações *post-hoc* com o teste de Scheffé (nos instrumentos unidimensionais) e análises de variância multivariada (MANOVA) (nos instrumentos multidimensionais). A Tabela 1 apresenta os resultados de todas as dimensões em que foram verificados valores significativos.

Começando pela comparação em função do estado civil, verificou-se que os casados evidenciaram maior *stress* associado ao excesso de trabalho, à carreira e remuneração e aos problemas familiares bem como maiores níveis de ameaça no trabalho.

A comparação em função da prática de exercício físico demonstrou que os profissionais com estilos de vida mais ativos assumiram o trabalho como mais desafiante e com maior potencial de confronto. De igual modo, assumiram menor exaustão emocional e menor sintomatologia depressiva.

Quanto ao contexto de exercício da atividade profissional, os resultados foram muito abrangentes, demonstrando que os profissionais que exerciam maioritariamente as suas funções no exterior das instalações (ex: atividade de patrulha) assumiram maior *stress* em cinco das dimensões avaliadas pelo QSPS-P, avaliaram mais negativamente a sua profissão (maior ameaça e menor desafio, confronto e controle), evidenciaram maior exaustão emocional e cinismo e maior sintomatologia depressiva.

O número de horas de trabalho por semana indicou que cargas horárias mais elevadas significaram maior *stress* associado ao excesso de trabalho e aos problemas familiares, mas, inversamente, implicaram maior percepção de controle em face do trabalho.

No último conjunto de comparações, verificou-se ao nível do *stress* que foram os cabos a evidenciar maior pressão associada ao excesso de trabalho relativamente aos sargentos. Na avaliação cognitiva, foram os soldados que evidenciaram menor potencial de confronto e controle diante da atividade profissional quando comparados com os sargentos. No caso do *burnout*, foram os soldados e cabos a evidenciar maior exaustão emocional e cinismo relativamente aos sargentos. Ao nível da sintomatologia depressiva, foram os cabos a assumir maiores problemas quando comparados com os sargentos.

## Diferenças nas variáveis em função da avaliação cognitiva

Nesta parte do trabalho, observou-se a existência de diferenças na experiência de *stress*, *burnout* e sintomatologia depressiva (variáveis dependentes), em função da avaliação cognitiva primária e secundária (variáveis independentes). A definição do procedimento de análise foi sustentada em função do processo de confronto com o *stress*. Ou seja, a dimensão importância da EAC serviu para incluir na base de dados apenas os participantes que avaliaram o seu trabalho como minimamente significativo, uma vez que todo o processo de confronto com o *stress* está dependente da importância atribuída pela pessoa à situação em causa (Lazarus, 1999). Assim, seguindo a indicação de estudos anteriores, estabeleceu-se como “ponto de corte” o valor igual ou inferior a dois para retirar os participantes das análises seguintes (Gomes e Teixeira, 2013). Após esta verificação, foram constituídos os seguintes grupos de comparação: baixa e alta ameaça, baixo e alto desafio, baixo e alto potencial de confronto e baixo e alto controle.

Salienta-se que foram seguidos os mesmos pressupostos de análise e comparação das análises realizadas anteriormente. A Tabela 2 apresenta os resultados de todas as dimensões em que foram verificados valores significativos.

Começando pela comparação em função da percepção de ameaça, os dados foram evidentes na demonstração que os profissionais que avaliaram o seu trabalho como mais ameaçador assumiram maior *stress* em todos os fatores avaliados pelo QSPS-P, maior *burnout* em todas as dimensões avaliadas no inventário de *burnout* e maior sintomatologia depressiva.

Quanto à percepção de desafio, foram os profissionais que avaliaram a sua atividade como menos desafiante que perceberam maior *stress* laboral em todas as dimensões do QSPS-P. De igual modo, estes profissionais também evidenciaram maior exaustão emocional e cinismo e maior sintomatologia depressiva.

O terceiro conjunto de análises colocou em comparação o potencial de confronto. Neste caso, os profissionais com menor potencial de confronto apresentaram maior *stress* em cinco das dimensões

**Tabela 1 - Diferenças significativas em função das características pessoais e profissionais da amostra**

VARIÁVEL	Solteiros		Casados		g.l.	F			
	M (DP)	(n)	M (DP)	(n)					
QSPS-P: Excesso de trabalho	2,06 (0,98)	(43)	2,45 (0,96)	(135)	(1, 176)	5,19*			
QSPS-P: Carreira e remuneração	1,94 (1,16)	(43)	2,27 (1,09)	(135)	(1, 176)	2,97'			
QSPS-P: Problemas familiares	2,26 (1,28)	(43)	2,61 (1,03)	(135)	(1, 176)	3,27'			
EAC: Ameaça	1,93 (1,14)	(39)	2,44 (1,24)	(127)	(1, 164)	5,30*			
		Prática de exercício		Não prática de exercício					
		M (DP)	(n)	M (DP)	(n)	g.l.	F / t		
EAC: Desafio		4,46 (1,19)	(133)	3,78 (1,34)	(43)	(1, 174)	9,89**		
EAC: Potencial de confronto		4,71 (0,76)	(133)	4,39 (0,91)	(43)	(1, 174)	5,19*		
IBM-VG: Exaustão emocional		1,81 (1,45)	(149)	2,35 (1,62)	(46)	(1, 193)	4,56*		
IDB: Total		4,38 (5,43)	(150)	6,71 (5,63)	(46)	194	-2,52*		
		Trabalho no interior		Trabalho no exterior					
		M (DP)	(n)	M (DP)	(n)	g.l.	F / t		
QSPS-P: Excesso de trabalho		2,20 (1,09)	(86)	2,52 (0,93)	(103)	(1, 187)	5,04*		
QSPS-P: Carreira e remuneração		2,00 (1,08)	(86)	2,37 (1,14)	(103)	(1, 187)	5,41*		
QSPS-P: Risco de vida		1,96 (1,02)	(86)	2,62 (1,11)	(103)	(1, 187)	17,33***		
QSPS-P: Problemas familiares		2,27 (1,08)	(86)	2,77 (1,08)	(103)	(1, 187)	10,31**		
QSPS-P: Condições de trabalho		2,41 (1,06)	(86)	2,68 (1,06)	(103)	(1, 187)	2,99'		
EAC: Ameaça		1,85 (1,10)	(78)	2,67 (1,27)	(97)	(1, 173)	20,23***		
EAC: Desafio		4,56 (1,02)	(78)	4,05 (1,38)	(97)	(1, 173)	7,37**		
EAC: Potencial de confronto		4,81 (0,81)	(78)	4,49 (0,79)	(97)	(1, 173)	6,75*		
EAC: Controle		4,08 (0,99)	(78)	3,67 (1,22)	(97)	(1, 173)	5,60*		
IBM-VG: Exaustão emocional		1,70 (1,21)	(88)	2,15 (1,69)	(106)	(1, 192)	4,25*		
IBM-VG: Cinismo		1,57 (1,16)	(88)	1,94 (1,30)	(106)	(1, 192)	4,24*		
IDB: Total		3,79 (4,49)	(89)	5,93 (6,17)	(106)	193	-2,72**		
		Até 40 h. trabalho		Mais de 40 h. trabalho					
		M (DP)	(n)	M (DP)	(n)	g.l.	F / t		
QSPS-P: Excesso de trabalho		2,00 (0,98)	(66)	2,57 (0,95)	(120)	(1, 184)	14,81***		
QSPS-P: Problemas familiares		2,34 (1,17)	(66)	2,63 (1,07)	(120)	(1, 184)	2,90'		
EAC: Controle		3,64 (1,37)	(57)	3,98 (1,02)	(115)	(1, 170)	3,35'		
		Soldado		Cabo		Sargento			
		M (DP)	(n)	M (DP)	(n)	M (DP)	(n)	g.l.	F / t
QSPS-P: Excesso de trabalho		2,46 (0,87)	(88)	2,52 (1,04)	(73)	1,91 (0,87)	(20)	(2, 178)	3,37*
EAC: Potencial de confronto		4,50 (0,75)	(79)	4,60 (0,88)	(68)	5,06 (0,76)	(20)	(2, 164)	3,80*
EAC: Controle		3,55 (1,26)	(79)	3,93 (1,03)	(68)	4,48 (0,72)	(20)	(2, 164)	6,02**
IBM-VG: Exaustão emocional		2,06 (1,57)	(90)	2,06 (1,53)	(73)	1,20 (1,02)	(21)	(2, 183)	3,00'
IBM-VG: Cinismo		1,81 (1,17)	(90)	1,88 (1,37)	(75)	1,18 (1,08)	(21)	(2, 183)	2,70'
IDB: Total		4,67 (5,24)	(90)	6,22 (6,27)	(75)	2,42 (2,95)	(21)	(2, 184)	4,32*

'p < 0,10; \*p < 0,05; \*\*p < 0,01; \*\*\*p < 0,001

avaliadas pelo QSPS-P, maior exaustão emocional, e menor eficácia profissional, e maior sintomatologia depressiva.

Finalmente, na percepção de controle observou-se que os profissionais com menores valores nesta dimensão assumiram maior *stress* ocupacional em seis das dimensões do QSPS-P, maior *burnout* em todas as dimensões avaliadas e maior sintomatologia depressiva.

### **Associações entre a avaliação cognitiva primária e secundária**

Ainda nos processos de avaliação cognitiva, observou-se a existência de associações entre as medidas de avaliação cognitiva primária (e.g., ameaça e desafio) e secundária (e.g., potencial de confronto e controle), utilizando-se o teste do Qui-Quadrado, dada a transformação das dimensões da EAC em variáveis categoriais (e.g., altos e baixos valores em cada fator).

Assim, e em primeiro lugar, os resultados evidenciaram uma associação significativa entre a ameaça e o potencial de confronto ( $\chi^2(1) = 11,38$ ,  $p < 0,01$ ), constatando-se que os profissionais com alta ameaça tendiam majoritariamente a considerar a sua atividade com menor potencial de confronto (72,7%), enquanto que o grupo de baixa ameaça tendia na sua maioria a perceber elevado potencial de confronto (70%).

Neste mesmo sentido, a associação entre a ameaça e o controle foi significativa ( $\chi^2(1) = 5,66$ ,  $p < 0,05$ ), observando-se que os participantes que avaliaram a sua atividade com alta ameaça pertenciam majoritariamente ao grupo que registou menor controle (66,7%), e o grupo de baixa ameaça pertencia na sua maioria ao grupo com elevado controle (71,4%).

A associação entre as dimensões desafio e confronto foi significativa ( $\chi^2(1) = 21,12$ ,  $p < 0,001$ ), constatando-se que o grupo que avaliou a sua atividade com alto desafio tendia a perceber, na sua maioria, elevado potencial de confronto (72,3%), enquanto que o grupo de baixo desafio tendia majoritariamente a perceber um baixo potencial de confronto (93,8%).

Por último, a associação entre as dimensões de desafio e controle foi significativa ( $\chi^2(1) = 27,83$ ,  $p < 0,001$ ), sendo que os participantes que avaliaram a sua atividade com alto desafio perceberam majoritariamente a

sua atividade com alta percepção de controle (86,7%), enquanto que o grupo de baixo desafio tendia majoritariamente a perceber menor controle na atividade profissional (93,8%).

### **Variáveis preditoras da experiência de *burnout***

No último conjunto de análises realizadas, procurou-se compreender quais as dimensões de *stress* e de avaliação cognitiva (EAC) que melhor poderiam prever a experiência de *burnout* (nas suas três dimensões). Para tal, efetuaram-se análises de regressão hierárquica (método “enter”), observando-se igualmente a ausência de problemas nos indicadores de multicolinearidade (índices de tolerância, *variance inflation factor* e *condition index*) e ausência de autocorrelações (*Durbin-Watson*).

As variáveis preditoras (dimensões de *stress* e de avaliação cognitiva primária e secundária) entraram no modelo por ordem de importância na explicação da variável predita (dimensões de *burnout*) (ver Tabela 3).

Assim, começando pela exaustão emocional, esta foi explicada por maiores níveis de *stress* associados às relações profissionais e ao excesso de trabalho. Por outro lado, a exaustão emocional foi predita pela maior percepção de ameaça e pela menor percepção de desafio. As dimensões da avaliação cognitiva secundária não se revelaram preditoras da exaustão emocional.

No caso do cinismo, esta dimensão foi explicada pelos maiores níveis de *stress* associados aos problemas nas relações profissionais. Por outro lado, foi predita pela maior percepção de ameaça e pela menor percepção de desafio. No caso da avaliação cognitiva secundária, o cinismo foi predito pelo maior potencial de confronto (embora neste caso as diferenças tenham sido marginalmente significativas). Nesta análise, foi necessário retirar um *outlier* das análises efetuadas.

No que se refere à predição da eficácia profissional, as dimensões de *stress* não se revelaram significativas. No entanto, o mesmo não se verificou com a avaliação cognitiva primária, pois a tendência para a baixa eficácia profissional foi predita pela menor percepção de ameaça e pela maior percepção de desafio. Neste mesmo sentido, a baixa eficácia profissional foi predita pelo maior potencial de



**Tabela 2 - Diferenças nas dimensões psicológicas em função dos processos de avaliação cognitiva**

VARIÁVEL	Baixa ameaça		Alta ameaça		g.l.	F / t
	M (DP)	(n)	M (DP)	(n)		
QSPS-P: Relação com cidadãos	2,91 (1,03)	(44)	2,96 (0,72)	(43)	(1, 85)	16,06***
QSPS-P: Relações profissionais	1,38 (0,93)	(44)	2,40 (0,66)	(43)	(1, 85)	33,91***
QSPS-P: Excesso de trabalho	1,73 (1,05)	(44)	2,97 (0,74)	(43)	(1, 85)	39,85***
QSPS-P: Carreira e remuneração	1,67 (1,31)	(44)	2,87 (0,83)	(43)	(1, 85)	25,66***
QSPS-P: Risco de vida	1,58 (1,12)	(44)	3,01 (0,97)	(43)	(1, 85)	39,76***
QSPS-P: Problemas familiares	1,85 (1,24)	(44)	3,22 (0,71)	(43)	(1, 85)	39,05***
QSPS-P: Condições de trabalho	2,06 (1,28)	(44)	3,26 (0,66)	(43)	(1, 85)	30,03***
IBM-VG: Exaustão emocional	1,02 (0,84)	(46)	2,96 (1,52)	(43)	(1, 87)	55,51***
IBM-VG: Cinismo	1,18 (1,06)	(46)	2,48 (1,30)	(43)	(1, 87)	26,59***
IBM-VG: Eficácia profissional	5,20 (0,91)	(46)	4,54 (1,07)	(43)	(1, 87)	9,70**
IDB: Total	2,44 (2,82)	(47)	8,44 (7,00)	(43)	88	-5,41***
	Baixo desafio		Alto desafio		g.l.	F / t
	M (DP)	(n)	M (DP)	(n)		
QSPS-P: Relação com cidadãos	2,83 (0,98)	(40)	2,20 (1,10)	(40)	(1, 78)	7,28**
QSPS-P: Relações profissionais	2,08 (0,90)	(40)	1,42 (0,95)	(40)	(1, 78)	10,02**
QSPS-P: Excesso de trabalho	2,84 (0,84)	(40)	1,85 (1,26)	(40)	(1, 78)	17,03***
QSPS-P: Carreira e remuneração	2,60 (1,12)	(40)	1,70 (1,28)	(40)	(1, 78)	11,18**
QSPS-P: Risco de vida	2,57 (1,20)	(40)	1,92 (1,26)	(40)	(1, 78)	5,23*
QSPS-P: Problemas familiares	3,08 (0,97)	(40)	2,09 (1,29)	(40)	(1, 78)	14,92***
QSPS-P: Condições de trabalho	2,83 (0,91)	(40)	2,37 (1,37)	(40)	(1, 78)	3,14*
IBM-VG: Exaustão emocional	2,96 (1,66)	(42)	1,17 (1,29)	(40)	(1, 80)	29,55***
IBM-VG: Cinismo	2,66 (1,37)	(42)	1,39 (1,30)	(40)	(1, 80)	18,23***
IDB: Total	7,97 (6,09)	(42)	3,20 (5,70)	(40)	80	3,66***
	Baixo confronto		Alto confronto		g.l.	F / t
	M (DP)	(n)	M (DP)	(n)		
QSPS-P: Relação com cidadãos	2,73 (0,78)	(47)	2,4 (1,00)	(93)	(1, 138)	4,11*
QSPS-P: Relações profissionais	2,02 (0,91)	(47)	1,63 (0,96)	(93)	(1, 138)	5,17*
QSPS-P: Excesso de trabalho	2,69 (0,74)	(47)	2,12 (1,09)	(93)	(1, 138)	10,30**
QSPS-P: Carreira e remuneração	2,35 (1,02)	(47)	1,96 (1,18)	(93)	(1, 138)	3,68*
QSPS-P: Risco de vida	2,51 (1,06)	(47)	2,08 (1,13)	(93)	(1, 138)	4,74*
QSPS-P: Problemas familiares	2,89 (0,87)	(47)	2,22 (1,20)	(93)	(1, 138)	11,24**
IBM-VG: Exaustão emocional	2,61 (1,60)	(48)	1,55 (1,36)	(94)	(1, 140)	16,95***
IBM-VG: Eficácia profissional	4,35 (1,05)	(48)	5,05 (1,13)	(94)	(1, 140)	12,77***
IDB: Total	6,77 (5,83)	(49)	3,77 (5,33)	(94)	141	3,09**
	Baixo controle		Alto controle		g.l.	F / t
	M (DP)	(n)	M (DP)	(n)		
QSPS-P: Relação com cidadãos	2,85 (0,72)	(37)	2,18 (1,12)	(41)	(1, 76)	9,50**
QSPS-P: Relações profissionais	2,19 (1,05)	(37)	1,43 (0,81)	(41)	(1, 76)	12,76**
QSPS-P: Excesso de trabalho	2,69 (0,73)	(37)	1,98 (1,22)	(41)	(1, 76)	9,52**
QSPS-P: Carreira e remuneração	2,50 (1,02)	(37)	1,81 (1,21)	(41)	(1, 76)	7,08*
QSPS-P: Risco de vida	2,64 (1,02)	(37)	2,09 (1,26)	(41)	(1, 76)	4,43*
QSPS-P: Problemas familiares	2,98 (0,77)	(37)	2,09 (1,35)	(41)	(1, 76)	12,24**
IBM-VG: Exaustão emocional	2,57 (1,56)	(39)	1,19 (1,11)	(41)	(1, 78)	20,71***
IBM-VG: Cinismo	2,32 (1,36)	(39)	1,49 (1,31)	(41)	(1, 78)	7,78**
IBM-VG: Eficácia profissional	4,27 (1,11)	(39)	5,14 (1,22)	(41)	(1, 78)	11,02**
IDB: Total	6,28 (5,12)	(39)	3,15 (4,37)	(41)	78	2,95**

\*p < 0,10; \*\*p < 0,05; \*\*\*p < 0,01; \*\*\*\*p < 0,001

confronto e pela maior percepção de controle acerca do trabalho. Nesta análise, foram retirados cinco *outliers* das análises efetuadas.

## Discussão

Este estudo procurou responder a cinco objetivos relacionados entre si. Assim, procedeu-se à análise da experiência profissional dos participantes ao nível do *stress*, *burnout* e sintomatologia depressiva (primeiro objetivo). Em seguida, foi observada a importância dos processos de avaliação cognitiva na experiência de *stress*, *burnout* e sintomatologia depressiva (segundo, terceiro e quarto objetivos). Por último, testaram-se as variáveis preditoras da experiência de *burnout*.

Começando pelo primeiro objetivo, dois aspectos devem ser realçados.

Em primeiro lugar, os valores de *stress*, *burnout* e sintomatologia depressiva demonstraram a exigência emocional desta profissão. Assim, verificou-se que quase 30% dos profissionais descreveram a sua atividade como muito estressante, valor abaixo de outros estudos nesta área (Maslach-Pines e Keenan, 2006; Afonso e Gomes, 2009) mas dentro dos encontrados por Deschamps e colaboradores (2003) com profissionais da polícia francesa (33%). Dentro dos fatores de *stress* que podem contribuir para este resultado, observaram-se relações com a literatura neste domínio, nomeadamente no que se refere aos problemas familiares (Burke e Mikkelsen, 2006; Richardsen e col., 2006), à relação com os cidadãos (Kop e col., 1999) e às más condições laborais e excesso de trabalho (Deschamps e col., 2003). Quanto aos indicadores de *burnout*, a dimensão de exaustão foi a mais prevalente (13,3%), seguindo-se o cinismo (4,9%) e a baixa eficácia profissional (4,1%). Estes resultados confirmam o padrão evidenciado por Afonso e Gomes (2009) com militares portugueses, mas curiosamente num estudo de Kop e colaboradores com profissionais da polícia alemã (1999) foram as dimensões de cinismo e de falta de realização pessoal (eficácia) que mais se destacaram. No que se refere à sintomatologia depressiva, os resultados obtidos demonstraram a presença de 16,8% dos profissionais com algum grau de sintomatologia. Estes resultados situam-se acima dos valores encontrados no estudo

realizado por Santos e Queirós (2008) com forças policiais Portuguesas, no qual verificaram que 4,6% dos profissionais apresentavam problemas a este nível.

Em segundo lugar, a análise das diferenças na experiência de *stress*, *burnout* e sintomatologia depressiva tornou evidente um pior ajustamento diante do trabalho nos profissionais casados, nos que não praticavam exercício físico, nos que exerciam maioritariamente a sua atividade no exterior das instalações, nos que trabalhavam mais horas por semana e nos que possuíam categorias profissionais mais baixas. De um modo geral, existem estudos que realçam a importância de algumas destas variáveis nos contextos laborais, nomeadamente do estado civil (Dechamps e col., 2003), dos estilos de vida ativos (Ogden, 2004), do número de horas semanais (Burke e Mikkelsen, 2006; Gonçalves e col., 2010) e da formação académica (Afonso e Gomes, 2009).

No que se refere à importância dos processos de avaliação cognitiva na experiência de *stress*, *burnout* e sintomatologia depressiva (segundo, terceiro e quarto objetivos), deve ser realçado o papel fundamental das avaliações primária e secundária no ajustamento destes profissionais ao trabalho. Assim, os profissionais que avaliaram a sua atividade como mais ameaçadora, menos desafiante e que assumiram menor potencial de confronto e controle perante o trabalho foram os que experienciaram, de um modo geral, maior *stress*, *burnout* e sintomatologia depressiva. Por outro lado, também é importante realçar a relação estabelecida entre a avaliação primária e secundária, uma vez que, como seria de prever, os profissionais que perceberam maior ameaça e menor desafio tenderam maioritariamente a evidenciar menor potencial de confronto e menor controle diante do trabalho. Estes resultados confirmam os pressupostos defendidos na perspetiva transacional de Lazarus e colaboradores (Lazarus e Folkman, 1984; Lazarus, 1991) e os dados deste estudo sugerem a sua aplicabilidade ao estudo do *stress* em contextos laborais. É ainda interessante verificar que os efeitos dos processos de avaliação cognitiva não se fizeram apenas sentir ao nível da experiência de *stress*, mas também produziram efeitos sobre dois indicadores “extremos” de mal-estar psicológico, como foram os casos do *burnout* e da sintomatologia depressiva.

**Tabela 3 - Modelos de regressão para a predição das dimensões de *burnout***

Exaustão emocional	$R^2$ ( $R^2$ Ajust.)	F	$\beta$	t
Bloco 1 - QSPS: Dimensões do <i>stress</i>	0,46 (0,43)	(7,161) 19,25***		
Relações profissionais			0,22	2,87**
Excesso de trabalho			0,35	3,54**
Bloco 2 - EAC: Avaliação primária	0,53 (0,50)	(9,159) 19,72***		
Ameaça			0,20	2,75**
Desafio			-0,21	-3,47**
Bloco 3 - EAC: Avaliação secundária	0,53 (0,50)	(11,157) 16,06***		
Potencial de confronto			-0,04	-0,58n.s.
Controle			0,03	-0,41n.s.
Cinismo	$R^2$ ( $R^2$ Ajust.)	F	$\beta$	t
Bloco 1 - QSPS: Dimensões do <i>stress</i>	0,25 (0,21)	(7,160) 7,48***		
Relações profissionais			0,27	2,96**
Bloco 2 - EAC: Avaliação primária	0,34 (0,31)	(9,158) 9,16***		
Ameaça			0,23	2,77**
Desafio			-0,24	-3,32**
Bloco 3 - EAC: Avaliação secundária	0,36 (0,31)	(11,156) 7,88***		
Potencial de confronto			0,14	1,72 <sup>†</sup>
Controle			-0,08	-1,08n.s.
Eficiência profissional	$R^2$ ( $R^2$ Ajust.)	F	$\beta$	t
Bloco 1 - QSPS: Dimensões do <i>stress</i>	0,05 (0,00)	(7,156) 1,04n.s.		
Bloco 2 - EAC: Avaliação primária	0,13 (0,08)	(9,154) 2,61**		
Ameaça			-0,26	-2,65**
Desafio			0,20	2,35*
Bloco 3 - EAC: Avaliação Secundária	0,21 (0,16)	(11,152) 3,73***		
Potencial de confronto			0,20	2,23*
Controle			0,23	2,57*

n.s.: não significativo; <sup>†</sup>p < 0,10; \*p < 0,05; \*\*p < 0,01; \*\*\*p < 0,001

Relativamente ao quinto, e último objetivo deste estudo, em referência à predição da experiência de *burnout*, as análises de regressão permitiram verificar que a dimensão de exaustão emocional foi a variável com maior percentagem de variância explicada (50%), seguindo-se o cinismo (31%) e só depois a eficácia profissional (16%). Estes resultados corroboram dados de outros estudos, em que a dimensão de exaustão emocional, para além de ser a mais prevalente, é a que alcança maiores níveis de variância explicada (Gomes e col., 2009; Gomes e col., 2010). Por outro lado, é importante realçar que as dimensões de *stress* foram preditoras da exaustão emocional e do cinismo, mas não da eficácia profissional, o que faz pressupor que esta dimensão da experiência de *burnout* não responde do mesmo modo diante da exposição ao *stress* laboral. Já os processos de avaliação cognitiva primária foram transversais na explicação das três dimensões de *burnout*, mas curiosamente os processos de avaliação secundária foram particularmente importantes na explicação da eficácia profissional, o que, uma vez mais, confirma a possibilidade desta faceta ser explicada de um modo distinto das outras duas dimensões do *burnout*. Seja como for, maior *stress* associado às relações profissionais e ao excesso de trabalho, em conjugação com uma avaliação cognitiva primária e secundária mais negativa (maior ameaça, menor desafio, menor potencial de confronto e menor controle) contribuíram para explicar o fenómeno de *burnout*.

Em síntese, os resultados deste estudo ilustram a natureza complexa e multidimensional do fenómeno de *stress* ocupacional e demonstram que a compreensão deste fenómeno não se deve focar unicamente na identificação das variáveis indutoras de *stress* e das potenciais consequências sobre o indivíduo, devendo-se também explorar os processos cognitivos envolvidos na percepção das exigências do trabalho. Paralelamente, torna-se crucial estudar no futuro se estes processos de avaliação cognitiva têm uma correspondência nas estratégias de confronto (*coping*) específicas usadas pelas pessoas para lidar com o *stress* laboral, uma vez que estas representam um dos elementos centrais do modelo transaccional (Lazarus e Folkman, 1984; Lazarus, 1991).

## Referências

- ABDOLLAHI, A. K. Understanding police stress research. *Journal of Forensic Psychology Practice*, Philadelphia, v. 2, n. 2, p. 1-24, 2002.
- AFONSO, J. M. P.; GOMES, A. R. Stress ocupacional em profissionais de segurança pública: um estudo com militares da Guarda Nacional Republicana. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 22, n. 2, p. 294-303, 2009.
- BECK, A. et al. An inventory for measure depression. *Archives of General Psychiatry*, Chicago, v. 4, n. 6, p. 561-571, 1961.
- BEVAN, S. (Org.). *Attendance management*. London: Work Foundation, 2003.
- BURKE, R. J.; MIKKELSEN, A. Burnout among Norwegian police officers: potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, Washington, DC, v. 13, n. 1, p. 64-83, 2006.
- COOPER, C. L.; DEWE, P. J. Well-being: absenteeism, presenteeism, costs and challenges. *Occupational Medicine*, Oxford, v. 58, n. 8, p. 522-524, 2008.
- CROMPTON, R.; LYONETTE, C. Are we all working too hard: women, men, and changing attitudes to employment. In: PARK, A. et al. (Org.). *British social attitudes: perspectives on a changing society*. London: Sage, 2007. p. 55-70.
- DESCHAMPS, F. et al. Sources and assessment of occupational stress in the police. *Journal of Occupational Health*, Tokyo, v. 45, n. 6, p. 358-364, 2003.
- DEWE, P. J.; O'DRISCOLL, M. P.; COOPER, C. L. (Org.). *Coping with work stress: a review and critique*. Chichester: Wiley, 2010.
- FIFE-SCHAW, C. Levels of measurement. In: BREAKWELL, G. M. et al. (Org.). *Research methods in psychology*. 3. ed. London: Sage, 2006. p. 50-63.
- GOETZEL, R. Z. et al. Health, absence, disability, and presenteeism cost estimates of certain physical and mental health conditions affecting U.S. employers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Philadelphia, v. 46, n. 4, p. 398-412, 2004.

- GOMES, A. R.; TEIXEIRA, F. Influência dos processos de avaliação cognitiva na atividade laboral: um estudo com bombeiros portugueses. *PsicoUSF*, Itatiba, v. 18, n. 2, p. 309-320, 2013.
- GOMES, A. R.; CRUZ, J. F.; CABANELAS, S. Estresse ocupacional em profissionais de saúde: um estudo com enfermeiros portugueses. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, DF, v. 25, n. 3, p. 307-318, 2009.
- GOMES, A. R. et al. Stress ocupacional no ensino: um estudo com professores dos 3º ciclo e ensino secundário. *Psicologia e Sociedade*, Florianópolis, v. 22, n. 3, p. 587-597, 2010.
- GONÇALO, H. et al. Stresse ocupacional em forças de segurança: um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, Lisboa, v. 28, n. 1, p. 165-178, 2010.
- ISLES, N. (Org.). *The joy of work?* London: Work Foundation, 2005.
- KOP, N.; EUWEMA, M. C.; SCHAUFELI, W. B. Burnout, job stress and violent behaviour among dutch police officers. *Work and Stress*, London, v. 13, n. 4, p. 326-340, 1999.
- LAZARUS, R. S. (Org.). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press, 1991.
- LAZARUS, R. S. (Org.). *Stress and emotion: a new synthesis*. New York: Springer, 1999.
- LAZARUS, R. S. Toward better research on stress and coping. *American Psychologist*, Washington, DC, v. 55, n. 6, p. 665-673, 2000.
- LAZARUS, R. S. Relational meaning and discrete emotions. In: SCHERER, K. R.; SCHORR, A.; JOHNSTONE, T. (Org.). *Appraisal processes in emotion*. Oxford: Oxford University Press, 2001. p. 37-67.
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. (Org.). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer, 1984.
- MASLACH-PINES, A.; KEINAN, G. Stress and burnout in Israeli border police. *International Journal of Stress Management*, Washington, DC, v. 13, n. 4, p. 519-540, 2006.
- McINTYRE, T.; McINTYRE, S. *Inventário de depressão de Beck: versão portuguesa*. Braga: Universidade do Minho, 1995.
- OGDEN, J. (Org.). *Psicologia da saúde*. 2. ed. Lisboa: Climepsi, 2004.
- RICHARDSEN, A. M.; BURKE, R. J.; MARTINUSSEN, M. Work and health outcomes among police officers: the mediating role of police cynicism and engagement. *International Journal of Stress Management*, Washington, DC, v. 13, n. 4, p. 555-574, 2006.
- SANTOS, S. M.; QUEIRÓS, C. Um estudo exploratório sobre o suicídio nas forças policiais portuguesas. *Psicologia, Saúde e Doenças*, Lisboa, v. 9, n. 1, p. 147-148, 2008.
- SCHAUFELI, W. B. et al. Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). In: MASLACH, C.; JACKSON, S. E.; LEITER, M. P. (Org.). *MBI manual*. 3. ed. Mountain View: CPP, 1996. p. 19-26.

Recebido em: 11/01/2012

Reapresentado em: 22/11/2012

Aprovado em: 26/12/2012