

MESTRADO
MEDICINA LEGAL

O *Burnout* em contexto policial

Sofia Calder Rocha Barbosa

M
2021



O *Burnout* em contexto policial

Sofia Calder Rocha Barbosa



SOFIA CALDER ROCHA BARBOSA

O *BURNOUT* EM CONTEXTO POLICIAL

Dissertação de Candidatura ao grau de Mestre em Medicina Legal submetida ao Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto.

Orientador: Professor Doutor António Manuel Leitão da Silva

Categoria: Professor Auxiliar Convidado

Afiliação: Universidade da Maia

Coorientador: Professora Doutora Maria José Carneiro Pinto da Costa

Categoria: Professora Associada

Afiliação: Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto

Agradecimentos

Expresso a minha gratidão e apreço a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para esta caminhada.

Agradeço veemente a disponibilidade imprescindível para a orientação desta dissertação do Excelentíssimo Senhor Comandante da Polícia Municipal do Porto e Professor Doutor António Manuel Leitão da Silva.

Congratulo-me com o apoio da Professora Doutora Maria José Carneiro Pinto da Costa, coordenadora deste mestrado e coorientadora desta dissertação.

Os meus sinceros agradecimentos à Dra. Adelina Carvalho e à subintendente, Dra. Liliana Patrícia Pinto Ribeiro, por se mostrarem sempre disponíveis para me ajudar, com grande simpatia e profissionalismo.

Agradeço às Dras. Ana Sofia de Oliveira Ferreira e Maria José Alves, a colaboração prestada e a afabilidade e gentileza que me dispensaram sempre que precisei.

Presto uma homenagem muito especial aos agentes da Polícia Municipal do Porto, que apesar da situação atípica em que vivemos, gentilmente colaboraram na disponibilização de dados, tornando possível a realização deste estudo.

Um agradecimento singular à minha mãe...um ser incansável...Je t'aime!

A todos os meus familiares e amigos manifesto os meus sinceros agradecimentos pelo suporte, motivação e pelos momentos de descontração que me proporcionaram durante esta etapa.

Congratulo-me por partilhar esta experiência com as minhas amigas, Francisca e Tânia, que navegando no mesmo barco, conseguiram mitigar todas as tempestades associadas a esta contenda com conversas, risadas, jantares, diversão, viagens de carro, cantorias, ...

À Joana Sousa e à Professora Joana Vaz pela pontual, mas imprescindível colaboração na realização desta dissertação.

A todos os colegas de trabalho pelo apoio e companheirismo demonstrados numa época de especial exigência como a que vivemos.

Reitero o meu profundo agradecimento a todos os que acreditaram no meu projeto.

Resumo

O *burnout* é um fenómeno ocupacional que prejudica fortemente a saúde mental de um profissional. A síndrome de *burnout* é uma resposta à exposição do *stress* laboral crónico, cujos sinais afetam toda a dimensão da pessoa: afetiva, cognitiva, física, comportamental e motivacional. Quando a síndrome se instala é muito difícil inverter esse estado físico e mental de exaustão, tornando-se uma preocupação para as organizações.

Inevitavelmente, a atividade policial é exercida em contextos de risco, perigo e *stress* que favorecem o desenvolvimento da síndrome de *burnout*, dado que o polícia lida com diversas problemáticas, desafios, incertezas e situações de emergência que exigem uma disponibilidade física e mental muito elevada.

Este estudo teve como objetivo identificar os níveis de *burnout* nos agentes da Polícia Municipal do Porto e verificar se estes variam em função de características sociodemográficas/profissionais. Os dados foram recolhidos *online* através de um questionário sociodemográfico/profissional e do *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Participaram, de forma anónima e voluntária, 119 agentes da PMP.

Os resultados revelaram, de modo geral, baixos níveis de *burnout*. Contudo, 46,2% dos participantes apresentaram níveis de *burnout* moderado/elevado, 27,7% níveis de exaustão emocional elevada, 18,5% níveis de despersonalização elevada e 43,7% níveis baixos de realização pessoal. Encontrou-se mais despersonalização e maior *burnout* nos agentes dos Serviços Operacionais de Trânsito, mais despersonalização em polícias que efetuam serviços remunerados, um maior nível de exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal nos agentes da PMP que trabalham 10 horas ou mais, diariamente. A análise correlacional demonstrou que a exaustão emocional é a dimensão central do *burnout*. Verificou-se também uma correlação positiva entre o *burnout* e a despersonalização e uma correlação negativa entre o *burnout* e a realização pessoal.

Os níveis elevados de *burnout* em 21 agentes, de exaustão emocional em 33 agentes, de despersonalização em 22 agentes, assim como os níveis baixos de realização pessoal em 52 agentes, alertam para uma prevenção urgente através de estratégias a nível individual, coletivo e organizacional.

Palavras-chave: *Burnout*; *Stress*; Exaustão emocional; Despersonalização; Realização pessoal; Níveis; Polícias; Agentes.

Abstract

A burnout is an occupational phenomenon that strongly impairs any professional's mental health. The burnout syndrome is a reaction to a chronic working stress exposure, and whose signs of the disease affect a person in their emotional, cognitive, physical behavioral and motivational dimension. When the syndrome shows up, it is extremely hard to reverse the physical and mental state of exhaustion, thus becoming an issue for the institutions/organizations.

Comprehensibly, police activity occurs under stressful and dangerous risky situations, which allows the development of the burnout syndrome since the police deal with many challenges, uncertainties, problems and emergency situations that require a high physical and mental response.

This study had as its main goal the identification of the burnout levels among the Municipal Police of Porto and to check if those levels vary according to professional and sociodemographic characteristics. The data were collected online using a professional and sociodemographic questionnaire and the *Maslach Burnout Inventory* (MBI). One-hundred and nineteen police agents collaborated voluntarily and anonymously.

The results showcased low incidence of burnout. Yet, 46.2% of the agents involved showed levels of medium to high levels of burnout, 27% high levels of emotional exhaustion, 18.5% high rates of depersonalization and 43.7% low personal accomplishment levels. Higher rates of depersonalization and burnout were found among road traffic police agents, more depersonalization and burnout among paid agents, a higher level of emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment among agents who work 10 or more hours per day. A correlational analysis pinpointed that emotional exhaustion is the core dimension of the burnout syndrome. A positive correlation was evident between burnout and depersonalization and a negative correlation between burnout and personal accomplishment.

The high rates of burnout among 22 agents, emotional exhaustion among 33 of them and depersonalization in 22 other members of the taskforce, as well as low personal accomplishment among 52 of them call for a quick prevention based on individual, collective and organizational strategies.

Keywords: Burnout; Stress; Emotional exhaustion; Depersonalization; Personal accomplishment; Levels; Police; Agents.

Abreviaturas

CID - Classificação Internacional de Doenças

CMP - Câmara Municipal do Porto

MBI - *Maslach Burnout Inventory*

OMS - Organização Mundial de Saúde

PMP - Polícia Municipal do Porto

SNS - Sistema Nacional de Saúde

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

Índice

1. Introdução.....	8
2. Enquadramento teórico	10
2.1 O conceito de <i>burnout</i>	10
2.1.1 Causas do <i>burnout</i>	14
2.1.2 Sintomas e consequências do <i>burnout</i>	18
2.2 <i>Burnout</i> e Saúde Mental	22
2.3 <i>Burnout</i> e outros conceitos.....	23
2.3.1 <i>Burnout</i> e <i>stress</i> ocupacional	23
2.3.2 <i>Burnout</i> e depressão.....	24
2.4 O <i>burnout</i> em contexto laboral	26
2.5 <i>Burnout</i> em contexto policial.....	27
2.5.1 As causas do <i>burnout</i> nos polícias.....	27
2.5.2 <i>Burnout</i> , <i>stress</i> ocupacional e a agressividade nos polícias.....	30
2.5.3 O suicídio nos polícias.....	32
2.6 A Polícia Municipal do Porto	35
3. Estudo Empírico	37
3.1 Metodologia	37
3.1.1 Objetivos	37
3.1.2 Instrumentos.....	37
3.1.3 Procedimento	39
3.1.4 Participantes.....	40
3.2 Resultados	43
3.3 Discussão	57
3.4 Conclusões	61
4. Referências Bibliográficas.....	63

1. Introdução

O *burnout* é um estado de esgotamento físico e mental provocado pelo exercício de uma atividade profissional e foi classificado como um fenómeno ocupacional na Décima Primeira Revisão da Classificação Internacional de Doenças (CID-11) pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em 2019 (WHO, 2019).

A síndrome de *burnout* tem estado na origem de múltiplos estudos devido à prevalência das doenças profissionais em Portugal. As suas consequências, caracterizadas muitas vezes como severas e de alto risco, quer para os profissionais enquanto indivíduos, quer para a própria organização/instituição, levaram a uma sucessiva investigação a nível mundial (Rosa et al., 2015).

A atividade laboral é um dos aspetos mais importantes da vida de um ser humano, sendo uma fonte de satisfação pessoal e de aumento de autoestima do profissional. Contudo, nem sempre assim se verifica, surgindo o contexto laboral, frequentemente, associado a perturbações psicológicas (Oliveira & Queirós, 2012).

Christina Maslach e Michael Leiter, duas marcantes personalidades na investigação do *burnout*, referem que este atinge, progressivamente, um maior número de profissionais. Esta situação deriva não só das constantes mudanças ocorridas no local de trabalho, como também das características da função laboral (Maslach & Leiter, 1997). De facto, alguns investigadores associam o *burnout* ao *stress* ocupacional, enquanto outros, o definem como consequência desse mesmo *stress* (Loureiro et al., 2008).

O *burnout* é um conceito complexo (Maslach & Jackson, 1981a), mais comum entre profissionais que trabalham na área de serviços humanos. Esta síndrome prejudica a qualidade de trabalho e a produtividade dos profissionais de serviços humanos, como professores, polícias, médicos e enfermeiros (Maslach & Jackson, 1981b).

Atualmente, o papel do polícia é cada vez mais importante e debatido socialmente (Agra et al., 2001; Costa, 2002). Em Portugal, a perspetiva que o senso comum tem da Polícia resulta essencialmente da imagem criada pelos meios de comunicação social e não do conhecimento sistemático, cientificamente comprovado (Oliveira & Queirós, 2012). A profissão de polícia é uma das mais expostas à síndrome de *burnout*, pela própria natureza das suas funções, na qual os polícias estão expostos a níveis de alto risco e podem ver a sua saúde/vida comprometida. Além deste risco, os polícias lidam diariamente com a intolerância dos cidadãos em geral e com a pressão dos meios de comunicação (Durán, 2001). Os polícias trabalham em diferentes circunstâncias, em vários ambientes que se constituem como stressantes, perigosos e imprevisíveis que aumentam o risco de *burnout* (Padyab et al., 2016).

Considerando a relevância do estudo da síndrome de *burnout* nas forças policiais portuguesas, pretende-se com esta investigação, identificar os níveis de *burnout* nos agentes da Polícia Municipal do Porto e verificar se estes variam em função de características sociodemográficas e profissionais, nomeadamente sexo, idade, estado civil, habilitações literárias, tempo de serviço, categoria profissional, a atividade exercida, entre outras.

A escolha de uma amostra policial para o estudo da síndrome de *burnout* tem como fundamento o crescente desenvolvimento desta síndrome na atividade policial e deriva da vontade de contribuir para a caracterização do *burnout* nos agentes da polícia portuguesa.

A fim de atingir os objetivos propostos, a presente dissertação divide-se em duas partes: o enquadramento teórico e o estudo empírico. Na primeira parte, realiza-se uma revisão de leitura onde se define o conceito de *burnout*, apresentando-se as suas causas, as suas consequências e os seus sintomas. Esta parte abrange a relação do *burnout* com outros conceitos, nomeadamente, o *stress* profissional e a depressão que, no geral, podem ser facilmente confundidos. Aqui, também está contemplado o *burnout* em contexto laboral e a prevalência do *burnout* em polícias. Finalmente, fez-se uma apresentação da Polícia Municipal do Porto e das suas funções. Na segunda parte, as diversas etapas do estudo empírico, especificamente, os objetivos, a amostra, os instrumentos utilizados, o procedimento e os resultados obtidos foram divulgados. Seguiu-se a discussão desses resultados e a explanação das conclusões retiradas deste estudo que incidiu na investigação do *burnout* nos agentes da Polícia Municipal do Porto e na sua relação com variáveis sociodemográficas/profissionais.

2. Enquadramento teórico

2.1 O conceito de *burnout*

A síndrome de *burnout* manifestou-se nos Estados Unidos da América na década de 70 quando, Herbert Freudenberger iniciou as primeiras pesquisas e estudos sobre a síndrome (Freudenberger, 1974). Em 1974, Freudenberger, psiquiatra americano, publicou um artigo intitulado “Staff Burnout”, em que descrevia detalhadamente um esgotamento físico, mental e emocional, seguido de uma perda de motivação e empenho, aquando da observação da manifestação destes sintomas nos seus colegas da clínica de recuperação de toxicodependentes, situada em Nova Iorque. Descreveu o termo *burnout* como “um colapso, um esgotamento ou uma fadiga extrema, proveniente de uma solicitação excessiva de energia ou recursos” (Freudenberger, 1974). Segundo este psiquiatra americano, os sintomas seriam: cansaço extremo, físico e mental, desmotivação, isolamento, dores de cabeça fortes e frequentes, insónias, tonturas, tremores, falta de ar, oscilações de humor, dificuldade de concentração e problemas digestivos (Freudenberger, 1974).

Depois de Freudenberger, a psicóloga social, Christina Maslach, em 1976, encetou um estudo relacionado com a capacidade de as pessoas lidarem e enfrentarem o lado emocional da sua vida profissional, mais concretamente nas áreas da saúde e dos serviços humanos. A investigação de Maslach confirmou a noção fornecida anteriormente, por Freudenberger, dado que os profissionais entrevistados revelavam sintomas semelhantes aos descritos no artigo “Staff Burnout” (Maslach et al., 2001).

Mais tarde, em 2001, Maslach, Schaufeli e Leiter referem que o conceito de *burnout* passou por duas fases fundamentais, que possibilitaram e contribuíram para um melhor entendimento do tema. De acordo com os autores, a primeira fase, intitulada como pioneira, surgiu nos anos 70 e caracterizou-se pelo trabalho exploratório, de onde surgiram os primeiros artigos, influenciados pelas perspetivas clínicas e psicológicas. Nesta fase, foi possível realizar uma descrição inicial do fenómeno e atribuir um nome adequado ao mesmo. A segunda fase, denominada por empírica, verificou-se a partir dos anos 80, onde as investigações seguiram para pesquisas empíricas e de natureza quantitativa, sendo necessária a aplicação de instrumentos de estudo e metodologias rigorosas adequadas a diferentes populações (Maslach et al., 2001). Na fase empírica, os questionários foram ganhando importância, surgindo assim o modelo multidimensional e o instrumento de avaliação do *burnout*, conhecido como *Maslach Burnout Inventory* (MBI), criado pelas investigadoras Christina Maslach e Susan Jackson em 1981 (Maslach & Jackson, 1981a). Este instrumento é o mais utilizado atualmente (Vicente et al., 2013).

Depois da introdução do conceito pelo psiquiatra americano e pela psicóloga social, o *burnout* rapidamente se tornou num tópico muito popular. A *media* gerou um interesse público crescente em torno deste conceito entre os finais da década de 70 e o início da década de 80. Entre 1975 e 1980, o número de publicações sobre o *burnout* aumentou significativamente (Kovacs, 1980; Lamb, 1979; McMinn, 1979; McSwain & Skelton, 1980; Meyer, 1979; Page, 1980; Pines & Maslach, 1978; Shubin, 1978; Splettes, 1977; Veninga, 1979; Vessell, 1980).

A definição que prevalece é a reiterada por Maslach e Jackson, em que se considera o *burnout* como um conceito complexo e multidimensional composto por “uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e pela a ausência de realização pessoal que pode ocorrer entre indivíduos que trabalham com pessoas” (Maslach & Jackson, 1981a). A exaustão emocional é a consequência do desgaste de recursos. A despersonalização ocorre quando o sujeito desenvolve uma atitude negativa (de distanciamento e/ou indiferença para com os sujeitos a quem presta os serviços), com o objetivo de superar a ausência de recursos emocionais. A ausência da realização pessoal é a percepção da incapacidade para dar resposta às exigências do trabalho, incidindo numa apreciação negativa de si próprio, que se traduz por sentimentos de fracasso, baixa autoestima e falta de energia. Objetivamente, o *burnout* é considerado como uma resposta inadequada a um *stress* emocional crónico (Maslach et al., 1996).

Segundo Maslach e Jackson, o *burnout* manifesta-se pelas três dimensões anteriormente referidas, estando estas associadas (Maslach & Jackson, 1981a). De forma mais detalhada, a exaustão emocional, primeira dimensão, é considerada a principal das dimensões, e o indício mais notório deste fenómeno. Tem vindo a ser muito analisada, uma vez que é a primeira característica a ser descrita pelos sujeitos quando são inquiridos. Descrita como uma reação à longa exposição ao *stress* e às exigências do dia-a-dia laboral, para lidar com “o outro”. O sentimento de sobrecarga é um dos que melhor descreve esta dimensão, dado que o indivíduo se sente azafamado quer a nível físico, com muito trabalho, quer no âmbito emocional, no conflito com o “outro” (Maslach & Leiter, 2008; Maslach et al., 2001). A exaustão emocional, só por si, não caracteriza esta síndrome, embora, frequentemente, esteja indiciada como identificação-chave do *burnout* (Maslach et al., 2001).

A despersonalização, segunda dimensão, prevê atitudes de indiferença do indivíduo para com aqueles a quem presta serviço. O sujeito não só cria um distanciamento entre si próprio e os outros, como desenvolve atitudes de cinismo, de forma a isolar-se e conseguir lidar com as suas emoções. Nesta dimensão, o indivíduo recorre ao distanciamento cognitivo, desconsiderando as qualidades, ações e intenções das pessoas, tratando-as como objetos impessoais, para poder enfrentar a pressão do trabalho. A

despersonalização advém também da desmotivação face ao seu próprio papel no trabalho, do aumento da ansiedade e da irritabilidade. As ações de insensibilidade aumentam não só para aqueles para quem trabalha, como para os colegas e superiores. A despersonalização pode-se transformar em desumanização se a pessoa desenvolver atitudes de indiferença e sentimentos negativos contínuos face aos outros (Gil-Monte & Peiro, 1999; Maslach et al., 2001).

A terceira dimensão, ausência de realização pessoal, é a última dimensão a considerar. As anteriores dimensões podem interferir na sensação que o indivíduo tem de realização pessoal, visto que, ao encontrar-se exausto, desmotivado e indiferente face ao seu trabalho e aos outros, coloca em causa a sua eficácia e profissionalismo. A realização pessoal emerge quando há uma avaliação negativa sobre si mesmo. Isto é, o sujeito tem noção que não está a desempenhar devidamente o seu papel, sentindo-se impotente, descartável e substituível. Há uma insatisfação crescente consigo e com o seu caminho, que inclui sentimentos como cansaço ou falta de energia, fadiga extrema e um excessivo esforço físico/emocional para a realização de tarefas, pois o profissional não se sente competente, confiante ou produtivo, tornando-se incapaz de fazer frente às dificuldades (Maslach et al., 2001).

A multidimensionalidade do *burnout* não só tem causado alguma polémica como também novas investigações. Alguns autores questionam a sequência das três dimensões, tal como a própria definição dada a cada uma delas (Luís, 2011). Assim, ao longo das últimas décadas, o conceito de *burnout* tem sofrido várias alterações devido aos inúmeros estudos que se realizaram acerca deste tema.

O termo *burnout*, advém do inglês, e traduz-se como “queimar-se pelo trabalho” ou “queimadura profissional” (Gil-Monte, 2003; López et al., 2003).

A vivência constante do *stress* pode levar ao *burnout* (Maslach et al., 2001), sendo este considerado uma doença da sociedade moderna resultante das condições de trabalho em articulação com vulnerabilidades pessoais (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000).

Seguindo as investigações de Maslach e Jackson, outros investigadores como Edelwich, Brodsky, Pines, Aronson, Burke, Richardsen e Schaufeli, dedicaram-se ao estudo e à compreensão da síndrome, em diversas áreas e indivíduos (Seabra, 2008).

Edelwich e Brodsky (1980) defendiam que o *burnout* advinha de uma perda de orientação, objetivos, energia e idealismo. Os autores referiam-se a este conceito como uma “infeção”, podendo passar de funcionário para funcionário, alastrando-se à equipa. Estes autores sugeriram que o *burnout* teria menos impacto se afetasse apenas indivíduos que trabalhassem sozinhos, contudo, estando presente em profissões de contacto social, é inevitável a sua propagação (Edelwich & Brodsky, 1980).

Em 1988, Pines e Aronson acentuaram a importância do envolvimento emocional para o surgimento do *burnout*. Os autores caracterizaram este termo como uma condição de exaustão física, mental e emocional, que deriva do contacto permanente com situações emocionalmente fortes e exigentes (Malakh-Pines & Aronson, 1988).

Para outros autores (Burke & Richardsen, 2000), o *burnout* seria um recurso à despersonalização, uma resposta ao forte *stress* que os trabalhadores suportavam diariamente.

Pines (1993) apresenta uma definição que privilegia a importância do trabalho para o desenvolvimento da síndrome de *burnout*. Este autor defende que, quando uma pessoa hipervaloriza a sua vida através do trabalho, se por algum motivo se sentir frustrada ou fracassada, estará mais exposta ao *burnout*. O autor reforça a sua definição com a seguinte frase: “não é o trabalho atual com as pessoas que me desgasta, pois esta foi a principal razão da escolha do meu trabalho, é a minha incapacidade de os ajudar que me causa *burnout*” (Pines, 1993).

O *burnout* deve ser tido em conta como um prolongamento do *stress* ocupacional, sendo consequência de uma longa exposição aos fatores de *stress*, onde o profissional se sente esgotado para enfrentar as exigências colocadas pelo seu trabalho (Maslach & Schaufeli, 1993).

Em 1995, Schulz Brown e Greenley referiram que, no espaço de 20 anos, existiram mais de 2500 estudos publicados acerca desta temática, não havendo uma definição amplamente aceite para caracterizar este conceito. O facto de ser um tema de estudo em crescimento gradual, com diversas noções e definições, torna a sua conceptualização uma tarefa difícil (Schulz et al., 1995).

Maslach, Schaufeli e Leiter, em 2001, sugerem que o *burnout* advém de uma resposta negativa ao acréscimo de tarefas e à dificuldade que estes indivíduos têm em manter uma interação saudável com outras pessoas do seu ambiente laboral, resultando assim numa grande pressão e tensão emocionais, aproximando-se de uma situação de declínio. Os autores denunciam ainda que este estado psicológico é comum a todos os setores profissionais. Contudo, a maior incidência apresenta-se nas profissões de cariz assistencial e de contacto direto com pessoas (Maslach et al., 2001).

O *burnout* é a resposta do organismo ao *stress* prolongado, ou seja, é a consequência de exigências contínuas em que já não há capacidade de reação por parte do indivíduo (Loff, 2003). Surge pelas exigências e expectativas do meio onde a pessoa se encontra, não conseguindo esta realizar nem cumprir o que se lhe impõe, provocando o crescimento da exaustão emocional e física, despersonalização e indiferença, a diminuição do seu profissionalismo tal como a redução do sentimento de realização profissional. Todos

estes fatores remetem não só para um decréscimo do empenho e da produtividade, mas também para uma desmotivação na realização do seu trabalho (Queirós, 2005).

Esta síndrome pode conduzir à depressão, engloba e excede o *stress* profissional, retira sentido ao trabalho e coloca o sentido da vida em questão (Delbrouck, 2006).

A síndrome de *burnout* é um fenómeno cada vez mais presente na vida profissional dos indivíduos, estando intimamente relacionada com o sujeito e a perceção negativa que este tem face ao seu trabalho (Bianchi et al., 2015a).

Ao longo dos anos, o *burnout* foi caracterizado mediante diferentes conceções teóricas. Segundo Pinto e Chambel existem quatro conceções, sendo estas classificadas como clínica, psicossocial, organizacional e sócio histórica (Pinto & Chambel, 2008). Na conceção clínica, a síndrome de *burnout* define-se como um conjunto de sintomas que podem levar o profissional à depressão e, em casos extremos, ao suicídio. O fundador do *burnout* é quem melhor representa esta conceção, sendo a síndrome vista como um estado e não como um processo (Freudenberger, 1974).

A conceção psicossocial associa os aspetos individuais às variáveis psicossociais, o que favorece o aparecimento de fatores multidimensionais da síndrome de *burnout* (Pinto & Chambel, 2008). Maslach and Jackson (1981b) foram as principais representantes desta conceção, contribuindo para a operacionalização da síndrome de *burnout* em dimensões.

Na conceção organizacional, o *burnout* é percecionado como consequência de um desajuste entre as necessidades do trabalhador e da organização em que ele está inserido (Tironi, 2005). O maior representante desta conceção é Cherniss (1980), que defende que as dimensões desta síndrome, apresentadas por Maslach e Jackson, funcionam como mecanismos de combate.

Por último, a conceção sócio histórica salienta o papel e as características de uma sociedade, cada vez mais individualista e competitiva, tornando as profissões centradas na prestação de serviços e de ajuda ao próximo incompatíveis com essas peculiaridades sociais (Pinto & Chambel, 2008). Aqui, esta incompatibilidade é a fonte de desenvolvimento do *burnout* (Tironi, 2005).

Desde os anos noventa até hoje, foram realizadas investigações longitudinais ponderadas, com base em amostras representativas de diferentes grupos profissionais, possibilitando a extensão do estudo deste fenómeno a novas profissões que não as de ajuda (Schaufeli & Enzmann, 1998).

2.1.1 Causas do *burnout*

O que pode levar um profissional ao *burnout*? Quais as causas desta síndrome? Os estudos e as investigações em prol da síndrome de *burnout* tem levado ao

conhecimento de diversas causas e por sua vez, têm apontado para dois fatores relevantes que favorecem o seu surgimento. Estes dois fatores dividem-se em pessoais/individuais e situacionais/organizacionais. Os fatores pessoais estão relacionados com a personalidade do indivíduo e com as variáveis sociodemográficas, já os fatores situacionais estão intimamente ligados à natureza do trabalho e às características da instituição (Cañadas-De la Fuente et al., 2015).

➤ Fatores individuais

Investigações indicam que o *burnout* varia em função do sexo, idade, estado civil, existência de filhos, tempo de serviço, entre outras, remetendo, assim, para os fatores individuais (Aguayo et al., 2017; Maslach et al., 2001; Zamora et al., 2004). Contudo, Benevides-Pereira (2002) afirma que não existe unanimidade quanto à possibilidade de maior ocorrência de *burnout* em função sexo da pessoa. De modo geral, o sexo feminino revela valores mais elevados na dimensão exaustão emocional e o masculino, maiores níveis de despersonalização (Rosa et al., 2015). Alguns autores salientam que nem sempre existem diferenças entre os sexos em termos de *burnout*, assumindo que estas se devem a outros fatores, nomeadamente, a forma de lidar com as emoções (Maslach et al., 2001).

No que diz respeito à faixa etária, a literatura indica que a síndrome de *burnout* afeta essencialmente jovens profissionais que ainda não atingiram os 30 anos (Carlotto, 2011; Maslach et al., 2001). Os jovens profissionais, nos primeiros anos de serviço, estão mais inseguros em relação às suas competências, tendo muitas vezes expectativas idealistas para a sua carreira profissional (Maslach et al., 2001).

Quanto às habilitações literárias, as investigações mostram que quanto maior for o nível de escolaridade do profissional, maior será a probabilidade de desenvolvimento da síndrome de *burnout*, dado que elevados níveis de habilitações literárias pressupõem, muitas vezes, maiores responsabilidades e/ou expectativas profissionais mais elevadas (Maslach & Jackson, 1985).

Relativamente ao estado civil, estudos indicam que indivíduos casados apresentam um maior nível de exaustão emocional (Al-Turki, 2010; Moreira et al., 2009), embora noutros (Maslach & Jackson, 1985; Maslach et al., 2001) se evidencie que trabalhadores solteiros são mais propensos ao *burnout* devido à ausência do suporte familiar que se considerada um fator protetor da incidência de *burnout*.

No que se refere à existência de filhos, estudos (Biehl, 2009; Maslach & Jackson, 1985) sugerem que profissionais sem filhos apresentam maior tendência para a síndrome.

Por fim, abordando as características de personalidade, a literatura tem procurado a sua relação com o *burnout*, tanto ao nível do risco para o desenvolvimento desta

síndrome, como ao nível da proteção (Fornés-Vives et al., 2012; Hudek-Knežević et al., 2011). Destarte, a exaustão emocional e a despersonalização apresentam uma correlação negativa com as características de personalidade como a estabilidade emocional e a conscienciosidade. No entanto, estas características de personalidade estão positivamente conectadas com a realização pessoal (Alarcon et al., 2009).

➤ **Fatores ocupacionais/organizacionais**

As regras de funcionamento e os recursos disponíveis da organização destacam-se no respeitante aos fatores ocupacionais (Seidler et al., 2014). Outros fatores, como a falta de recompensas profissionais, a sobrecarga de trabalho, a perda de autonomia devido às regras e regulamentos, o conflito ao nível dos objetivos organizacionais, o fraco apoio da parte dos supervisores e a competição no ambiente de trabalho entre colegas também devem ser considerados (Cherniss, 1980).

Em 1996, Lee e Ashforth, ao debruçarem-se sobre a relação entre as exigências profissionais e a síndrome de *burnout* constataram que quanto mais elevadas são as exigências, maior o *burnout* (Lee & Ashforth, 1996). Também, segundo Pines (1993), só é vítima de *burnout* quem entra para atividade profissional motivado e com objetivos elevados.

Mais tarde, após a realização de um estudo longitudinal na Polícia Municipal do Porto, Silva (2012), concluiu que melhores condições de trabalho e salários mais elevados contribuíam não só para uma elevada motivação e satisfação profissional, como também para níveis baixos de *stress*, *burnout* e depressão.

As condições físicas que a organização oferece ao profissional são fundamentais, assim como a distância que percorre até chegar ao local de trabalho e o tempo livre. Fatores como a remuneração desajustada pela ótica do indivíduo, poucas perspetivas de um futuro animador na instituição podem levar também ao *burnout* (Freitas, 1999).

Maslach e Leiter, após os resultados dos seus inúmeros estudos, defendem que as causas do desenvolvimento do *burnout* se associam maioritariamente às características laborais e não aos fatores intrínsecos ao profissional (Maslach & Leiter, 1997). Referem ainda que quanto maior é o desfasamento entre as expectativas do profissional e as exigências do trabalho, maior é o risco de *burnout*. Este desfasamento pode ser provocado pela sobrecarga de trabalho, pela falta de controlo, pelo sentimento de não recompensa, pela falta de justiça e pelo conflito de valores. A sobrecarga consiste na quantidade excessiva de tarefas que excedem a capacidade de desempenho do indivíduo; esta é a componente que mais se relaciona com a dimensão de exaustão emocional do *burnout*. Os constrangimentos do próprio trabalho, a baixa participação na tomada de decisões,

relacionam-se normalmente com a baixa realização pessoal e com maiores níveis de *stress* (Maslach et al., 2001). Um indicador desse desfasamento surge intrinsecamente ligado à frustração dos trabalhadores ao sentirem que não recebem uma recompensa justa pelo seu desempenho e que o seu trabalho não é reconhecido pelos outros (Maslach & Leiter, 1997).

Um bom ambiente de trabalho carece de justiça e de respeito entre os colegas; deste modo, quando existem salários desiguais para o mesmo cargo, ascensão de colegas sem merecimento e desigualdade na carga de trabalho, perde-se a confiança numa organização que não mostra imparcialidade no tratamento dos seus trabalhadores (Maslach & Leiter, 1997). O conflito de valores é também um fator que potencia a síndrome de *burnout*, que surge quando existe conflito entre os requisitos da profissão e os princípios e valores do profissional (Maslach & Leiter, 1997).

Maslach refere que as três dimensões do *burnout* (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal) estão relacionadas de forma distinta com as variáveis do contexto de trabalho. Segundo esta autora, a exaustão emocional e a despersonalização tendem a resultar do conflito social e da sobrecarga de trabalho, e a baixa realização pessoal surge da falta de recursos para desempenhar de forma eficaz as tarefas. Esta autora menciona ainda que elevados níveis de conflito pessoal estão associados a elevados níveis de exaustão emocional e, por sua vez, elevados níveis de realização pessoal estão relacionados com a participação ativa na tomada de decisões e com o aumento de competências profissionais (Maslach, 1998, 2003). Acresce que a perda de ligações positivas com os outros no contexto de trabalho e a consequente ausência do sentido de comunidade são razões para o desenvolvimento do *burnout* no indivíduo (Maslach & Leiter, 1997).

Em termos organizacionais, a instituição na qual o indivíduo exerce funções pode ser afetada na medida em que o profissional em *burnout* apresenta uma diminuição do rendimento e da energia na realização do seu trabalho, que tem como consequências o absentismo laboral, o desaparecimento do orgulho em exercer aquelas funções e, até mesmo, em casos extremos, o abandono do posto de trabalho, da organização e da própria profissão (Valente, 2015; Vara, 2007).

2.1.2 Sintomas e consequências do *burnout*

As últimas décadas caracterizam-se por uma grande pressão ao nível laboral. A vida profissional decorre, cada vez mais, em passo acelerado e muito incerto, pelo que muitos dos trabalhadores estão expostos a diversas consequências negativas, tais como: mudanças constantes no emprego, desemprego, realocização das empresas em novas cidades, competitividade interna e externa e pressão no trabalho, o que, inevitavelmente, leva a um desgaste, diminuição do rendimento/produktividade e desmotivação do profissional (Schaufeli & Greenglass, 2001).

Em 1998, Schaufeli e Enzemann elaboraram uma lista de sintomas que podem manifestar-se nesta síndrome. Desta forma, os sintomas de *burnout* (Schaufeli & Enzemann, 1998) agrupavam-se em cinco domínios (Figura 1):

Figura 1- Sintomas de *burnout*



Após a revisão bibliográfica de alguns estudos, salienta-se que é praticamente unânime a existência de uma relação entre o *burnout* e a falta de saúde, em geral, e o aparecimento de sintomatologia psicossomática, em particular (Rosa et al., 2015), independentemente da profissão e da nacionalidade dos indivíduos (Gil-Monte et al., 1997).

As consequências do *burnout* podem manifestar-se a três níveis: individual, organizacional e social. A nível individual, o desgaste emocional excessivo, a fadiga, o afastamento psicológico, o desinteresse e a falta de satisfação pelo exercício da profissão. Ao nível organizacional, a consequência mais comum é o absentismo e a frequente mudança de serviço ou de turno. A nível social apresenta-se como consequência o relacionamento social, familiar e recreativo (Maslach & Leiter, 1999).

O *burnout* tem impacto nos indivíduos, devido à diminuição da qualidade de vida e da capacidade para serem produtivos nas organizações (Maslach & Leiter, 1997).

A nível organizacional, e uma vez que a experiência de *burnout* está associada a maior vulnerabilidade do profissional, a diversos sintomas psicossomáticos, são várias as consequências para a própria organização (Vara, 2007), nomeadamente: desinteresse, diminuição da qualidade dos serviços prestados, dando menor atenção às necessidades humanas (Gil-Monte et al., 1997); diminuição do desempenho profissional e da motivação para trabalhar, perda de iniciativa e fraca gestão do tempo; produtividade reduzida (Schaufeli & Enzmann, 1998); diminuição da satisfação laboral (Gil-Monte et al., 1997; Schaufeli & Enzmann, 1998); falta de pontualidade (Schaufeli & Enzmann, 1998); aumento do número de recriminações por parte dos supervisores (Jones, 1981); aumento da rotação laboral indesejada (Gil-Monte et al., 1997), de erros laborais e até do número de acidentes (Fonseca et al., 2018); transferência dos profissionais para outros serviços (Malakh-Pines & Aronson, 1988); aumento do absentismo laboral (Gil-Monte et al., 1997; Schaufeli & Enzmann, 1998) e da propensão para abandonar o posto de trabalho ou a própria organização (Gil-Monte et al., 1997; Jones, 1981).

Além disso, o *burnout* traz consequências ao profissional que repercutem na sua vida privada, uma vez que as atitudes de cinismo e de desprezo poderão afetar, fortemente, as relações que estabelece com os seus familiares e amigos (Maslach, 1982). Na verdade, o indivíduo ao se tornar mais impaciente, menos conversador, mais solitário, ao dar prioridade à sua vida profissional, em detrimento da sua vida familiar, poderá entropor algumas barreiras a uma relação aberta e sincera, podendo levar a discussões conjugais ou, em último caso, ao divórcio (Gil-Monte et al., 1997). Em termos empíricos, um estudo das autoras Maslach e Jackson demonstrou que os indivíduos, que apresentavam uma maior exaustão emocional e uma baixa realização pessoal, eram considerados pelas suas esposas como facilmente irritáveis, mais tensos, ansiosos e esgotados (Maslach & Jackson, 1981b).

Em suma, as possíveis consequências do *burnout* merecem uma importância focalizada pela sua frequência, seriedade e domínios afetados e, muitas vezes, pela irreversibilidade das suas consequências (Heus & Diekstra, 1999).

2.2 *Burnout* e Saúde Mental

Nos últimos anos, a saúde mental desencadeou uma crescente preocupação devido ao impacto que tem no indivíduo, na sua família e na sua profissão (Cordeiro, 2018).

Segundo a Direção Geral de Saúde (DGS), a saúde mental é a base do bem-estar geral, ou seja, não há saúde sem saúde mental (DGS, 2014). A Organização Mundial de Saúde define a saúde mental como “o estado de bem-estar no qual o indivíduo realiza as suas capacidades, pode fazer face ao *stress* normal da vida, trabalhar de forma produtiva e frutífera e contribuir para a comunidade em que se insere” (OMS, 2005). Assim, a saúde mental é uma parte integrante da saúde, é mais do que a ausência de doença mental, é a condição básica do bem-estar e do normal funcionamento da pessoa (WHO, 2013).

Por outro lado, a doença mental define-se como “o sofrimento, a incapacidade ou morbidade devido a transtornos mentais, neurológicos ou de abuso de substâncias, que podem surgir devido à combinação genética, biológica e psicológica do indivíduo bem como devido a condições sociais adversas e fatores ambientais” (WHO, 2013).

Em 2018, um em cada nove adultos (11%) dos países da União Europeia em média tiveram sintomas de sofrimento psicológico. A prevalência variou entre 5% na Irlanda, Polónia, Estónia, República Eslovaca e Finlândia, e 20% ou mais na Croácia e em Portugal (OECD & Union, 2020).

Estudos recentes apontam para a ligação entre *burnout* e saúde mental, alertando para a necessidade de desenvolver estratégias que, desde o início, previnam o *burnout* e a associação a outras doenças mentais como depressão e ansiedade (Koutsimani et al., 2019; van Dam, 2016). Em 2019, a Organização Mundial de Saúde (OMS) incluiu o *burnout* na lista de doenças, na secção consagrada aos “problemas associados” ao emprego e desemprego, como um estado de esgotamento físico e mental causado pelo exercício de uma atividade profissional (SNS, 2019). É “uma síndrome resultante de *stress* crónico no trabalho que não foi gerido com êxito” (WHO, 1992). Esta síndrome irá entrar em vigor na nova classificação internacional de doenças da OMS a 1 de janeiro de 2022 (SNS, 2019).

Alguns autores definem o *burnout* como um “comprometimento da saúde mental relacionado ao trabalho” (Awa et al., 2010). A permanência imutável do *burnout* é uma área que necessita de estudos futuros. Burke e Richardsen, ao rever a literatura, sugerem que o *burnout* permanece razoavelmente estável ao longo do tempo, se não for tratado. De particular interesse é a conclusão destes dois autores ao afirmarem que o *burnout*, se torna, muitas vezes, uma condição crónica e que, após um ano, cerca de 40% dos trabalhadores mantém-se na mesma fase de *burnout* (Burke & Richardsen, 2000). A falta de pesquisas longitudinais no campo da saúde mental torna este tópico uma área meritória de estudos futuros.

2.3 *Burnout* e outros conceitos

A síndrome de *burnout* é frequentemente confundida com outros conceitos devido à semelhança da sua sintomatologia com outras perturbações.

Desta forma, torna-se imprescindível fazer uma breve distinção entre *burnout*/stress ocupacional e *burnout*/depressão.

2.3.1 *Burnout* e stress ocupacional

O conceito de *burnout* está associado constantemente ao conceito de *stress* ocupacional/profissional, uma vez que os dois estão relacionados com o contexto laboral. No entanto, referem-se a realidades distintas. Assim, o *stress* é um termo vulgarmente utilizado, tendo invadido a vida de qualquer ser humano. Por esse motivo, este conceito passou a fazer parte de uma área extremamente profunda de investigação que ajuda a compreender a fronteira entre o normal e o patológico, a interligação entre o biológico, o psicológico e o social (Serra, 1999).

O *stress* resulta da perceção do sujeito de que existe um desfasamento entre os recursos disponíveis e as exigências do ambiente, de modo que o indivíduo julga não ser capaz de lidar com essas exigências (Dias & Pais-Ribeiro, 2019; Lazarus & Folkman, 1984). Este conceito pode ter uma influência positiva ou negativa, não devendo ser sempre considerado prejudicial. Em situações intermédias o *stress* é útil na medida em que constitui uma fonte de impulso que faz com que o indivíduo decida e resolva problemas, ajudando-o a melhorar as suas aptidões. Pode até servir como incentivo de realização pessoal e profissional (Serra, 1999).

Para Selye, o *stress* é a resposta do organismo às exigências que lhe são colocadas em termos de adaptação. Segundo o autor, a exposição a estímulos desafiantes conduz à Síndrome Geral de Adaptação, que é constituída por três fases: a reação de alarme, que se traduz pela ativação dos mecanismos de defesa; o estágio de resistência, em que se atinge um nível máximo de adaptação e o estado de exaustão onde há uma exposição prolongada ao *stress* (Selye, 1956). Neste sentido, o *burnout* pode ser explicado, à luz do estado de exaustão do modelo de Selye, como um processo gradual conducente a uma situação extrema de doença (Selye, 1956).

Considerando o *burnout* como o resultado de um processo de longa duração em que o profissional sente esgotados os seus recursos para lidar com as exigências colocadas pelo seu trabalho, Maslach e Schaufeli explicam-no, fazendo um paralelismo com a definição de *stress* de Selye. Com efeito, na fase final da Síndrome Geral de Adaptação, depois da exposição prolongada ao *stress*, os recursos estão esgotados, os

danos causados no organismo tornam-se irreversíveis e potencializam o *burnout*, que resulta do *stress* profissional prolongado (Maslach & Schaufeli, 1993).

As definições de *stress* e de *burnout* têm sofrido uma evolução conceptual, e ao mesmo tempo, têm sido criticadas por serem demasiado abrangentes e pouco precisas. O *stress* e o *burnout* estão relacionados, todavia vários autores consideraram pertinente apresentar os fatores que os distinguem. Os investigadores (Gil-Monte et al., 1997; Schaufeli & Buunk, 2003; Schaufeli et al., 1993) consideram que o *stress* surge como uma adaptação temporária limitada no tempo e que o *burnout* é uma continuidade, surgindo quando os fenómenos de adaptação deixam de ser eficazes. O *burnout* advém da permanência do *stress* profissional; o *burnout* apresenta aspetos relacionados com o facto de ser conceptualizado em três dimensões, o que não acontece no *stress*. Assim, para além da exaustão emocional, comum em certas situações de *stress*, o *burnout* contempla ainda a despersonalização e diminuição da realização pessoal; o *stress* pode ser experienciado por todos os indivíduos em diferentes situações e tem consequências positivas e negativas, enquanto que o *burnout* reúne apenas consequências negativas.

Segundo os estudos de Schaufeli and Buunk (1996), toda a gente pode experienciar *stress*, enquanto o *burnout* só é experienciado por algumas pessoas, estando muito associado a elevados níveis de motivação inicial.

2.3.2 *Burnout* e depressão

Burnout e depressão são conceitos regularmente comparados e têm recebido muita atenção da psicologia e da medicina. A depressão faz parte da Quinta Edição do Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais (DSM-5) e da Décima Revisão da Classificação Internacional de Doenças (ICD-10). *Burnout* está incluído na Décima Primeira Revisão da Classificação Internacional de Doenças (ICD-11) como um fenómeno ocupacional (WHO, 2019).

Burnout tem vindo a ser caracterizado como “uma perturbação na relação do indivíduo com o trabalho” (Maslach et al., 1996), por outro lado, o conceito de depressão é de difícil delimitação, uma vez que remete para realidades diferentes e pode apresentar diversos significados em função da época histórica e do que se pretende caracterizar (Campos, 2009).

A Organização Mundial de Saúde classificou a depressão como o transtorno mais penoso na incapacidade total entre indivíduos de meia-idade (Gotlib & Hammen, 2009). Um diagnóstico de depressão requer a presença de pelo menos um dos dois sintomas principais: humor deprimido ou diminuição acentuada de interesse na maioria das atividades. Além de manifestar um desses dois sintomas principais, o indivíduo deve

experienciar outros sintomas, como por exemplo, falta de concentração e dificuldades de tomada de decisão, quase todos os dias durante pelo menos duas semanas (APA, 2013).

A literatura indica que transtornos depressivos e elevações nas escalas de sintomas depressivos podem desenvolver-se de forma incontável (Netterstrom et al., 2008; Rydmark et al., 2006; Tennant, 2001; Wang et al., 2005). Autores de vários países associam condições adversas no local de trabalho a sintomas e transtornos depressivos (Clays et al., 2007; Niedhammer et al., 1998). Pesquisas realizadas nos últimos 10 anos mostraram que a maioria dos indivíduos que apresentam sintomas de *burnout* preenchem os critérios de um diagnóstico de depressão (Ahola et al., 2005; Bianchi et al., 2015b).

A dimensão da exaustão emocional do *burnout* é comparável aos sintomas de cansaço e tristeza da depressão e a dimensão da despersonalização implica um desinvestimento social comum à depressão (Leiter & Durup, 1994). Assim sendo, não é surpreendente que as investigações realizadas indiquem uma forte correlação entre depressão e *burnout* (Glass et al., 1993; Meier, 1984).

O *burnout* e a depressão têm inúmeras características em comum, mas, de uma forma muito geral podemos fazer essa distinção considerando o *burnout* como um fenómeno que ocorre em contexto laboral, enquanto a depressão pode ser entendida como “livre de contexto”, e ser experienciada, como por exemplo, a nível familiar e social (Leiter & Durup, 1994; Maslach & Schaufeli, 1993).

Indivíduos com diagnóstico de depressão podem experienciar uma falta de energia, que tanto se pode manifestar no trabalho, como num momento de lazer. Já os indivíduos em *burnout*, inevitavelmente, experienciam uma similar falta de energia no trabalho, mas podem sentir-se felizes e produtivos noutras esferas da sua vida (Bakker et al., 2000).

O conceito de *burnout* pode ser equivalente ao conceito de depressão, num contexto laboral (Ahola et al., 2014). Uma conclusão semelhante foi tirada num estudo que envolvia uma amostra de professores dos EUA, onde se afirmava que o *burnout* seria uma doença manifestada por sintomas depressivos causados pela exposição a um ambiente de trabalho caracterizado pelo perigo, pela decepção e pela falta de controlo (Schonfeld, 1991).

Apesar do *burnout* e da depressão poderem partilhar alguns sintomas, são dois termos distintos e expressam diferentes estados. Conseguir a classificação certa é, portanto, urgente.

2.4 O *burnout* em contexto laboral

Os primeiros trabalhos sobre o *burnout* apareceram associados a profissões de ajuda ou do tipo assistencial, como médicos, enfermeiros, professores, psicólogos, assistentes sociais, etc. No entanto, na última década, as investigações realizadas demonstram que a síndrome de *burnout* pode ser observada em qualquer grupo profissional (Demerouti et al., 2001).

A síndrome de *burnout* tem vindo a atingir um relevante número de trabalhadores, o que deriva das alterações ocorridas no local de trabalho e da própria natureza deste. Quando o local de trabalho é perspectivado como hostil, excessivamente exigente, desenvolve-se uma crescente exaustão emocional, devido ao decréscimo de energia e de entusiasmo decorrente das exigências diárias laborais. Para os trabalhadores que experienciam *burnout*, o trabalho torna-se numa obrigação. Desta forma, a dedicação e entrega ao trabalho tendem a extinguir-se (Maslach & Leiter, 1997).

Freudenberger identifica os sujeitos predispostos a desenvolverem *burnout* como profissionais excessivamente dedicados e perfeccionistas, cujo trabalho é um substituto da vida (Freudenberger, 1974).

Foram desenvolvidos estudos que avaliam a relação entre a constituição de uma equipa de trabalho com determinadas características e a sua influência no surgimento da síndrome de *burnout* (Loreto, 2000), onde se evidencia que um chefe de uma instituição/organização tanto pode ser fonte de prevenção como um fator precipitante de *burnout*. Nesses estudos demonstrou-se ainda que uma fraca supervisão está relacionada com elevados níveis de *burnout* (Maslach & Leiter, 1997).

Lousada (2001) acrescenta ainda que uma estrutura organizacional excessivamente formal pode conduzir à rotina e monotonia; e uma estrutura demasiado informal, provocar o conflito de papéis, podendo ambas facilitar o aparecimento de *burnout*. Neste sentido, o autor reconhece uma forte ligação entre o clima organizacional e o *burnout*.

A frustração e a falta de estímulo no contexto de trabalho são fatores que contribuem para o desenvolvimento gradual de *burnout* (Pines & Maslach, 1980). Assim, os profissionais estão fortemente expostos a frustrações de contexto organizacional (políticas, regulamentos, regras de funcionamento) originadas pelo cansaço e desmotivação, podendo levar o indivíduo ao absentismo laboral (Collins & Gibbs, 2003).

De um modo geral, a atividade profissional desempenhada e a organização onde o indivíduo exerce a sua função laboral podem abranger fatores que condicionam de forma negativa o seu bem-estar e potencializam o aparecimento de *burnout*.

2.5 *Burnout* em contexto policial

Ao longo dos anos, os estudos científicos sobre a polícia têm vindo a aumentar, e a literatura indica que a atividade policial é uma das mais stressantes (Acquadro Maran et al., 2015; Brown & Campbell, 1994; Gillet et al., 2013; Lucas et al., 2012; Ransley & Mazerolle, 2009; Schaible & Gecas, 2010; Yun et al., 2015). Atualmente, os polícias trabalham em contextos de risco social e criminal, confrontando-se com novos desafios, perigos e novas formas de criminalidade diariamente (Van Brakel & Hert, 2011).

Existem algumas profissões que, pelas suas características, causam mais *stress* do que outras (Roberg et al., 2019). No seu quotidiano de trabalho, o polícia lida com diversas problemáticas, desafios, dilemas, situações de emergência que exigem uma disponibilidade física e mental muito elevada, existindo sempre um dever moral e profissional de prestar o melhor serviço possível. Os polícias enfrentam desafios muito característicos como a imprevisibilidade de horários, o perigo que enfrentam diariamente (Gül & Delice, 2011), a sobrecarga de tarefas, a hostilidade por parte da população e a imagem pública negativa da polícia (Queiros et al., 2013).

As características laborais da profissão de polícia potenciam o *stress* podendo levar o profissional a desenvolver um perfil de agressividade (Griffin & Bernard, 2003), causando *burnout* e, em última estância, o suicídio (Violanti, 1995).

2.5.1 As causas do *burnout* nos polícias

A profissão de polícia é propícia ao aparecimento do *burnout*, por ser stressante, exigente e perigosa, não estando todos os agentes habilitados a lidar com as inúmeras tarefas que devem desempenhar, ao mesmo tempo que estão inseridos numa estrutura não muito flexível e desatualizada (Durán, 2001). Quando os polícias se confrontam com as exigências do seu dia-a-dia e percebem que não têm capacidade de lhes dar resposta, o *stress* pode aparecer, e se persistir, podemos deparar-nos com o surgimento do *burnout*. O esgotamento profissional é um dos efeitos provocados pela exposição prolongada ao *stress*, na polícia (Durán, 2001).

A organização policial depara-se com uma sociedade que rapidamente altera as suas exigências para com a Polícia (Violanti, 2007). O controlo de emoções exigido pela cultura policial e esperado pela sociedade pode facilitar o surgimento do *burnout* nestes profissionais. Os polícias tentam dissimular os seus problemas, procurando passar uma imagem de tranquilidade e segurança de forma a corresponder às expectativas dos colegas e da sociedade. Esta imagem de polícia modelo, que “esconde” qualquer fragilidade ou vulnerabilidade, surge associada à ideia de que ser polícia é uma “profissão de homens”,

onde as emoções não têm lugar. Com efeito, este estereótipo de masculinidade em que a cultura policial assenta, provoca uma grande relutância nos polícias em pedir ajuda, especialmente ajuda profissional (Quinnett, 1998).

Em alguns estudos sobre esta síndrome, atribui-se à personalidade do indivíduo um papel fundamental, considerando que em condições semelhantes de trabalho, um polícia pode apresentar sintomas de *burnout*, enquanto outro não. Entre as características de personalidade que favorecem o desenvolvimento do *burnout* destacam-se a motivação, a dedicação ao trabalho e a tendência ao perfeccionismo (Squires & Livesley, 1984).

Ao longo dos anos, foram efetuados vários estudos nacionais e internacionais que relacionam a síndrome de *burnout* nos polícias com as características sociodemográficas e profissionais do indivíduo. Por exemplo, num estudo realizado com os agentes do Comando Metropolitano de Lisboa, verificou-se que existiam maiores índices de exaustão emocional nos profissionais com idades entre os 26 e os 30 anos, sendo que os agentes com mais de 30 anos revelavam maiores valores de despersonalização. O tempo de serviço era também um fator a ter em conta no estudo acerca do *burnout*, sendo que os profissionais que tem entre 6 a 10 anos de carreira apresentavam índices mais elevados de exaustão emocional e despersonalização (Russo, 2008).

Em 2008, Seabra estudou a síndrome do *burnout* numa amostra de agentes da PSP do Comando Metropolitano de Lisboa e verificou que a vulnerabilidade ao *stress* tem influência no *burnout*. A autora refere, ainda, que o facto de estar implementado na cultura policial o controlo das emoções, torna os agentes mais vulneráveis ao *stress*. No seu estudo, foram encontrados resultados com mais significância nas variáveis da idade e do tempo de serviço. Os agentes entre 46 e 55 anos apresentavam níveis mais elevados de exaustão emocional (Seabra, 2008). Este resultado é considerado por Seabra como invulgar, quando comparado com outros estudos, uma vez que, por exemplo, o estudo de Maslach, Schaufeli e Leiter indica que os maiores índices de *burnout* verificam-se em indivíduos entre os 30 e os 40 anos de idade (Maslach et al., 2001). Quanto ao tempo de serviço, os profissionais com uma carreira superior a 13 anos revelavam menor eficácia profissional que os que detinham 6 a 13 anos (Seabra, 2008).

Em 2011, foi desenvolvido um estudo que tinha como amostra os profissionais da PSP de Portimão, apurando-se que os profissionais com idade até aos 33 anos revelavam índices mais baixos de exaustão, despersonalização e mais elevados de realização. Assim, os agentes com as idades compreendidas entre os 34 e os 38 anos são os que revelavam maiores índices de *burnout*. Relativamente ao tempo de serviço, os indicadores mais elevados de exaustão emocional e despersonalização são atribuídos aos profissionais que têm entre 11 a 20 anos de serviço, apresentando estes, também, valores mais baixos de realização pessoal (Luís, 2011).

Em 2012, foi realizado um estudo numa amostra de 350 inquiridos da PSP do Comando Metropolitano de Lisboa onde se revelou que os polícias com funções de patrulhamento apresentam um maior nível de *burnout* e um menor nível de realização pessoal. Este estudo indicou também uma correlação negativa entre a idade dos agentes e a despersonalização (Oliveira & Queirós, 2012).

O estudo de Rosa et al. (2015) demonstrou que existem correlações negativas entre *burnout* e idade ou anos de serviço, o que sugere uma adaptação do trabalhador aos fatores potenciadores de *stress* da profissão e uma adaptação às exigências das funções exercidas pelo profissional com o passar do tempo (Maslach et al., 2001).

Mais recentemente, a imprevisibilidade de horário tem-se revelado um fator potenciador de *burnout*. Alguns autores definem a imprevisibilidade de horário como o prolongamento do horário e a falta de controlo sobre o mesmo. A imprevisibilidade ocorre sempre que os profissionais experienciam mudanças no turno de última hora ou com pouca antecedência do seu início ou fim; fazem horas extra ou prolongam o horário (Scholarios et al., 2017).

A cultura policial exige que a imprevisibilidade seja uma exigência na vida dos trabalhadores (Turnbull & Wass, 2015), sendo a disponibilidade permanente e o trabalho fora de horas, a realidade do trabalho de um polícia (Scholarios et al., 2017).

O trabalho por turnos nos polícias também tem sido investigado em estudos sobre o *burnout*. Os estudos (Benevides-Pereira, 2002; Gil-Monte, 2002; Stimpfel et al., 2012) evidenciam que o trabalho por turnos tem impacto no surgimento do *burnout*. West et al. (2012) refere que, por vezes, os impactos atribuídos ao trabalho por turnos, não são devidos aos turnos em si, mas a outros fatores que estão associados aos mesmos (e.g., controlo do próprio horário).

A imprevisibilidade de horário, ao estar associada ao prolongamento de horário e à falta de controlo sobre o mesmo aumenta o conflito trabalho-família (Scholarios et al., 2017). O conflito trabalho-família ocorre quando a participação num domínio torna mais difícil a participação noutra domínio, tornando os papéis nestes domínios mutuamente incompatíveis (Greenhaus & Beutell, 1985). A imprevisibilidade do horário prejudica a conciliação entre o papel profissional e familiar, pois pode levar o trabalhador a diminuir o seu tempo no domínio. Foi observado que o conflito trabalho-família tem uma relação direta com o *burnout* (Pereira et al., 2014). Deste modo, considera-se que o conflito trabalho-família é o mecanismo que explica o porquê de a imprevisibilidade de horário poder levar ao aparecimento de *burnout*. Vários estudos referem que o conflito trabalho-família medeia a relação entre as exigências do trabalho e o *burnout* (Hall et al., 2010; Montgomery et al., 2003; Peeters et al., 2005). Um estudo longitudinal na Austrália comprovou que as

exigências do trabalho destes profissionais levavam a um maior conflito trabalho-família, que por sua vez, aumentava a exaustão emocional (Hall et al., 2010).

A sobrecarga de trabalho potencializa o surgimento da síndrome de *burnout*, estando essencialmente associada à dimensão da exaustão emocional (Maslach et al., 2001) e é comum no contexto policial por se verificar, muitas vezes, e por um longo período de tempo, insuficiência de agentes.

O consumo de álcool tem sido uma das variáveis mais estudadas e incluída em muitos estudos com polícias (Violanti et al., 1985). Foi realizado um estudo acerca dos padrões de consumo de álcool em polícias do sexo masculino e do sexo feminino. Participaram 747 polícias, sendo que 18% dos homens e 16% das mulheres informaram que sofriam consequências adversas, devido ao consumo de álcool e 8% da amostra preencheram os critérios de consumo de álcool excessivo ou dependência. As mulheres revelaram padrões de consumo de álcool semelhante aos polícias do sexo masculino e substancialmente maior consumo que as mulheres na população em geral (Ballenger et al., 2011).

Estudos demonstram ainda que como consequência da síndrome de *burnout*, os profissionais podem deixar de exercer, por não se sentirem capazes de o fazer (Maslach & Leiter, 1997; Pinto & Chambel, 2008).

Em suma, realça-se a importância de se investir na investigação da síndrome de *burnout* nos polícias, uma vez que está comprovado o aumento de níveis de exaustão, despersonalização e baixa realização pessoal nesta profissão (Burke & Mikkelsen, 2006).

2.5.2 *Burnout*, stress ocupacional e a agressividade nos polícias

Pesquisas sobre a relação entre *burnout* e agressividade são escassas. Nas sociedades democráticas, onde o uso excessivo da força policial é criticado, a existência da agressividade reforça a necessidade de prevenir o *stress* ocupacional que leva ao *burnout* (Queiros et al., 2013). A agressividade é uma característica individual explicada por fatores biológicos ou sociais (Bandura, 1973; Berkowitz, 1993) e é frequentemente referida como traço de personalidade dos polícias (Bittner, 2001). Contudo, a agressividade também é um estado emocional provocado por situações de *stress* elevado, levando a pessoa a avaliar a situação como mais ameaçadora do que realmente é (Griffin & Bernard, 2003).

A agressividade e uso de força excessiva por polícias tem-se revelado uma preocupação para as sociedades democráticas (Griffin & Bernard, 2003; Neely & Cleveland, 2011).

Quando se compara o *stress* ocupacional entre diferentes profissões com uma recolha de dados entre 1988 e 2005, verifica-se que a profissão de polícia é a segunda mais stressante (Johnson et al., 2005). A exposição dos polícias ao *stress* pode ser prejudicial para o desempenho no trabalho, para a imagem pública da instituição, especialmente pelo uso de força excessiva, e ainda tem consequências individuais para o profissional, como a rotatividade, o absentismo, as doenças físicas e mentais e, principalmente, o suicídio, devido ao fácil acesso a uma arma (Baker, 2009; Brown & Campbell, 1994; Selye, 1978).

O século XXI é uma era de incertezas constituída por terrorismo, violência, pobreza e crime, exigindo que as forças policiais se adaptem rapidamente às novas exigências (Ransley & Mazerolle, 2009). No entanto, quando há uma incompatibilidade entre as exigências do trabalho e os recursos de adaptação do profissional, o *stress* ocupacional ocorre, podendo, por sua vez, surgir o *burnout* (Schaufeli & Buunk, 2003).

A profissão de polícia exige que os profissionais adquiriram certos traços de personalidade que os tornam mais rígidos e agressivos (Bonifacio, 1991), nomeadamente, a existência de traços como autoritarismo, cinismo, exibição e poder (Bonifacio, 1991; Gerber & Ward, 2011).

O autoritarismo e o poder são características individuais que geram alguma preocupação social, devido à sua relação com a predisposição para a agressividade e para o uso excessivo de força por polícias durante o seu trabalho (Bittner, 2001; Garner et al., 2002; Griffin & Bernard, 2003; Rubinstein, 2006). Embora haja momentos em que a agressividade pode ser necessária para o exercício das funções de um polícia, este deve ser capaz de controlar o comportamento agressivo. Suportando esta ideia, alguns autores sugerem que os departamentos de polícia não deveriam considerar o recrutamento de indivíduos que tendem a ser agressivos ou que se comportam de forma abusiva (Castora et al., 2003).

Relacionando o *burnout* e a agressividade, Sack (2009) encontrou pequenas correlações entre *burnout* e o uso de força excessiva. Kop and Euwema (2001) acrescentam que os polícias que usam força verbal ou física, quando interagem com civis, estão perante um nível elevado de *burnout*, essencialmente no que se refere à despersonalização.

Estudos revelam que a propensão dos polícias à agressividade parece aumentar com o tempo de serviço e em situações de *stress* (Adams & Buck, 2010; Beutler et al., 1988; Geller & Toch, 1996; Nieuwenhuys et al., 2012; Riddle, 1999). As situações de *stress* levam a interpretações erróneas de estímulos ameaçadores e, conseqüentemente, a comportamentos agressivos (Griffin & Bernard, 2003). Williams et al. (2010) defendem que

os policiais devem ser treinados desde o seu recrutamento para aumentarem a sua resiliência e terem habilidades para enfrentar o *stress*.

Nos estudos portugueses (Oliveira, 2008; Silva, 2012) foi encontrada uma correlação positiva significativa entre a agressividade e duas dimensões de *burnout*, exaustão emocional e despersonalização. Além disso, correlações negativas significativas foram encontradas entre a agressividade e a realização pessoal. Mais recentemente, em 2013, foram encontradas correlações positivas significativas entre os níveis de *burnout* e os níveis de agressividade. A análise de regressão feita revela que o *burnout* prevê 13% a 22% de agressividade, em particular, sentimentos de elevada despersonalização e baixa realização pessoal. Estas duas dimensões de *burnout* são as que melhor explicam os níveis de agressividade nos policiais. Os resultados destes investigadores evidenciam que o *burnout* é um preditor de agressividade, reforçando, desta forma, a necessidade de prevenir o *stress* ocupacional e o *burnout* das forças policiais (Queiros et al., 2013).

Desta forma, *stress*, *burnout* e agressividade afetam não só o bem-estar e a estabilidade emocional dos policiais, como também reduzem a qualidade dos serviços das instituições policiais e da relação da polícia com a comunidade (Queiros et al., 2013). A prevenção do *stress* provocado pela atividade ocupacional deve ser uma prioridade e investigações que relacionem o comportamento agressivo dos policiais com o *stress* e o *burnout* devem ser efetuadas para uma melhor compreensão do comportamento dos mesmos (Maslach & Leiter, 1997; Schaufeli et al., 1993).

2.5.3 O suicídio nos policiais

A exposição contínua ao *stress* e a situações traumáticas, que constituem a rotina diária de um polícia, pode comprometer o bem-estar emocional, potenciar o desenvolvimento da síndrome de *burnout* e, conseqüentemente, aumentar o risco de ideação suicida (Wray & Jarrett, 2019). Efetivamente, a profissão de polícia é reconhecida mundialmente como uma das que se encontra em maior risco no que diz respeito a comportamentos suicidários (Violanti, 1995), uma vez que apresenta características únicas como a cultura policial, o isolamento social, próprio desta profissão, o acesso fácil a armas e a imagem pública negativa da instituição na qual trabalha (Brown & Campbell, 1994; Marzuk et al., 2002).

A incidência do suicídio nos elementos policiais tem vindo a aumentar a nível mundial (Rothmann & Rensburg, 2001), o que levou Violanti (2007) a afirmar que os policiais que cometem suicídio são em maior número do que aqueles que são mortos por terceiros.

O isolamento social surge como um importante fator de risco para o suicídio. As interações com as pessoas fora da comunidade policial são limitadas devido aos riscos e características da profissão. Adicionalmente, a imprevisibilidade de horários prevista na profissão de polícia (Scholarios et al., 2017) cria um ambiente que restringe as atividades alternativas, como o desporto e o tempo com a família. Assim, as atividades dos polícias passam a girar em torno da organização policial e apenas os colegas de profissão são, segundo Violanti (2007), considerados os “verdadeiros amigos”, aqueles que de facto percebem as vivências e problemas de cada um, já que eles próprios também as vivem intensamente.

Ainda relacionado com o isolamento social, é pertinente referir o facto de que a maioria dos polícias efetivos, quando termina os seus cursos, é destacada para fora das suas áreas de residência, obrigando-os a afastarem-se das suas famílias e dos seus amigos. Esta perspetiva está de acordo com os dados obtidos por Ribeiro e Carmo (2001) onde se demonstra que, do total de suicídios na polícia entre 1992 e 2000, 44% encontravam-se deslocados.

Outro fator de risco advém do fácil acesso à arma. A arma está praticamente sempre ao dispor imediato do polícia. A grande diferença entre o suicídio na população geral e o suicídio na polícia, é precisamente o acesso facilitado às armas. Quando um polícia, por qualquer razão, decide cometer suicídio, não necessita de comprar uma arma, pois o meio está disponível a todo o momento. Num estudo de Marzuk et al. (2002) onde se contabilizaram 80 suicídios de polícias entre 1977 a 1996, 75 agentes (94%) usaram uma arma para porem termo à sua vida. Também, a nível nacional, os dados apresentados por Ribeiro e Carmo (2001) sobre o suicídio nos elementos da PSP identificam a arma de fogo como o método mais utilizado.

Violanti (2007) conclui que os polícias usam maioritariamente as suas armas para cometer suicídio, e que em 90% dos casos, esses suicídios são efetuados fora do local de trabalho. Este resultado permite dar crédito à ideia de que a acessibilidade da arma de serviço 24 horas por dia, eleva o risco de suicídio nos polícias.

Entre os fatores que potenciam o suicídio dos polícias, a imagem pública negativa da instituição é frequentemente identificada. Eisenberg (1975) advoga que uma possível origem do *stress* entre os polícias resulta da perceção fornecida pelos *media* que não só deturpa as informações, como injuria os polícias. As múltiplas queixas e agressões dirigidas aos polícias reforçam os sentimentos de que estão sozinhos e isolados da sociedade que protegem. Nos últimos anos, tem-se assistido a uma opinião generalizada desfavorável por parte dos meios de comunicação social relativamente aos polícias. Estes têm sido acusados de racismo e violência, dando uma perspetiva muito negativa dos polícias incrementando as falhas do sistema, nunca enfatizando os sucessos (Le Scanff &

Taugis, 2002). Neste sentido, Zukauskas et al. (2001), num estudo acerca dos problemas psicológicos da Polícia na Lituânia, confirmam que 69% de polícias veem os meios de comunicação social como responsáveis pela imagem negativa que a sociedade tem da polícia.

Estes fatores precipitantes de suicídio, revelam-se imprescindíveis para que os profissionais de saúde mental adotem uma perspetiva eclética com o objetivo de avaliar o risco de suicídio num determinado grupo de indivíduos, como os polícias.

Após este breve enquadramento teórico sobre a síndrome de *burnout*, importa conhecer a Polícia Municipal do Porto, sobre a qual incidirá o estudo empírico.

2.6 A Polícia Municipal do Porto

A Polícia Municipal do Porto (PMP) é um serviço de âmbito municipal, que exerce funções de polícia administrativa. A PMP depende hierarquicamente do Presidente da Câmara. Prossegue as atribuições e exerce as funções e competências previstas na lei das polícias municipais, Lei n.º 19/2004 de 20 de maio, e no regime especial das polícias municipais de Lisboa e do Porto, Decreto-Lei n.º 13/2017, de 26 de janeiro (CMP, 2021). A 26 de junho de 2017, o Regulamento de Organização e Funcionamento da Polícia Municipal do Porto, Regulamento n.º 343/2017, foi publicado no Diário da República, 2.ª série, nº121 estabelece as regras, os procedimentos e estrutura orgânica desta Polícia Municipal.

A Polícia Municipal do Porto tem como objetivo salvaguardar a segurança, a tranquilidade e a mobilidade dos munícipes que usufruem da cidade, atuando com proximidade e proatividade na proteção de bens e pessoas, atendendo às normas legais e regulamentos municipais. A sua função é fiscalizar o cumprimento das leis e regulamentos relativos ao Município do Porto e à competência dos seus órgãos (CMP, 2021).

O primeiro corpo de Polícia Municipal do Porto nasceu a 27 de junho de 1938, através de escritura de contrato entre a Câmara Municipal do Porto e o Conselho Administrativo da Polícia de Segurança Pública do Porto.

A Polícia Municipal do Porto tem um estatuto próprio e é constituída por profissionais com funções policiais (Oficiais, Chefes e Agentes) da Polícia de Segurança Pública. Esta instituição integra também profissionais do mapa de pessoal do Município do Porto com vínculo de emprego público por tempo indeterminado, ou que nele exerçam funções ao abrigo de uma das modalidades de mobilidade prevista na Lei Geral de Trabalho em Funções Públicas (CMP, 2021).

A PMP constitui-se conforme a Figura 2:

Figura 2- Organograma da Polícia Municipal do Porto



A PMP coopera com as forças de segurança na manutenção da tranquilidade pública e na proteção das comunidades locais, potenciando uma sociedade portuense mais segura, pacífica, justa e sustentável.

Resumidamente, à Polícia Municipal (CMP, 2021) compete:

- Assegurar ações de fiscalização no âmbito do ambiente urbano, atividades económicas, trânsito, entre outras, em colaboração, quando necessário, com as demais unidades orgânicas do Município;
- Proceder a ações de fiscalização por solicitação dos serviços municipais;
- Garantir o policiamento e a segurança de eventos;
- Detetar e informar anomalias e situações que careçam da intervenção de outras unidades orgânicas que integrem o mapa de pessoal do Município;
- Cooperar na manutenção da tranquilidade pública e na proteção da comunidade local, exercendo funções de segurança pública, na vigilância de espaços públicos ou de espaços abertos ao público;
- Levantar autos de notícia dos factos que constituam ilícito contraordenacional;
- Executar mandados de notificação;
- Garantir a segurança das instalações municipais.

3. Estudo Empírico

3.1 Metodologia

Nesta parte apresentamos a metodologia aplicada neste estudo empírico, dando conhecimento dos objetivos da investigação, dos instrumentos utilizados, do procedimento, da recolha e tratamento de dados, dos participantes e sua caracterização.

No presente estudo optou-se pela metodologia de investigação quantitativa, que se caracteriza como um processo sistemático de recolha de dados observáveis e quantificáveis. Estes dados serão recolhidos através de um questionário misto, que apresenta questões de resposta aberta e resposta fechada. Trata-se de um estudo transversal pois a recolha de dados e a respetiva análise é feita durante um único momento, que ocorre no ano atual.

A formulação dos objetivos decorre da revisão da literatura previamente apresentada.

3.1.1 Objetivos

A presente investigação tem como objetivos identificar os níveis de *burnout* nos agentes da Polícia Municipal do Porto e verificar se estes variam em função de características sociodemográficas e profissionais, nomeadamente sexo, idade, estado civil, habilitações literárias, tempo de serviço, categoria profissional, a atividade exercida, entre outras.

3.1.2 Instrumentos

No que concerne à recolha de dados, foi administrado um questionário que englobava dois instrumentos. Primeiro, incluía um questionário sociodemográfico e profissional para a caracterização da amostra em estudo e, em segundo, o *Maslach Burnout Inventory (M.B.I)* de (Maslach et al., 1996) para analisar os níveis de *burnout* presentes na nossa amostra.

Realça-se que o questionário se inicia com uma com uma página de apresentação do estudo e com o consentimento informado, identificando os objetivos gerais do mesmo e garantindo o anonimato e a confidencialidade dos dados dos participantes. Aqui, refere-se ainda que os dados recolhidos serão utilizados única e exclusivamente para fins de investigação, análise e elaboração da dissertação.

➤ **Questionário sociodemográfico e profissional**

O questionário sociodemográfico e profissional foi construído de forma a abranger as questões consideradas mais pertinentes e adequadas para a avaliação das variáveis sociodemográficas e profissionais que poderão influenciar o os níveis de *burnout* e potenciar o seu desenvolvimento. Assim, este questionário contém 14 questões, 13 fechadas e 1 de carácter aberto, podendo então, definir-se como um questionário misto.

No questionário sociodemográfico e profissional realizado, na questão relacionada com o tempo de serviço dos Polícias Municipais do Porto, além das opções “11-20 anos” e “>20 anos” foram dadas as opções de resposta “< 5 anos” e “5-10 anos”, que ao não terem sido seleccionadas por qualquer agente foram posteriormente eliminadas da análise descritiva e da análise estatística.

Na questão relacionada com o número de horas de trabalho diário considera-se o número total, que inclui o serviço regular de um agente da PMP mais o seu possível serviço remunerado.

➤ **Maslach Burnout Inventory**

O *Maslach Burnout Inventory – M.B.I.* de Maslach et al. (1996) é o instrumento mais utilizado pelos investigadores para medir os valores de *burnout* e tem contribuído para as pesquisas do fenómeno a nível mundial (Densten, 2001), tendo sido escolhido para avaliar a síndrome de *burnout* nos agentes da Polícia Municipal do Porto, enquanto conceito multidimensional: (1) exaustão emocional, (2) despersonalização e (3) realização pessoal. É constituído por 22 itens cujas opções de resposta encontram-se formuladas numa escala de Likert de 7 pontos, que variam entre 0 (nunca) e 6 (todos os dias) (Maslach et al., 1996).

Importa ainda referir que quanto mais elevados forem os níveis obtidos nas dimensões de exaustão emocional e de despersonalização maior será o nível de *burnout*. No entanto, interpreta-se de forma inversa os valores da realização pessoal, ou seja, quanto menor for o valor obtido nesta dimensão, maior será o nível de *burnout*, sendo esta inversão dos itens usada para calcular o resultado total de *burnout*.

A análise da consistência interna de uma medida psicológica é uma necessidade para a comunidade científica. Entre os diferentes métodos que nos fornecem estimativas do grau de consistência de uma medida salienta-se o Alpha de Cronbach. Assim, achamos oportuno medir a consistência interna e a fidelidade deste instrumento (Tabela 1), observando os valores obtidos do coeficiente de Alpha de Cronbach neste estudo para cada uma das três subescalas, comparando-os com o estudo original (Maslach et al., 1996) e com um estudo anteriormente realizado na PMP (Silva, 2012).

Analisando os valores obtidos através do cálculo do coeficiente de Alpha de Cronbach, podemos afirmar que estamos perante uma consistência muito boa na dimensão da exaustão emocional $\alpha = 0,94$, e uma consistência boa nas dimensões de despersonalização $\alpha = 0,80$ e de realização pessoal $\alpha = 0,84$ (Pestana & Gageiro, 2008).

Quanto à dimensão da exaustão emocional e à dimensão da despersonalização, os valores do coeficiente de α obtidos no nosso estudo aproximam-se dos valores obtidos no estudo original de Maslach et al. (1996) e de Silva (2012).

Para a escala global de *burnout* o valor do coeficiente de Alpha de Cronbach obtido neste estudo foi de 0,78, o que representa uma boa consistência interna do instrumento utilizado (Field, 2009).

Tabela 1 - Apresentação dos Alpha de Cronbach

Dimensão	Maslach et al. (1996)	Silva (2012)	Estudo
Exaustão Emocional	0,90	0,94	0,94
Despersonalização	0,79	0,78	0,80
Realização Pessoal	0,71	0,92	0,84

3.1.3 Procedimento

Para a recolha de dados estabeleceu-se, previamente, um contacto com o Comandante da Polícia Municipal do Porto. Primeiramente apresentou-se o projeto, os objetivos e solicitou-se autorização para aplicação de um questionário *online*. Após o primeiro contacto, formalizou-se o pedido oficial de recolha de dados. De referir que na formalização do pedido de recolha de dados apresentou-se o estudo, deu-se a conhecer os objetivos subjacentes a este e reforçou-se ainda que o questionário era anónimo, confidencial e seria somente destinado para fins de investigação, análise e elaboração deste estudo.

De seguida, enviou-se o *link* que direcionava os agentes da Polícia Municipal do Porto para o questionário ao Senhor Comandante da PMP por email, que, por sua vez, reencaminhou este *link* a todos os agentes da PMP que se encontram no ativo no presente ano de 2021.

O questionário esteve disponível para resposta entre o final de maio e o início de agosto de 2021.

Os dados recolhidos foram introduzidos e analisados no software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), habitualmente conhecido por IBM-SPSS, versão 28.

Ressalva-se que na análise de dados, sempre que necessário foram agrupadas categorias com número díspar ou foram utilizados testes estatísticos não paramétricos.

3.1.4 Participantes

A amostra deste estudo considera todos os agentes da Polícia Municipal do Porto que se encontram no ativo no ano de 2021.

Na data da aplicação do estudo, a Polícia Municipal do Porto contava com 205 agentes. Ao questionário responderam 119 agentes, aproximadamente 58% do total da amostra selecionada.

Considerando os 119 agentes da Polícia Municipal do Porto (Tabela 2) que responderam ao questionário enviado, conclui-se que existe uma disparidade entre a presença de indivíduos do sexo masculino (n=111) e do sexo feminino (n=8), refletindo os cerca de 10% habitualmente existentes nas forças policiais portuguesas. A amostra é predominantemente do sexo masculino (93,3%). Esta percentagem de indivíduos do sexo masculino deve ser considerada como normal pois a profissão de polícia ainda é vista como masculina e atribuída à masculinidade e à força (Luís, 2011).

Quanto ao grupo etário, confirma-se que existe a maioria dos agentes da PMP tem a sua idade compreendida entre os 46 e os 60 anos e representam 56,3% da amostra.

Relativamente à variável estado civil conclui-se que 93 agentes da PMP (78,2%) são casados ou vivem em união de facto.

Analisando a variável filhos, é possível verificar que na generalidade os participantes da amostra têm filhos (92,4%).

Explorando as habilitações literárias dos participantes, constata-se que 98 agentes, ou seja, 82,4% da amostra tem o Ensino Secundário. Esta habilitação é atualmente, um requisito obrigatório para ingressar na Polícia de Segurança Pública (PSP), que por sua vez, constitui a Polícia Municipal do Porto.

Ao questionário responderam 104 agentes (87,4%) e 15 profissionais em posição de chefia (12,6%). Estes dados são concordantes com o expectável, uma vez que a polícia tem um maior número de agentes (PSP, 2020).

Comparando a atividade exercida pelos agentes, é possível verificar que a maior percentagem da amostra (42%) tem como função o Serviço Operacional Policiamento da Cidade do Porto, estando os outros agentes divididos entre os Serviços Operacionais de Trânsito (31,1%) e os Serviços Administrativos (26,4%).

Quanto à década de ingresso na PSP, a maior parte dos agentes ingressaram na unidade entre o ano 1991 e o ano 2000 (75,6%).

Em relação ao tempo de serviço, 101 agentes (84,9%) revelaram que trabalham há mais de 20 anos e apenas 18 agentes (15,1%) tem a sua antiguidade compreendida entre os 11 e os 20 de serviço.

Acerca dos serviços remunerados, verifica-se um quase equilíbrio entre a opção “Sim” (n=62) e o “Não” (n=57). Ainda assim, verifica-se que a maioria dos agentes da Polícia Municipal do Porto (52,1%) efetua serviços remunerados.

Analisando agora as horas de trabalho diárias dos agentes, confirma-se que mais de metade da amostra, 76 agentes (63,9%), trabalha diariamente 10 horas ou mais.

Dos 119 agentes da PMP, aferiu-se que 99 (83,2%) trabalham por turnos.

Relativamente à existência de hobbies, a maioria respondeu afirmativamente (78,2%), ou seja, 93 inquiridos têm pelo menos uma outra atividade além da atividade de “ser polícia”.

Quanto à distância diária que os agentes da PMP têm de percorrer de sua casa até ao local de trabalho; 79 dos participantes (66,4%) revela que a distância que percorre é inferior a 20 km. Ainda assim, parece pertinente referenciar que 9,2% da amostra, ou seja, 11 indivíduos precisam de se deslocar mais de 50 km.

Tabela 2 - Caracterização sociodemográfica e profissional dos agentes da PMP

Variáveis Sociodemográficas e Profissionais		Frequência	%
Sexo	Masculino	111	93,3
	Feminino	8	6,7
Grupo etário	36-45	52	43,7
	46-60	67	56,3
Estado Civil	Casado (a) / União de facto	93	78,2
	Não casado (a) / União de facto	26	21,8
Filhos	Sim	110	92,4
	Não	9	7,6
Habilitações Literárias	Ensino Profissional	12	10,1
	Ensino Secundário	98	82,4
	Licenciatura/ Mestrado	9	7,5
Categoria Profissional	Chefia	15	12,6
	Não Chefia	104	87,4
Atividade Exercida	Serviços Administrativos	32	26,9
	Serviços Operacionais: Policiamento	50	42
	Serviços Operacionais: Trânsito	37	31,1
Década de Ingresso PSP	1980 – 1990	13	10,9
	1991 – 2000	90	75,6

	2001 – 2010	16	13,4
Tempo de Serviço	11 – 20 anos	18	15,1
	> 20 anos	101	84,9
Serviços Remunerados	Sim	62	52,1
	Não	57	47,9
Horas de trabalho diário	< 10 horas	43	36,1
	≥ 10 horas	76	63,9
Trabalho por turnos	Sim	99	83,2
	Não	20	16,8
Hobby	Sim	93	78,2
	Não	26	21,8
Residência	< 20 km	79	66,4
	20 km – 50 km	29	24,4
	> 50 km	11	9,2

3.2 Resultados

Nesta fase apresentam-se os resultados obtidos através da análise descritiva do *burnout* e das suas dimensões, da análise comparativa de médias em função das variáveis sociodemográficas e profissionais e da análise correlacional realizadas no SPSS com os dados recolhidos da amostra.

1. Análise descritiva

Para análise do *burnout* recorreu-se ao *Maslach Burnout Inventory* de Maslach et al. (1996). Na tabela seguinte (Tabela 3), apresentam-se os resultados obtidos especificamente, em cada um dos itens referentes às três subescalas do *burnout*. Segundo o que pode ser observado na Tabela 3, é possível afirmar que na dimensão de exaustão emocional, os itens que revelam um valor médio mais elevado são o item 3 (fadiga matinal), que apresenta 2,45 de média e o item 14 (sobrecarga de trabalho) que tem como média o valor 2,43. Estes dois itens remetem para a sobrecarga de trabalho, que já foi anteriormente referida e que é, em vários estudos, mencionada como um fator que pode desencadear o *burnout*. Esta dimensão é a dimensão central do *burnout*, e é onde se torna mais evidente a manifestação desta síndrome. Contudo, por si só esta dimensão não é suficiente para sustentar a existência do *burnout* (Maslach et al 2008).

A dimensão que se segue, despersonalização, apresenta valores médios no geral, mais baixos que na dimensão da exaustão emocional. Contudo, no item 22 (auto culpabilização) o valor médio mais elevado desta dimensão, é de 2,42, aproximando-se assim, este item, dos valores médios registados da exaustão emocional. A segunda questão que despoletou o segundo valor médio mais elevado desta dimensão, 2,41 foi a 11 (apatia emocional). Todos os outros itens subjacentes à despersonalização apresentam valores médios inferiores a 2.

Por último, na realização pessoal, onde se valoriza de forma inversa as médias dos itens, consta-se que é no item 4 (empatia) de valor médio 3,61, e no item 12 (vitalidade) de valor médio 3,70, que se assinalam os valores mais baixos desta dimensão.

Tabela 3 - Médias itens do MBI

	Média	Desvio padrão
1. Insatisfação laboral	2,29	1,896
2. Frustração laboral diária	1,81	1,945
3. Fadiga matinal	2,45	2,011
6. Pressão social	1,43	1,720
8. Exaustão laboral	2,24	1,956

13. Frustração laboral	1,87	1,907
14. Sobrecarga de trabalho	2,43	1,942
16. Stress social	1,59	1,768
20. Limitação cognitivo emocional	1,97	2,012
5. Distanciamento emocional	,82	1,546
10. Indiferença social	1,34	1,852
11. Apatia emocional	2,21	2,107
15. Insensibilidade	1,15	1,691
22. “Auto culpabilização”	2,42	2,141
4. Empatia	3,61	1,896
7. Eficácia profissional	4,13	1,955
9. Altruísmo	4,13	1,909
12. Vitalidade	3,70	1,903
17. Interação positiva com a comunidade	4,30	1,788
18. Proximidade com a comunidade	3,89	1,854
19. Satisfação laboral	4,29	1,744
21. Gestão emocional	4,08	1,811

De seguida, observaram-se os valores médios obtidos na escala de *burnout* e nas suas três subescalas (Tabela 4) que nos auxiliam, a par dos indicados no quadro anterior, a dar resposta a um dos objetivos, verificar se os agentes da Polícia Municipal do Porto padecem ou não da síndrome de *burnout*. Assim a média da exaustão emocional, 2,01, é superior à média da despersonalização, 1,59. Embora estas médias não sejam elevadas, é de extrema importância referir que na dimensão de 0-6, pelo menos 1 agente da PMP atingiu 5,11 de exaustão emocional, pelo menos 1, podendo ser o mesmo ou não, atingiu 6 de despersonalização. A média da realização pessoal é 4,02 o que indica que os agentes da PMP se sentem moderadamente realizados. Há pelo menos 1 agente da PMP que atinge o máximo de 6 na realização pessoal, sentindo-se totalmente realizado. Deve-se referir ainda que existe pelo menos 1 agente que atinge apenas 0,88 de realização pessoal quando o mínimo é 0. O(s) agente(s) da PMP que atinge(m) 5,11 de exaustão emocional, 6 de despersonalização e 0,88 de realização pessoal são já um risco para a instituição e para os munícipes uma vez que se não entraram, estão em risco de entrar em *burnout* (Maslach et al., 1996).

Tabela 4 - Análise Descritiva das dimensões de *burnout*

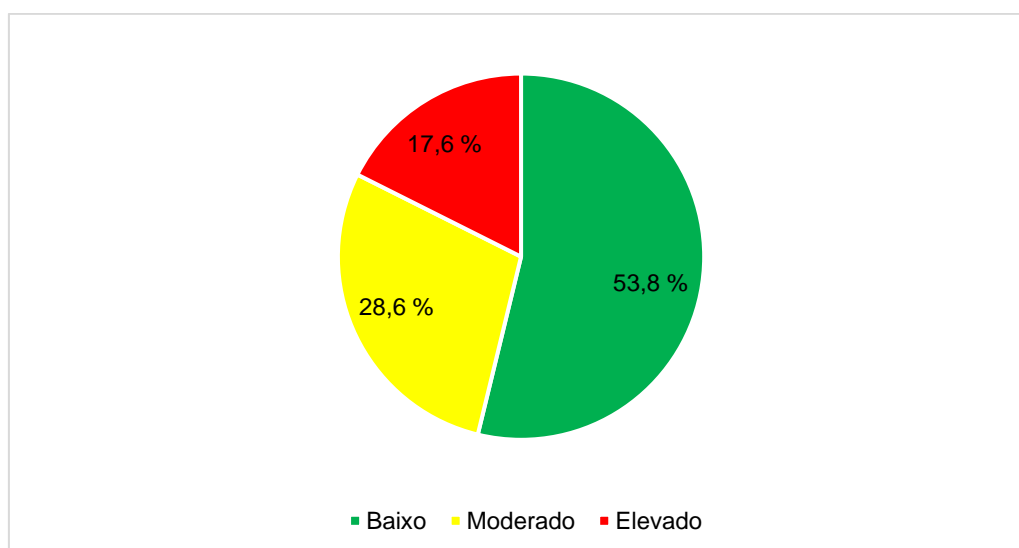
	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-Padrão
Exaustão Emocional	,00	5,11	2,01	1,55
Despersonalização	,00	6,00	1,59	1,40
Realização Pessoal	,88	6,00	4,02	1,27
Burnout	,00	5,09	1,90	1,12

A análise do *burnout* nos agentes da PMP é difícil de operacionalizar pois não existem pontos de corte para esta profissão. Para ser possível concluir se os agentes da PMP estão ou não em *burnout* recorreu-se ao estudo português de Marôco et al. (2016) que sugere pontos de corte para profissionais de saúde mas que os calcula segundo os pontos de corte originais de (Maslach et al., 1996). A síndrome de *burnout* dos agentes da PMP tem como média 1,90. Assim, segundo Marôco et al. (2016), estes agentes apresentam níveis de *burnout* reduzido, pois $1,90 < 2$. Desta forma, conclui-se que os agentes da Polícia Municipal do Porto, no presente ano de 2021, não estão em *burnout*. Contudo, recorrendo a estes mesmos pontos de corte de Marôco et al. (2016), existem (Tabela 5 e Gráfico 1) 21 agentes da PMP (17,6%) da amostra em *burnout* elevado, 34 agentes (28,6%) em *burnout* moderado, e é de ressaltar que a maioria da amostra (53,8%), 64 agentes, apresenta um nível reduzido de *burnout*.

Tabela 5- Distribuição por nível de *burnout*

	N	%
Baixo	64	53,8
Moderado	34	28,6
Elevado	21	17,6

Gráfico 1- Distribuição por nível de *burnout*



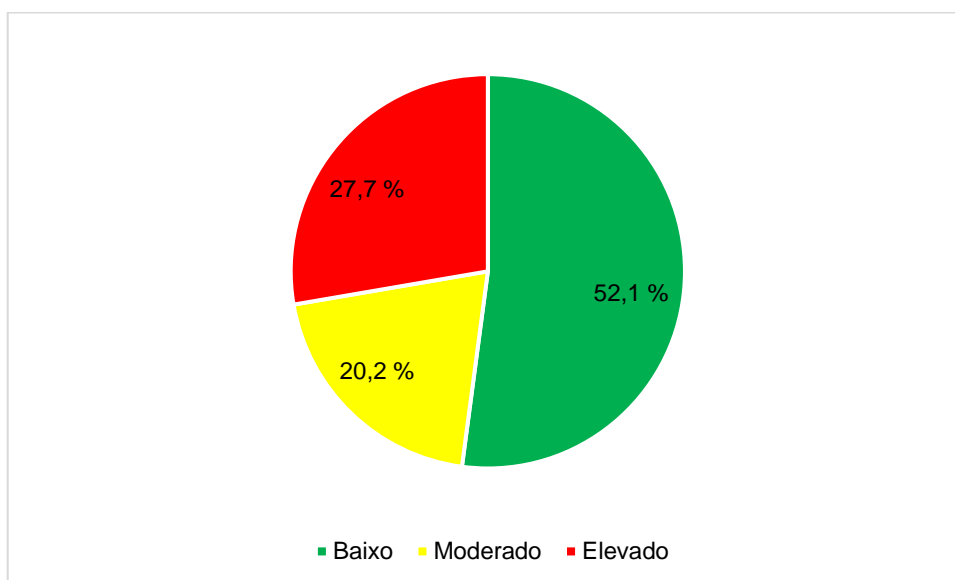
Recentemente, foi realizado um estudo (Lim et al., 2019) que valida os pontos de corte de Maslach et al. (1996), e à semelhança de Lim et al. (2019) analisaram-se

detalhadamente as três subescalas de *burnout* e seus níveis. Assim, na exaustão emocional, a maioria dos indivíduos (52,1%) tem um nível baixo de *burnout* (Tabela 6 e Gráfico 2). No entanto, 33 agentes já apresentam um nível elevado de *burnout* (27,7%).

Tabela 6- Distribuição por nível de exaustão emocional

	N	%
Baixo	62	52,1
Moderado	24	20,2
Elevado	33	27,7

Gráfico 2- Distribuição por nível de exaustão emocional

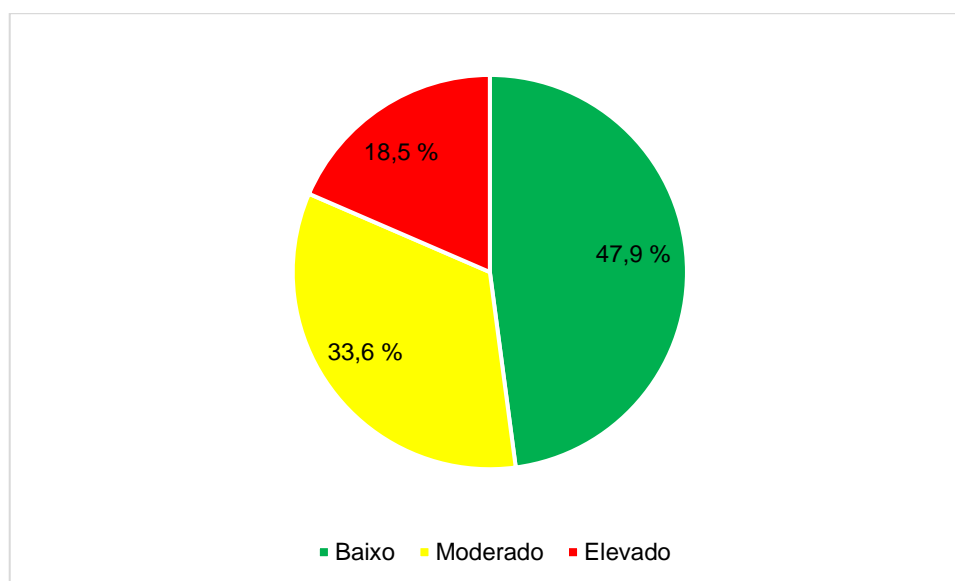


Na despersonalização (Tabela 7 e Gráfico 3), 40 participantes (33,6%) apresentam uma despersonalização moderada e 22 participantes (18,5%) assumem já uma despersonalização elevada, o que constitui 52,1% da amostra. Os 22 agentes que apresentam uma despersonalização elevada podem constituir já um risco para si pelo adoecer psicológico, mas também para o cidadão por se sentirem indiferentes perante este.

Tabela 7- Distribuição por nível de despersonalização

	N	%
Baixo	57	47,9
Moderado	40	33,6
Elevado	22	18,5

Gráfico 3- Distribuição por nível de despersonalização

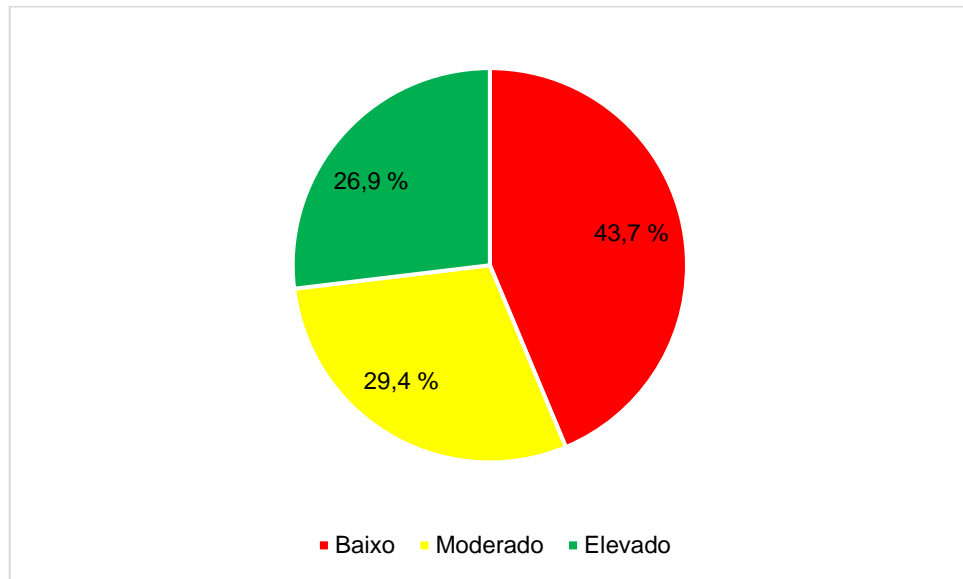


Por fim, na realização pessoal (Tabela 8 e Gráfico 4), 52 participantes (43,7%) sentem-se pouco realizados na sua profissão, estão desmotivados. A menor percentagem desta dimensão é de 26,9%, inclui 32 participantes e refere-se aos agentes que se enquadram na realização pessoal elevada.

Tabela 8- Distribuição por nível de realização pessoal

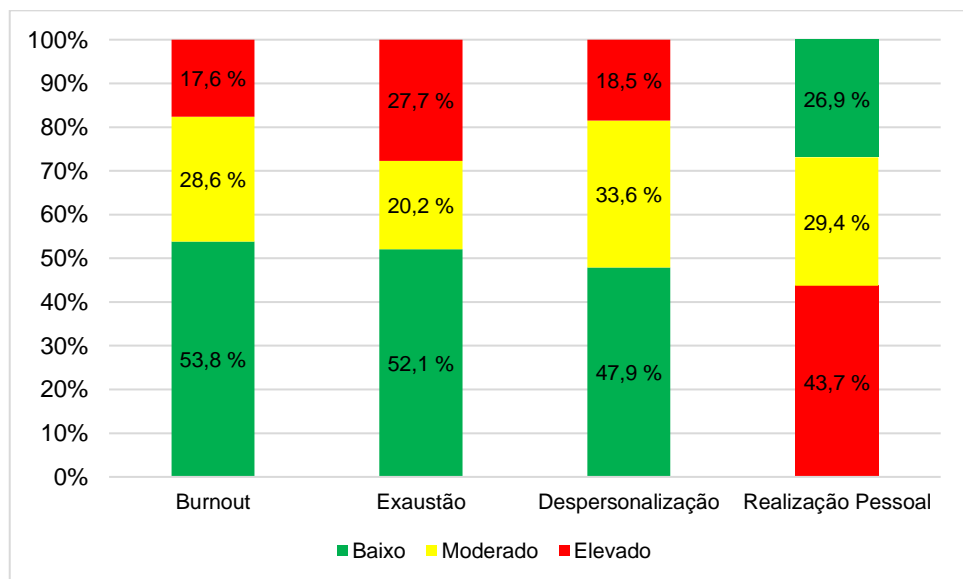
	N	%
Baixo	52	43,7
Moderado	35	29,4
Elevado	32	26,9

Gráfico 4- Distribuição por nível de realização pessoal



Efetuada uma análise comparativa global (Gráfico 5), verifica-se que 17,6% dos agentes apresentam um nível de *burnout* elevado, 27,7% já se encontram muito exaustos e 18,5% despersonalizados, apesar de 26,9% se sentirem realizados. No entanto, nota-se que 43,7% revelam uma baixa realização pessoal, o que indicia mal-estar e cansaço psicológico, podendo evoluir, a curto prazo, para um adoecer coletivo, ou seja, um *burnout* “contagioso”. Este contágio surge quando um agente adoece e fica ausente do seu posto de trabalho, deixando os restantes mais sobrecarregados de tarefas e vulneráveis à síndrome de *burnout* (Bakker et al., 2005; Bakker et al., 2001; Kim et al., 2017; Meredith et al., 2020).

Gráfico 5- Distribuição das percentagens por nível em cada dimensão e total de *burnout*



Após a análise das dimensões de *burnout* foi observada a frequência com que os agentes da PMP sentiam fadiga, indiferença, desmotivação, etc. Considerando o critério “uma vez por semana”, que se define pela cotação 4 na dimensão de 0 a 6 e incluindo todos os agentes desde a cotação 4 até à 6, “todos os dias”, conclui-se que pelo menos uma vez por semana 13,4% dos agentes da PMP sentem-se exaustos (Anexo 1), 5% sentem-se despersonalizados (Anexo 2) e 4,2% exibem *burnout* (Anexo 4). Todavia, na realização pessoal 51,4% sentem-se motivados pelo menos uma vez por semana (Anexo 3). Salienta-se ainda que 8,4% sentem-se realizados apenas uma vez por mês, algumas vezes por ano ou nunca (Anexo 3), na cotação de 0-2, atendendo ao inverso de medida nesta dimensão.

Visto que existem alguns estudos nacionais e internacionais sobre o *burnout* em elementos de forças policiais que utilizaram o *Maslach Burnout Inventory* realizados em diferentes anos, considera-se pertinente comparar as médias das três dimensões do *burnout* deste estudo com estudos anteriores nacionais (Queiros et al., 2013; Rosa et al., 2015) e internacionais (Maslach et al., 1996; Valieiev et al., 2019).

Como se pode verificar (Tabela 9), este estudo apresenta nas três dimensões de *burnout* médias inferiores às do estudo original de Maslach et al. (1996). Nos estudos internacionais (Maslach et al., 1996; Valieiev et al., 2019), embora a média da exaustão emocional e da despersonalização sejam elevadas, a média da realização pessoal também é. Quanto aos estudos nacionais (Queiros et al., 2013; Rosa et al., 2015) é possível referir que estes apresentam uma média inferior de exaustão emocional e de despersonalização relativamente ao presente estudo e uma média superior na dimensão da realização pessoal. Em todos os estudos (Tabela 9), a média da dimensão da exaustão emocional é superior à média da despersonalização, e a média destas duas dimensões é superior nos estudos internacionais comparativamente com os estudos nacionais. Importa ainda referir que este estudo, realizado no ano de 2021, e o estudo de Valieiev et al. (2019), são os mais recentes e apresentam a menor média de realização pessoal.

Tabela 9 - Comparação de médias das dimensões de *burnout* com estudos nacionais e internacionais

	Exaustão Emocional (0-6)	Despersonalização (0-6)	Realização Pessoal (0-6)
	Média	Média	Média
Estudo	2,01	1,59	4,02
Rosa et al. (2015)	0,92	0,81	4,69
Queiros et al. (2013)	1,79	1,05	4,74
Maslach et al. (1996)	2,3	1,74	4,32
Valieiev et al. (2019)	3,05	2,65	4

2. Análise comparativa em função das variáveis sociodemográficas e profissionais

Nesta etapa procedemos à análise das variáveis sociodemográficas e profissionais e sua influência nos níveis de *burnout*.

Começando pelo sexo (Tabela 10), é possível afirmar que apesar dos participantes do sexo masculino revelarem um maior nível de exaustão emocional, despersonalização, uma menor realização pessoal e um nível mais elevado de *burnout* no geral, não existem diferenças estatisticamente significativas entre os sexos em nenhuma das dimensões, pelo que se conclui que o *burnout* afeta de igual modo ambos os sexos.

Tabela 10 - Análise comparativa de médias em função do sexo

Dimensão (0-6)	Masculino (n=111)	Feminino (n=8)	Test t-Student	p	Mann-Whitney U Test
Exaustão Emocional	2,033	1,639	,693	,490	,588
Despersonalização	1,614	1,225	,758	,450	,663
Realização Pessoal	4,007	4,172	-,622	,546	,861
Burnout	1,923	1,614	,721	,472	,414

Em função do grupo etário (Tabela 11) também não há diferenças significativas entre as duas categorias, embora os indivíduos mais novos (36-45 anos) tenham um nível mais elevado de exaustão emocional, de despersonalização, de realização pessoal e de *burnout*,

Tabela 11 - Análise comparativa de médias em função do grupo etário

Dimensão (0-6)	36-45 anos (n=52)	46-60 anos (n=67)	Test t-Student	p
Exaustão Emocional	2,030	1,988	,144	,886
Despersonalização	1,777	1,442	1,299	,197
Realização Pessoal	4,041	4,000	,174	,863
Burnout	1,947	1,868	,360	,719

Relativamente ao estado civil (Tabela 12), não há diferenças significativas entre os elementos policiais casados/união de facto e os não casados/união de facto. Contudo, aqueles que não estão casados/união de facto estão mais exaustos, mais despersonalizados e sentem-se menos realizados, o que se reflete num nível mais elevado de *burnout* em comparação com aqueles que estão casados ou em união de facto.

Tabela 12 - Análise comparativa de médias em função do estado civil

Dimensão (0-6)	Casado(a) / União de facto (n=93)	Não Casado (a)/ União de facto (n=26)	Test t-Student	p	Mann-Whitney U Test
Exaustão Emocional	1,973	2,128	-,451	,653	,657
Despersonalização	1,518	1,838	-1,031	,305	,725
Realização Pessoal	4,079	3,798	,854	,399	,616
Burnout	1,850	2,089	-,918	,361	,410

Pelo que é possível observar na tabela seguinte (Tabela 13) também não estão presentes diferenças significativas quanto a esta variável. No entanto, verifica-se que os agentes que não têm filhos apresentam um maior nível de exaustão emocional, de despersonalização e de *burnout* no geral; e ainda um nível mais baixo de realização pessoal.

Tabela 13 - Análise comparativa de médias em função da existência de filhos

Dimensão (0-6)	Com filhos (n=110)	Sem filhos (n=9)	Test t-Student	p	Mann-Whitney U Test
Exaustão Emocional	1,958	2,605	1,207	,230	,379
Despersonalização	1,493	2,756	1,560	,156	,185
Realização Pessoal	4,049	3,639	-,931	,354	,463
Burnout	1,850	2,551	1,119	,294	,415

Apesar de não se verificarem diferenças significativas (Tabela 14), os agentes que têm o ensino superior são os que revelam um nível mais elevado de exaustão emocional e de *burnout* no geral. Por sua vez, os agentes que se formaram com o ensino profissional são os que têm um nível mais elevado de despersonalização e ao mesmo tempo, são os que se sentem mais realizados.

Tabela 14 - Análise comparativa de médias em função das habilitações literárias

Dimensão (0-6)	Ensino Profissional (n=12)	Ensino Secundário (n=98)	Licenciatura/ Mestrado (n=9)	One Way Anova	p	Kruskal-Wallis Test
Exaustão Emocional	1,880	1,966	2,617	,769	,466	,378
Despersonalização	1,733	1,567	1,622	,077	,926	,857
Realização Pessoal	4,115	4,031	3,750	,237	,789	,674
Burnout	1,848	1,877	2,258	,446	,641	,475

Ainda que não se verifiquem diferenças significativas quanto à categoria profissional (Tabela 15), os inquiridos em posição de chefia apresentam-se ligeiramente mais exaustos, e sentem-se mais realizados. Já os que não tem uma posição de chefia na PMP tem uma média mais elevada de despersonalização e de *burnout*.

Tabela 15 - Análise comparativa de médias em função da categoria profissional

Dimensão (0-6)	Chefia (n=15)	Não chefia (n=104)	Test t-Student	p	Mann-Whitney U Test
Exaustão Emocional	2,007	2,006	,002	,998	,962
Despersonalização	1,413	1,613	-,516	,607	,667
Realização Pessoal	4,400	3,963	1,774	,088	,292
<i>Burnout</i>	1,724	1,928	-,629	,530	,594

Em função da atividade exercida na PMP (Tabela 16), existem diferenças significativas na dimensão da despersonalização e do *burnout*, onde os agentes que efetuam Serviços Operacionais de Trânsito revelam uma média consideravelmente mais elevada que os agentes com outras atividades. Embora não seja uma diferença significativa, os agentes em cima supracitados também são os que expõem um maior nível de exaustão emocional. Na dimensão da despersonalização, os agentes que têm uma média mais baixa são os que efetuam Serviços Administrativos. Na dimensão do *burnout*, os agentes que têm a menor média são os que efetuam Serviços Operacionais de Policiamento, sendo estes também o grupo de agentes que se sente mais realizado.

Tabela 16 - Análise comparativa de médias em função da atividade exercida

Dimensão (0-6)	Serviços Administrativos (n=32)	Serviços Operacionais: Policiamento (n=50)	Serviços Operacionais: Trânsito (n=37)	One Way Anova	p
Exaustão Emocional	1,962	1,760	2,378	1,730	,182
Despersonalização	1,269	1,384	2,141	4,494	,013*
Realização Pessoal	3,852	4,333	3,736	2,804	,065
<i>Burnout</i>	1,872	1,641	2,283	3,331	,039*

* p≤ .050 ** p≤ .010 *** p≤ .001

Quanto à década de ingresso (Tabela 17) não existem diferenças significativas entre as três décadas. Contudo, os agentes que ingressaram na PSP entre 1991-2000 revelam uma média mais elevada de exaustão emocional, despersonalização e de *burnout* um nível mais baixo de realização pessoal que os agentes que ingressaram entre 1980-1990 e 2001-2010.

Tabela 17 - Análise comparativa de médias em função da década de ingresso na PSP

Dimensão (0-6)	1980-1990 (n=13)	1991-2000 (n=90)	2001-2010 (n=16)	One Way Anova	p	Kruskal-Wallis
Exaustão Emocional	1,658	2,085	1,847	,524	,593	,667
Despersonalização	1,200	1,691	1,325	1,026	,362	,651
Realização Pessoal	4,183	3,985	4,070	,152	,859	,962
<i>Burnout</i>	1,612	1,970	1,759	,667	,515	,548

Não existem diferenças significativas em função do tempo de serviço (Tabela 18). Contudo, os participantes que tem a sua carreira compreendida entre os 11 e os 20 anos apresentam um maior nível de exaustão emocional, de despersonalização e de *burnout* e um nível de realização pessoal mais baixo em comparação com os participantes que têm mais de 20 anos de serviço.

Tabela 18 - Análise comparativa de médias em função do tempo de serviço

Dimensão (0-6)	11 anos – 20 anos (n=18)	> 20 anos (n=101)	Test t- Student	p	Mann-Whitney U Test
Exaustão Emocional	2,210	1,970	,602	,548	,445
Despersonalização	1,644	1,578	,184	,854	,482
Realização Pessoal	3,847	4,048	-,618	,538	,447
Burnout	2,061	1,874	,620	,537	,568

Em relação aos serviços remunerados (Tabela 19) encontrou-se uma diferença significativa na dimensão da despersonalização, pois os agentes que efetuam serviços remunerados estão notavelmente mais despersonalizados que os que não efetuam estes serviços. Apesar de não ser uma diferença significativa quem efetua serviço remunerados está mais exausto, tem um nível mais elevado de *burnout* mas, ao mesmo tempo, também se sente mais realizado.

Tabela 19 - Análise comparativa de médias em função dos serviços remunerados

Dimensão (0-6)	Efetua (n=62)	Não efetua (n=57)	Test t- Student	p
Exaustão Emocional	2,168	1,830	-1,190	,236
Despersonalização	1,984	1,158	-3,428	,001***
Realização Pessoal	4,083	3,947	-,579	,563
Burnout	2,035	1,758	-1,291	,199

* p≤ .050 ** p≤ .010 *** p≤ .001

No que se refere ao número de horas de trabalho diário (Tabela 20), encontraram-se diferenças significativas na dimensão da exaustão emocional, da despersonalização e da realização pessoal. Assim, os agentes que trabalham 10 horas ou mais sentem-se significativamente mais exaustos, mais despersonalizados, mas, ao mesmo tempo, mais realizados. Os agentes que trabalham mais horas também revelam um nível mais elevado de *burnout*, apesar deste não se traduzir numa diferença significativa.

Tabela 20 - Análise comparativa de médias em função do número de horas de trabalho diário

Dimensão (0-6)	< 10 horas (n=43)	≥ 10 horas (n=76)	Test t-Student	p
Exaustão Emocional	1,705	2,177	-1,724	,044*
Despersonalização	1,153	1,834	-3,041	,001***
Realização Pessoal	3,759	4,164	-1,689	,047*
Burnout	1,775	1,975	-,972	,167

* p≤ .050 ** p≤ .010 *** p≤ .001

Em função do trabalho por turnos (Tabela 21) não se denotam diferenças significativas, embora os agentes da PMP que trabalham por turnos tenham uma média mais elevada de exaustão emocional, de despersonalização e de *burnout* e uma média mais baixa de realização pessoal em comparação com os agentes que não trabalham por turnos.

Tabela 21 - Análise comparativa de médias em função do trabalho por turnos

Dimensão (0-6)	Turnos (n=99)	Sem turnos (n=20)	Test t-Student	p	Mann-Whitney U Test
Exaustão Emocional	2,067	1,706	-,951	,343	,301
Despersonalização	1,655	1,260	-1,151	,252	,144
Realização Pessoal	3,958	4,313	1,140	,257	,325
Burnout	1,964	1,598	-1,279	,203	,160

Relativamente à existência de *hobby* (Tabela 22) não existem diferenças significativas. Porém, observa-se que quem não tem *hobby* sente-se menos realizado, mais exausto emocionalmente, mais despersonalizado e revela um maior nível de *burnout*.

Tabela 22 - Análise comparativa de médias em função da existência de *hobby*

Dimensão (0-6)	Hobby (n=93)	Sem hobby (n=26)	Test t-Student	p	Mann-Whitney U Test
Exaustão Emocional	1,963	2,162	,578	,564	,666
Despersonalização	1,557	1,700	,459	,647	,375
Realização Pessoal	4,060	3,865	-,844	,402	,248
Burnout	1,862	2,047	,710	,479	,371

Por fim, no que diz respeito à distância residência-trabalho (Tabela 23) não se verificam diferenças significativas. Contudo, destacam-se os agentes que residem a mais de 50 km do trabalho por apresentarem um maior nível de exaustão emocional, de realização pessoal e de *burnout*. Os agentes que residem a menos de 20 km apresentam a maior média na dimensão da despersonalização.

Tabela 23 - Análise comparativa de médias em função da distância residência - trabalho

Dimensão (0-6)	< 20km (n=79)	20 a 50 km (n=29)	> 50 km (n=11)	One Way Anova	p	Kruskal-Wallis Test
Exaustão Emocional	2,110	1,540	2,495	2,069	,131	,212
Despersonalização	1,671	1,400	1,491	,422	,657	,910
Realização Pessoal	3,991	4,009	4,239	,183	,833	,907
Burnout	1,974	1,672	2,000	,739	,480	,668

3. Análise Correlacional

A análise correlacional (Tabela 24) demonstrou uma forte correlação positiva entre a exaustão emocional e o *burnout*. É possível afirmar que o *burnout* tem uma correlação positiva mais forte com a exaustão emocional do que com a despersonalização, e que tem uma correlação negativa com a realização pessoal. Além disso, a exaustão emocional e a despersonalização correlacionam-se positivamente entre si e ambas estão inversamente correlacionadas com a realização pessoal, apresentando uma correlação negativa. Verificou-se ainda que as horas de trabalho diário têm uma correlação positiva com a despersonalização e com a realização pessoal, ou seja, quanto mais horas de trabalho mais despersonalizado, mas também mais realizado o agente da PMP está.

Tabela 24 - Análise correlacional das dimensões do *burnout* e das variáveis sociodemográficas e profissionais

	Exaustão Emocional	Despersonalização	Realização Pessoal	Burnout
Despersonalização	,698**			
Realização Pessoal	-,446**	-,384**		
Burnout	,907**	,801**	-,740**	
Grupo Etário	-,052	-,149	-,052	-,048
Habilitações Literárias	,117	,010	-,051	,087
Ano de ingresso na PSP	,022	,010	-,018	,022
Tempo de serviço	-,056	-,017	,057	-,057
Horas de trabalho diário	,091	,194*	,208*	,020
Distância Residência-Trabalho	-,023	-,070	,047	-,050

A análise de regressão não foi realizada devido à ausência de correlações significativas com as variáveis sociodemográficas e profissionais (exceto com as horas de trabalho diário).

3.3 Discussão

Os resultados obtidos parecem estar em conformidade com as pesquisas recentes acerca do *burnout* em polícias, pois revelaram, na generalidade, valores baixos de *burnout* nos agentes da Polícia Municipal do Porto. No entanto, estes dados podem não apresentar o nível realista de *burnout* nos polícias, devido ao mito do trabalhador saudável (Schaufeli & Van Dierendonck, 1995). Este mito diz respeito aos profissionais que têm a sua saúde mental debilitada e não querem ou não se sentem capazes de responder ao questionário, ou até, já abandonaram o posto de trabalho/instituição. Além disso, a análise detalhada considerando os níveis de *burnout*, revelou que quase metade dos participantes deste estudo, 55 agentes da Polícia Municipal do Porto que representam 46,2% da amostra, apresentam um nível de *burnout* moderado/elevado e 27,7% um nível elevado de exaustão emocional, o que constitui um sinal de alerta para um processo de adoecer psicológico que deve preocupar a instituição e suas chefias. Da mesma forma, é preocupante a percentagem de agentes com despersonalização elevada, 18,5%. Estes preenchem os critérios de indiferença e, conseqüentemente, de perigosidade para o cidadão, sendo necessária uma intervenção urgente. Em conformidade com outros estudos, é possível afirmar que os 22 agentes da PMP em despersonalização elevada estão vulneráveis (Berg et al., 2003; Pompili et al., 2006).

Os resultados obtidos podem também ser explicados à luz da situação pandémica atual, que traz incertezas, mudanças, tanto a nível de funções como de comportamentos. Assim, a mudança no panorama geral pode levar a uma reconfiguração do padrão de *burnout* (Areosa & Queirós, 2020).

No que diz respeito à variação em função das variáveis sociodemográficas, não se encontraram diferenças significativas ao nível da síndrome de *burnout*, o que não é congruente com algumas investigações anteriores (Zamora et al., 2004). Porém, a ausência de diferenças significativas em função do sexo e do grupo etário é concordante com alguns estudos anteriores (Aguayo et al., 2017; Maslach et al., 2001). Relativamente ao estado civil e à existência de filhos, os agentes não casados ou que não vivem em união de facto e/ou não têm filhos evidenciam um nível superior de *burnout*, o que demonstra a importância do suporte familiar/emocional como fator protetor do desenvolvimento da síndrome de *burnout* (Cobb, 1976; Roslan et al., 2021).

Ao nível das habilitações literárias, apesar de não se constatarem diferenças significativas, à medida que o nível de habilitação aumenta, a exaustão emocional e o *burnout* também aumenta, enquanto os elementos policiais com menos habilitações são os que se sentem mais realizados. Talvez porque quanto maiores são as habilitações, maiores as responsabilidades, o que, conseqüentemente, aumenta o nível de exaustão e

de *burnout*. Por outro lado, os participantes com mais habilitações são os que se sentem menos realizados, possivelmente por terem expectativas elevadas quanto à carreira (Maslach et al., 2001; Monteiro & Carlotto, 2014; Pines, 1993). Contudo, elementos policiais que possuem um nível de habilitação menor são aqueles que manifestam um maior nível de despersonalização, o que se deve, não só à frustração que estes sentem, como à falta de preparação na gestão de emoções.

Quanto à posição de chefia, mesmo não havendo uma diferença significativa, observa-se um nível mais elevado de realização pessoal nos chefes ou nos oficiais, dado que obtêm uma progressão na sua carreira e um reconhecimento do seu trabalho. Por sua vez, os que não têm uma posição de chefia apresentam um nível mais elevado de despersonalização, o que é preocupante pois são estes que representam a primeira linha de intervenção da polícia e lidam frequentemente com situações de *stress* e perigo.

No que se refere aos resultados obtidos em função da atividade exercida, denotam-se diferenças significativas, sendo que os agentes que trabalham nos Serviços Operacionais de Trânsito são os que têm um maior nível de despersonalização e de *burnout*, o que pode ser explicado, não só, por estes serviços exigirem um maior distanciamento emocional dos munícipes, como também por serem rotineiros, se compararmos com os Serviços Administrativos ou com os Serviços Operacionais de Policiamento. Efetivamente, os agentes responsáveis pela fiscalização de trânsito, registaram em 2019, 53893 infrações como a paragem/estacionamento de veículos em parques de deficientes, em parques privativos, em passeios e em passadeiras e ainda 19322 remoções de veículos e 1071 reclamações dos munícipes.

No que respeita à década de ingresso e aos anos de serviço, os agentes com uma carreira mais longa são os que apresentam um menor nível de exaustão emocional (Marôco et al., 2016), de despersonalização e de *burnout*, e ao mesmo tempo, uma maior sensação de realização pessoal (Huo, 2021; Luís, 2011; Ramírez et al., 2018). Estes resultados podem ser explicados pelas estratégias de *coping* (Jenaro et al., 2007; Sim et al., 2016) adquiridas pelos agentes ou pela sua perspetiva de reforma em breve. Neste sentido, os agentes que ingressaram na PSP entre o ano de 1991 e o ano de 2000 são os que revelam não só o maior nível de exaustão, de despersonalização, de *burnout* como também o menor nível de realização pessoal. Estes resultados podem ser compreendidos através do efeito cumulativo de desgaste dos agentes que já exercem a sua profissão há alguns anos e ao mesmo tempo, ainda estão longe da reforma.

Os serviços remunerados são serviços extra que o elemento da Polícia Municipal do Porto pode efetuar, além das suas funções regulares, para aumentar o seu vencimento. Os agentes que realizam serviços remunerados sentem-se mais realizados, sendo possível considerar os serviços remunerados um fator protetor da realização pessoal. Contudo,

quem realiza estes serviços trabalha mais horas diárias, sente-se mais cansado física e/ou psicologicamente o que provoca indiferença no profissional, e, por conseguinte, um nível mais elevado de despersonalização (Scholarios et al., 2017; Turnbull & Wass, 2015).

As horas de trabalho diário, tal como a literatura indica (Euwema et al., 2004; Stimpfel et al., 2012), podem influenciar o surgimento do *burnout*. Neste estudo encontraram-se diferenças significativas nas três dimensões do *burnout* no sentido de quantas mais horas de trabalho, maior nível de exaustão, de despersonalização e de realização pessoal. Os agentes que trabalham 10 horas ou mais apresentam um nível mais elevado de realização pessoal do que os agentes que trabalham menos horas, devido ao salário extra que recebem dos serviços remunerados efetuados.

A existência de trabalho por turnos é, segundo investigações anteriores (Peterson et al., 2019; Veljković et al., 2021) um fator relevante que pode influenciar o surgimento do *burnout*. Todavia, neste estudo, apesar de os agentes que trabalham por turnos estarem mais exaustos, mais despersonalizados, menos realizados e apresentarem um maior nível de *burnout*, não se verificam diferenças significativas.

Após a revisão da literatura, considerou-se igualmente pertinente averiguar se os participantes da nossa amostra teriam outras atividades além das tarefas ligadas às suas funções enquanto polícias, os denominados *hobbies*. Os resultados obtidos mostram que os agentes que têm um *hobby* se sentem menos exaustos, menos despersonalizados, mais realizados e evidenciam um nível mais baixo de *burnout*. O *hobby* revela-se como um fator protetor do *burnout* e funciona como um conceito de recuperação do trabalho e das adversidades associadas às suas funções (Clipa & Boghean, 2015; Deschamps et al., 2003; Panigrahi, 2016). Um agente que tenha um *hobby* consegue desligar-se do trabalho e recuperar, realizando outras atividades. Os agentes que não possuem um *hobby* têm um maior nível de exaustão emocional, o que indicia que a falta de energia e o cansaço dos profissionais pode ainda ser impedimento para a prática de outra atividade; este é o momento ideal para intervir.

O contacto pessoal com os agentes da PMP, permitiu perceber que residir distante do local de trabalho, poderia à partida ser um fator diferenciador negativo, potencializador do aparecimento do *burnout*. Contudo, a instabilidade dos dados revela que os agentes que residem mais longe do trabalho apresentam uma maior média de exaustão emocional, como seria expectável, devido ao maior número de horas que estes despendem no trajeto residência-trabalho e trabalho-residência, conjugado com o número de horas de trabalho diário. Apesar disso, esses mesmos agentes apresentam um nível mais elevado de realização pessoal, possivelmente pelo facto de terem uma qualidade de vida superior e menos conturbada do que aquela que está presente diariamente na vida dos profissionais que vivem em zonas centrais e muito agitadas como a cidade do Porto. Destaca-se ainda

o maior nível de despersonalização nos agentes que residem mais perto do local de trabalho, pois estes, ao contrário da maioria que reside a mais de 50 km, realizam serviços remunerados.

Atendendo à inevitável relação entre os quatro conceitos: *burnout*, exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal; a análise de resultados mostra não só uma forte correlação entre o *burnout* e a exaustão emocional, o *burnout* e a despersonalização, a exaustão emocional e a despersonalização como também uma correlação negativa entre o *burnout* e a realização pessoal. A análise correlacional deste estudo está em concordância com estudos anteriores (Juliá-Sanchis et al., 2019; Maslach et al., 1996), confirmando que um nível elevado de realização pessoal protege os indivíduos contra o surgimento do *burnout* e que a exaustão emocional é a dimensão central do *burnout*.

3.4 Conclusões

O objetivo desta dissertação foi identificar os níveis de *burnout* nos agentes da Polícia Municipal do Porto e verificar se estes variam em função de características sociodemográficas e profissionais como o sexo, idade, estado civil, habilitações literárias, tempo de serviço, categoria profissional, atividade exercida, entre outras.

De um modo geral, as médias obtidas neste estudo apontam para a não existência do *burnout* nos agentes da PMP, pois a média obtida é de 1,90 numa escala de 0-6. Porém, percecionam-se níveis elevados de *burnout* para 21 agentes, de exaustão emocional para 33 agentes, de despersonalização para 22 agentes e níveis baixos de realização pessoal para 52 agentes. Os dados anteriormente expostos revelam que já há agentes em risco a trabalhar, que poderão tornar-se indiferentes ou até mesmo ter comportamentos agressivos para com os munícipes, no exercício das suas funções (Queiros et al., 2013).

No que respeita à variabilidade do *burnout* e das suas dimensões em função de características sociodemográficas e profissionais, é possível afirmar que os níveis do *burnout* dos agentes da Polícia Municipal do Porto não variam de forma significativa em função de variáveis sociodemográficas e que variam significativamente em função de apenas três variáveis profissionais, nomeadamente a atividade exercida, os serviços remunerados e as horas de trabalho diárias. Concluiu-se que os agentes que efetuam Serviços Operacionais de Trânsito apresentam significativamente um nível mais elevado de despersonalização e de *burnout*. Por sua vez, foi comprovado que os agentes que efetuam serviços remunerados indicam um nível significativamente maior de despersonalização. Verificou-se ainda que os agentes que trabalham 10 horas ou mais experienciam um nível significativamente mais elevado de exaustão emocional, de despersonalização e de realização pessoal.

Neste estudo confirmou-se a existência de uma forte correlação entre a exaustão emocional e o *burnout*; entre a exaustão emocional e a despersonalização; entre a despersonalização e o *burnout* e por último, uma correlação inversa entre estas três dimensões e a realização pessoal. Assim, alguns questionários como o *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI) (Sinval et al., 2019) deixaram cair esta dimensão, optando por questionários de satisfação laboral (Pocinho & Garcia, 2008) ou de *engagement* como motivação no trabalho (Sinval et al., 2018) quando se pretende estudar os níveis de *burnout* numa população.

Esta investigação apresenta algumas limitações: ao nível da amostra, que deveria ser maior e com características mais homogéneas; da época pandémica atual que causou um mal-estar geral, provocando uma alteração considerável nas funções da polícia. De facto, neste contexto pandémico, se analisarmos comparativamente com as profissões de

enfermeiro/médico, esta situação em que há alterações de tarefas não se verifica, uma vez que houve um aumento de intensidade de trabalho, mas as funções são as mesmas, não se alteraram; por esse motivo não se identifica uma mudança no padrão de *burnout* nestas profissões (Trumello et al., 2020), enquanto nas forças policiais e outras profissões há diferenças nas tarefas (Rajbhandari et al., 2021).

Sugere-se que no futuro seja realizado um estudo com a participação dos agentes da PMP e os agentes da Polícia Municipal de Lisboa, promovendo uma comparação entre os resultados obtidos nas duas instituições. Também, tendo em conta a variável “horas diárias de trabalho” seria oportuno fazer uma discriminação entre o número de horas em que os agentes exercem as suas funções regulares (policiamento, trânsito, etc.) e o número de horas em que efetuam serviços remunerados. Ademais, seria pertinente a utilização de um outro instrumento de recolha de dados como o *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI) (Sinval et al., 2019) ou o *Burnout Assessment Tool* (BAT) (De Beer et al., 2020). Por fim, seria fundamental investigar o *burnout* na PMP num período pós pandemia para verificar se este padrão, onde as variáveis sociodemográficas e profissionais não têm maioritariamente um impacto significativo, persiste.

Em conclusão, importa refletir sobre os níveis de *burnout* elevados em 21 agentes da PMP, potenciando a sua prevenção através de intervenções a nível individual, como por exemplo, gestão do tempo, estratégias de resiliência, participação em programas de gestão de *stress*; a nível coletivo, estratégias que fomentem a interajuda, a partilha, o apoio mútuo, de modo a que o grupo sirva de proteção para as adversidades do trabalho; a nível organizacional, participação dos profissionais nas decisões laborais. Além disso, a instituição poderia recorrer ao apoio formal de um técnico da área de saúde mental, nomeadamente um psicólogo exterior à instituição, onde os agentes possam fazer a gestão emocional dos seus conflitos interiores, beneficiando assim, a preservação dos profissionais e prevenindo o *burnout* (Meier & Beresford, 2006).

4. Referências Bibliográficas

- Acquadro Maran, D., Varetto, A., Zedda, M., & Ieraci, V. (2015). Occupational stress, anxiety and coping strategies in police officers. *Occup Med (Lond)*, 65(6), 466-473. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqv060>
- Adams, G. A., & Buck, J. (2010). Social Stressors and Strain Among Police Officers. *Criminal Justice and Behavior*, 37(9), 1030-1040. <https://doi.org/10.1177/0093854810374282>
- Agra, C., Quintas, J., & Fonseca, E. P. (2001). De la sécurité démocratique à la démocratie de sécurité : le cas Portugais [From Securing Democracy to Democratizing Security]. *Déviante et Société*, 25(4), 499-513.
- Aguayo, R., Vargas, C., Cañadas, G. R., & De la Fuente, E. I. (2017). Are socio-demographic factors associated to burnout syndrome in police officers? A correlational meta-analysis. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 33(2), 383-392.
- Ahola, K., Hakonen, J., Perhoniemi, R., & Mutanen, P. (2014). Relationship between burnout and depressive symptoms: A study using the person-centred approach. *Burnout Research*, 1(1), 29-37.
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Aromaa, A., & Lonnqvist, J. (2005). The relationship between job-related burnout and depressive disorders - Results from the Finnish Health 2000 Study. *Journal of affective disorders*, 88, 55-62. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2005.06.004>
- Al-Turki, H. A. (2010). Saudi Arabian Nurses. are they prone to burnout syndrome? *Saudi Med J*, 31(3), 313-316.
- Alarcon, G., Eschleman, K., & Bowling, N. (2009). Relationships between Personality Variables and Burnout: A Meta-Analysis. *Work and Stress - WORK STRESS*, 23, 244-263. <https://doi.org/10.1080/02678370903282600>
- APA. (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5)* (Fifth ed.). American Psychiatric Association.
- Areosa, J., & Queirós, C. (2020). Burnout: uma patologia social reconfigurada na era COVID-19? In: Awa, W. L., Plaumann, M., & Walter, U. (2010). Burnout prevention: a review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78(2), 184-190. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.04.008>
- Baker, T. E. (2009). Dell P. Hackett and John M. Violanti, Police suicide: Tactics for prevention. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 24(1), 66-67. <https://doi.org/10.1007/s11896-008-9037-4>
- Bakker, A. B., Le Blanc, P. M., & Schaufeli, W. B. (2005). Burnout contagion among intensive care nurses. *J Adv Nurs*, 51(3), 276-287. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03494.x>
- Bakker, A. B., Schaufeli, W., Demerouti, E., & Janssen, P. P. M. (2000). Using equity theory to examine the difference between burnout and depression. *Anxiety, Stress & Coping*, 13. <https://doi.org/10.1080/10615800008415727>
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., & Bosveld, W. (2001). Burnout contagion among general practitioners. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 20(1), 82-98. <https://doi.org/10.1521/jscp.20.1.82.22251>
- Ballenger, J. F., Best, S. R., Metzler, T. J., Wasserman, D. A., Mohr, D. C., Liberman, A., Delucchi, K., Weiss, D. S., Fagan, J. A., Waldrop, A. E., & Marmar, C. R. (2011). Patterns and Predictors of Alcohol Use in Male and Female Urban Police Officers. *The American Journal on Addictions*, 20(1), 21-29. <https://doi.org/10.1111/j.1521-0391.2010.00092.x>
- Bandura, A. (1973). *Aggression: A social learning analysis*. Prentice-Hall.
- Benevides-Pereira, A. M. (2002). *O processo de adoecer pelo trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

- Berg, A. M., Hem, E., Lau, B., Loeb, M., & Ekeberg, Ø. (2003). Suicidal Ideation and Attempts in Norwegian Police. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 33(3), 302-312. <https://doi.org/10.1521/suli.33.3.302.23215>
- Berkowitz, L. (1993). *Aggression: Its causes, consequences, and control*. McGraw-Hill Book Company.
- Beutler, L. E., Nussbaum, P. D., & Meredith, K. E. (1988). Changing personality patterns of police officers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 19(5), 503-507. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.19.5.503>
- Bianchi, R., Schonfeld, I., & Laurent, E. (2015a). Interpersonal rejection sensitivity predicts burnout: A prospective study. *Personality and Individual Differences*, 75, 216-219.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015b). Is burnout separable from depression in cluster analysis? A longitudinal study. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 50(6), 1005-1011. <https://doi.org/10.1007/s00127-014-0996-8>
- Biehl, K. A. (2009). *Burnout em psicólogos* Universidade Católica do Rio Grande do Sul]. <http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/670>
- Bittner, E. (2001). Florence Nightingale in Pursuit of Willie Sutton. A Theory of the Police [Florence Nightingale à la poursuite de Willie Sutton]. *Déviance et Société*, 25(3), 285-305. <https://doi.org/10.3917/ds.253.0285>
- Bonifacio, P. (1991). *The psychological effects of police work: A psychodynamic approach* [doi:10.1007/978-1-4899-0600-7]. Plenum Press. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-0600-7>
- Brown, J. M., & Campbell, E. A. (1994). *Stress and policing: Sources and strategies*. John Wiley & Sons.
- Burke, R. J., & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, 13(1), 64-83. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.1.64>
- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (2000). *Psychological Burnout in Organizations: Research and Intervention*. Routledge.
- Campos, A. M. B. M. (2009). *Depressão e Optimismo: Uma visão do Desemprego, sob o prisma da Psicologia da Saúde*
- Cañadas-De la Fuente, G., Vargas, C., San Luis, C., García, I., Cañadas, G., & Fuente, E. (2015). Risk Factors And Prevalence Of Burnout Syndrome In The Nursing Profession. *International journal of nursing studies*, 52, 240-249.
- Carlotto, M. S. (2011). Fatores de risco da síndrome de burnout em técnicos de enfermagem. *Revista da SBPH*, 14, 07-26. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582011000200003&nrm=iso
- Castora, K., Brewster, J., & Stoloff, M. (2003). Predicting aggression in police officers using the MMPI-2. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 18(1), 1-8. <https://doi.org/10.1007/bf02802602>
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout : job stress in the human services*. Sage Publications.
- Clays, E., De Bacquer, D., Leynen, F., Kornitzer, M., Kittel, F., & De Backer, G. (2007). Job stress and depression symptoms in middle-aged workers--prospective results from the Belstress study. *Scand J Work Environ Health*, 33(4), 252-259. <https://doi.org/10.5271/sjweh.1140>
- Clipa, O., & Boghean, A. (2015). Stress Factors and Solutions for the Phenomenon of Burnout of Preschool Teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 180, 907-915. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.241>
- CMP. (2021). *Polícia Municipal*. <https://www.cm-porto.pt/seguranca/policia-municipal>
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314. <https://doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>

- Collins, P. A., & Gibbs, A. C. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53(4), 256-264. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqg061>
- Cordeiro, R. (2018). Os novos desafios para a saúde mental na europa. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*(20). <https://doi.org/10.19131/rpesm.0220>
- Costa, A. (2002). *Esta (não) é a minha Polícia* (E. Notícias, Ed.).
- De Beer, L. T., Schaufeli, W. B., De Witte, H., Hakanen, J. J., Shimazu, A., Glaser, J., Seubert, C., Bosak, J., Sinval, J., & Rudnev, M. (2020). Measurement Invariance of the Burnout Assessment Tool (BAT) Across Seven Cross-National Representative Samples. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5604. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155604>
- Decreto-Lei n.º 13/2017, Diário da República n.º 19/2017 (2017). <https://dre.pt/application/file/a/105808731>
- Delbrouck, M. (2006). *Síndrome de Exaustão (Burnout)*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Densten, I. L. (2001). Re-thinking burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 22(8), 833-847. <https://doi.org/10.1002/job.115>
- Deschamps, F., Paganon-Badinier, I., Marchand, A. C., & Merle, C. (2003). Sources and Assessment of Occupational Stress in the Police. *Journal of Occupational Health*, 45(6), 358-364. <https://doi.org/10.1539/joh.45.358>
- DGS. (2014). *Direção-Geral da Saúde*. <https://saudemental.min-saude.pt/>
- Dias, E. N., & Pais-Ribeiro, J. L. (2019). O Modelo de Coping de Folkman e Lazarus: Aspectos Históricos e Conceituais. *Revista Psicologia e Saúde*, 11(2), 55-66. <https://doi.org/10.20435/pssa.v11i2.642>
- Durán, M. A. (2001). El síndrome de Burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). Human Sciences Press New York.
- Eisenberg, T. (1975). Job stress and the police officer: Identifying stress reduction techniques. *Job Stress and the Police Officer: Identifying Stress Reduction Techniques*. Washington, DC: US Government Printing Office, 26-34.
- Euwema, M. C., Kop, N., & Bakker, A. B. (2004). The behaviour of police officers in conflict situations: How burnout and reduced dominance contribute to better outcomes. *Work & Stress*, 18(1), 23-38. <https://doi.org/10.1080/0267837042000209767>
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Sage publications.
- Fonseca, S., Queirós, C., Guimarães, F., & Martins, V. (2018). Risco de burnout e trauma em profissionais da ferrovia com e sem experiência em acidentes. *Territorium: Revista Portuguesa de riscos, prevenção e segurança*(25 (I)).
- Fornés-Vives, J., García-Banda, G., Frías-navarro, D., Hermoso-Rodríguez, E., & Santos-Abaunza, P. (2012). Stress and neuroticism in Spanish nursing students: A two-wave longitudinal study. *Research in nursing & health*, 35. <https://doi.org/10.1002/nur.21506>
- Freitas, F. (1999). O esgotamento (burnout) nos professores. *Millenium*.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Garner, J. H., Maxwell, C. D., & Heraux, C. G. (2002). Characteristics associated with the prevalence and severity of force used by the police. *Justice Quarterly*, 19(4), 705-746. <https://doi.org/10.1080/07418820200095401>
- Geller, W. A., & Toch, H. (1996). *Police violence : understanding and controlling police abuse of force*. Yale University Press.
- Gerber, G. L., & Ward, K. C. (2011). Police personality: Theoretical issues and research. In *Handbook of police psychology*. (pp. 421-436). Routledge/Taylor & Francis Group.

- Gil-Monte, P., & Peiro, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261-268.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em estudo*, 7(1), 3-10. <https://doi.org/10.1590/s1413-73722002000100003>
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.
- Gil-Monte, P. R., Silla, J. M. P., & dir Mayor, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, Espanha: Síntesis.
- Gillet, N., Huart, I., Colombat, P., & Fouquereau, E. (2013). Perceived organizational support, motivation, and engagement among police officers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 44(1), 46-55. <https://doi.org/10.1037/a0030066>
- Glass, D. C., McKnight, J. D., & Valdimarsdottir, H. (1993). Depression, burnout, and perceptions of control in hospital nurses. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(1), 147-155. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.61.1.147>
- Gotlib, I. H., & Hammen, C. L. (2009). *Handbook of depression, 2nd ed.* The Guilford Press.
- Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Source of Conflict Between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10, 76-88. <https://doi.org/10.2307/258214>
- Griffin, S. P., & Bernard, T. J. (2003). Angry Aggression Among Police Officers. *Police Quarterly*, 6(1), 3-21. <https://doi.org/10.1177/1098611102250365>
- Gül, Z., & Delice, M. (2011). POLICE JOB STRESS AND STRESS REDUCTION/COPING PROGRAMS: THE EFFECTS ON THE RELATIONSHIP WITH SPOUSES. *Turkish Journal of Police Studies/Polis Bilimleri Dergisi*, 13(3).
- Hall, G. B., Dollard, M. F., Tuckey, M. R., Winefield, A. H., & Thompson, B. M. (2010). Job demands, work-family conflict, and emotional exhaustion in police officers: A longitudinal test of competing theories. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 237-250. <https://doi.org/10.1348/096317908x401723>
- Heus, P., & Diekstra, R. F. W. (1999). Do teachers burn out more easily? A comparison of teachers with other social professions on work stress and burnout symptoms. In *Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice*. (pp. 269-284). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511527784.019>
- Hudek-Knežević, J., Kalebić Maglica, B., & Krapić, N. (2011). Personality, organizational stress, and attitudes toward work as prospective predictors of professional burnout in hospital nurses. *Croatian Medical Journal*, 52(4), 538-549. <https://doi.org/10.3325/cmj.2011.52.538>
- Huo, L. (2021). Burnout and Its Relationship With Depressive Symptoms in Medical Staff During the COVID-19 Epidemic in China. *Frontiers in psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.616369>
- Jenaro, C., Flores, N., & Arias, B. (2007). Burnout and coping in human service practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38(1), 80-87. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.38.1.80>
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187. <https://doi.org/10.1108/02683940510579803>
- Jones, J. W. (1981). Dishonesty, Burnout, and Unauthorized Work Break Extensions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 7(3), 406-409. <https://doi.org/10.1177/014616728173007>
- Juliá-Sanchis, R., Richart-Martínez, M., García-Aracil, N., José-Alcaide, L., Piquer-Donat, T., & Castejón-De-La-Encina, M. E. (2019). Measuring the levels of burnout syndrome and empathy of Spanish emergency medical service professionals. *Australasian Emergency Care*, 22(3), 193-199. <https://doi.org/10.1016/j.auec.2019.04.003>

- Kim, J., Youngs, P., & Frank, K. (2017). Burnout contagion: Is it due to early career teachers' social networks or organizational exposure? *Teaching and Teacher Education*, 66, 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2017.04.017>
- Kop, N., & Euwema, M. C. (2001). Occupational stress and the use of force by Dutch police officers. *Criminal Justice and Behavior*, 28(5), 631-652. <https://doi.org/10.1177/009385480102800505>
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Frontiers in psychology*, 10, 284. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00284>
- Kovacs, J. S. (1980). Career guide: burnout doesn't have to happen. *Nursing*, 10(10), 105-111. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/6902799>
- Lamb, H. R. (1979). Staff burnout in work with long-term patients. *Hosp Community Psychiatry*, 30(6), 396-398. <https://doi.org/10.1176/ps.30.6.396>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Le Scannff, C., & Taugis, J. (2002). Stress management for police special forces. *Journal of Applied Sport Psychology*, 14(4), 330-343. <https://doi.org/10.1080/10413200290103590>
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Lei n.º 19/2004, Diário da República n.º 118/2004 (2004). <https://dre.pt/application/file/a/270289>
- Lei n.º 35/2014, Diário da República n.º 117/2014 (2014). <https://dre.pt/application/file/a/25677132>
- Leiter, M., & Durup, J. (1994). The discriminant validity of burnout and depression: A confirmatory factor analytic study. *Anxiety Stress and Coping* 7, 357-373. <https://doi.org/10.1080/10615809408249357>
- Lim, W. Y., Ong, J., Ong, S., Hao, Y., Abdullah, H. R., Koh, D. L., & Mok, U. S. M. (2019). The Abbreviated Maslach Burnout Inventory Can Overestimate Burnout: A Study of Anesthesiology Residents. *Journal of Clinical Medicine*, 9(1), 61. <https://doi.org/10.3390/jcm9010061>
- Loff, A. M. (2003). Avaliação de níveis de stress em enfermagem. In *Sinais Vitais* (Vol. 46, pp. 13-15).
- López, G., Mora, P., Peiro, J., & Segovia, A. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, ISSN 0214-9915, Vol. 15, Nº. 1, 2003, pags. 54-57.
- Loreto, D. (2000). *Síndrome de Burnout de enfermeiros de oncologia*. Tese de mestrado.
- Loureiro, H., Pereira, A. N., Oliveira, A. P., & Pessoa, A. R. (2008). Burnout no trabalho. *Burnout at work*.(7), 33-41.
- Lousada, A. J. (2001). *Clima organizacional – apoio social entre os professores*. (Vol. 74).
- Lucas, T., Weidner, N., & Janisse, J. (2012). Where does work stress come from? A generalizability analysis of stress in police officers. *Psychology & Health*, 27(12), 1426-1447. <https://doi.org/10.1080/08870446.2012.687738>
- Luís, F. (2011). *Burnout e Bem-estar no Trabalho: Estudo Exploratório na Divisão da Polícia de Segurança Pública de Portimão*. Universidade do Algarve. Faro.
- Malakh-Pines, A., & Aronson, E. (1988). Career burnout : causes and cures.
- Marôco, J., Marôco, A. L., Leite, E., Bastos, C., Vazão, M. J., & Campos, J. (2016). Burnout em Profissionais da Saúde Portugueses: Uma Análise a Nível Nacional. *Acta Médica Portuguesa*, 29(1), 24. <https://doi.org/10.20344/amp.6460>
- Marzuk, P. M., Nock, M. K., Leon, A. C., Portera, L., & Tardiff, K. (2002). Suicide Among New York City Police Officers, 1977–1996. *American Journal of Psychiatry*, 159(12), 2069-2071. <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.159.12.2069>
- Maslach, C. (1982). *Burnout : the cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (1998). A Multidimensional Theory of Burnout. In (pp. 68-85).

- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981a). *Maslach burnout inventory : manual*. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981b). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7-8), 837-851. <https://doi.org/10.1007/bf00287876>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual*. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). Teacher Burnout: A Research Agenda. In A. M. Huberman & R. Vandenberghe (Eds.), *Understanding and Preventing Teacher Burnout: A Sourcebook of International Research and Practice* (pp. 295-303). Cambridge University Press. <https://doi.org/DOI: 10.1017/CBO9780511527784.021>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>
- Maslach, C., & Schaufeli, W. (1993). Historical and Conceptual Development of Burnout. In *Professional burnout: Recent developments in theory and research*.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- McMinn, S. (1979). Burnout. *Nephrol Nurse*, 1(3), 8-10. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/255794>
- McSwain, N. E., Jr., & Skelton, M. B. (1980). Burnout--real or imagined? *Top Emerg Med*, 1(4), 93-97. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10245070>
- Meier, D. E., & Beresford, L. (2006). Preventing burnout. *J Palliat Med*, 9(5), 1045-1048. <https://doi.org/10.1089/jpm.2006.9.1045>
- Meier, S. T. (1984). The construct validity of burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57(3), 211-219. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1984.tb00163.x>
- Meredith, C., Schaufeli, W., Struyve, C., Vandecandelaere, M., Gielen, S., & Kyndt, E. (2020). 'Burnout contagion' among teachers: A social network approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 93(2), 328-352. <https://doi.org/10.1111/joop.12296>
- Meyer, K. (1979). Taking issue with some "staff burnout" concepts. *Hosp Community Psychiatry*, 30(12), 854. <https://doi.org/10.1176/ps.30.12.854>
- Monteiro, J., & Carlotto, M. S. (2014). Preditores da Síndrome de Burnout em Trabalhadores da Saúde no Contexto Hospitalar. *Interacao em Psicologia*, 18(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5380/psi.v18i3.28024>
- Montgomery, A., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W., & den Ouden, M. (2003). Montgomery, A.J., Peeters, M.C.W., Schaufeli, W.B. & Den Ouden, M. D. (2003). Work-Home Interference among Newspaper Managers: Its Relationship with Burnout and Engagement. *Anxiety, Stress & Coping*, 16: 195-211. *Anxiety Stress & Coping*, 16, 195-211. <https://doi.org/10.1080/1061580021000030535>
- Moreira, D., Magnago, R., Sakae, T., & Magajewski, F. (2009). Prevalência da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem de um hospital de grande porte da Região Sul do Brasil. *Cadernos De Saude Publica - CAD SAUDE PUBLICA*, 25. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2009000700014>
- Neely, P., & Cleveland, C. S. (2011). The Impact Of Job-Related Stressors On Incidents Of Excessive Force By Police Officers. *American Journal of Health Sciences (AJHS)*, 3(1), 63-74. <https://doi.org/10.19030/ajhs.v3i1.6755>

- Netterstrom, B., Conrad, N., Bech, P., Fink, P., Olsen, O., Rugulies, R., & Stansfeld, S. (2008). The Relation between Work-related Psychosocial Factors and the Development of Depression. *Epidemiologic Reviews*, 30(1), 118-132. <https://doi.org/10.1093/epirev/mxn004>
- Niedhammer, I., Goldberg, M., Leclerc, A., Bugel, I., & David, S. (1998). Psychosocial factors at work and subsequent depressive symptoms in the Gazel cohort. *Scand J Work Environ Health*, 24(3), 197-205. <https://doi.org/10.5271/sjweh.299>
- Nieuwenhuys, A., Savelsbergh, G. J. P., & Oudejans, R. R. D. (2012). Shoot or don't shoot? Why police officers are more inclined to shoot when they are anxious. *Emotion*, 12(4), 827-833. <https://doi.org/10.1037/a0025699>
- OECD, & Union, E. (2020). *Health at a Glance: Europe 2020*. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.1787/82129230-en>
- Oliveira, J. P. (2008). *Traços de personalidade de elementos das Forças de Segurança: um estudo comparativo na PSP de Lisboa* Tese de Doutoramento em Psicologia. Porto: FPCEUP].
- Oliveira, J. P., & Queirós, C. (2012). O estudo empírico do burnout na Polícia de Segurança Pública Portuguesa. In *Polícia, segurança e ordem pública: perspectivas portuguesas e brasileiras* (pp. 283-309).
- OMS. (2005). *Organização Mundial de Saúde*.
- Padyab, M., Backteman-Erlanson, S., & Brulin, C. (2016). Burnout, Coping, Stress of Conscience and Psychosocial Work Environment among Patrolling Police Officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 31(4), 229-237.
- Page, J. O. (1980). Burnout: the most probable causes and the most likely solutions. *EMT J*, 4(1), 52-54. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10245785>
- Panigrahi, C. (2016). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, 3(4), 154-160.
- Peeters, M. C. W., Montgomery, A., & Schaufeli, W. (2005). Balancing Work and Home: How Job and Home Demands Are Related to Burnout. *International Journal of Stress Management*, 12, 43. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.12.1.43>
- Pereira, A. M., Queirós, C., Gonçalves, S. P., Carlotto, M. S., & Borges, E. (2014). Burnout e interação trabalho-família em enfermeiros: Estudo exploratório com o Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING).
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2008). *Análise de Dados para Ciências Sociais. A complementaridade do SPSS* (5 ed.).
- Peterson, S. A., Wolkow, A. P., Lockley, S. W., O'Brien, C. S., Qadri, S., Sullivan, J. P., Czeisler, C. A., Rajaratnam, S. M. W., & Barger, L. K. (2019). Associations between shift work characteristics, shift work schedules, sleep and burnout in North American police officers: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 9(11), e030302. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-030302>
- Pines, A. (1993). *Burnout: An existential perspective*. Taylor & Francis.
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hosp Community Psychiatry*, 29(4), 233-237. <https://doi.org/10.1176/ps.29.4.233>
- Pines, A., & Maslach, C. (1980). Combatting staff burn-out in a day care center: A case study. *Child Care Quarterly*, 9(1), 5-16. <https://doi.org/10.1007/bf01555032>
- Pinto, A. M., & Chambel, M. J. (2008). *Burnout e engagement em contexto organizacional*. Livros Horizonte.
- Pocinho, M., & Garcia, J. (2008). Impacto psicossocial das tecnologias da informação e comunicação (TIC): tecnostress, danos físicos e satisfação laboral. *Acta Colombiana de Psicologia*, 11(2), 127-139.
- Pompili, M., Rinaldi, G., Lester, D., Girardi, P., Ruberto, A., & Tatarelli, R. (2006). Hopelessness and Suicide Risk Emerge in Psychiatric Nurses Suffering From Burnout and Using Specific Defense Mechanisms. *Archives of psychiatric nursing*, 20(3), 135-143. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2005.12.002>

- PSP. (2020). *Balanço Social Polícia de Segurança Pública*.
[https://www.psp.pt/Documents/Instrumentos%20de%20Gest%C3%A3o/Balan%C3%A7o%20Social/Balan%C3%A7o%20da%20PSP%202020.pdf](https://www.psp.pt/Documents/Instrumentos%20de%20Gest%C3%A3o/Balan%C3%A7o%20Social/Balan%C3%A7o%20Social%20da%20PSP%202020.pdf)
- Queiros, C., Kaiseler, M., & Da Silva, A. L. (2013). Burnout as a predictor of aggressivity among police officers.
- Queirós, P. (2005). Burnout no trabalho e conjugal nos enfermeiros e o clima organizacional. *Revista Investigação em Enfermagem* 0874-7695, 11, 3-15.
- Quinnett, P. (1998). QPR: Police suicide prevention. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 67, 19-24.
- Rajbhandari, B., Tiwari, B., Gurung, M., Poudel, L., Adhikari, A., Shilpakar, O., Puri, R. R., & Singh, S. (2021). COVID Stress among Nepal Police Officers. *J Nepal Health Res Counc*, 19(2), 390-395. <https://doi.org/10.33314/jnhrc.v19i2.3672>
- Ramírez, M. R., Otero, P., Blanco, V., Ontaneda, M. P., Díaz, O., & Vázquez, F. L. (2018). Prevalence and correlates of burnout in health professionals in Ecuador. *Comprehensive Psychiatry*, 82, 73-83. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2017.11.011>
- Ransley, J., & Mazerolle, L. (2009). Policing in an era of uncertainty. *Police Practice and Research: An International Journal*, 10, 365-381. <https://doi.org/10.1080/15614260802586335>
- Regulamento n.º 343/2017, Diário da República n.º 121/2017 (2017).
<https://dre.pt/application/file/a/107567198>
- Ribeiro e Carmo, I. (2001). *O Suicídio na PSP*. Lisboa: ISCPSI.
- Riddle, R. E. (1999). *The relationship between burnout, death anxiety and aggression in police officers*. United States International University.
- Roberg, R., Novak, K., Cordner, G., & Smith, B. (2019). *Police & Society* (8th ed.). Oxford University Press.
- Rosa, J., Fernando, P., & Queirós, C. (2015). Um estudo exploratório sobre burnout e indicadores psicopatológicos em polícias. *INTERNATIONAL JOURNAL ON WORKING CONDITIONS*, 101-119.
- Roslan, N. S., Yusoff, M. S. B., Asrenee, A. R., & Morgan, K. (2021). Burnout Prevalence and Its Associated Factors among Malaysian Healthcare Workers during COVID-19 Pandemic: An Embedded Mixed-Method Study. *Healthcare*, 9(1), 90.
<https://doi.org/10.3390/healthcare9010090>
- Rothmann, S., & Rensburg, P. (2001). Psychological strengths, coping and suicide ideation in the South African Police Services In The North West Province. *SA Journal of Industrial Psychology*, 28(3). <https://doi.org/10.4102/sajip.v28i3.64>
- Rubinstein, G. (2006). Authoritarianism Among Border Police Officers, Career Soldiers, and Airport Security Guards at the Israeli Border. *The Journal of Social Psychology*, 146(6), 751-761.
<https://doi.org/10.3200/SOCP.146.6.751-761>
- Russo, N. (2008). *Stresse e burnout na Polícia de Segurança Pública: Estudo exploratório em Agentes do Comando Metropolitano de Lisboa*
- Rydmark, I., Wahlberg, K., Ghatan, P. H., Modell, S., Nygren, A., Ingvar, M., Asberg, M., & Heilig, M. (2006). Neuroendocrine, cognitive and structural imaging characteristics of women on longterm sickleave with job stress-induced depression. *Biol Psychiatry*, 60(8), 867-873.
<https://doi.org/10.1016/j.biopsy.2006.04.029>
- Sack, R. E. (2009). *Rethinking use of force: A correlational study of burnout and aggression in patrol officers*. Alliant International University, Fresno.
- Schaible, L. M., & Gecas, V. (2010). The impact of emotional labor and value dissonance on burnout among police officers. *Police Quarterly*, 13(3), 316-341.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, A. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology*. (pp. 383 - 425). Wiley. <https://doi.org/urn:nbn:nl:ui:11-0f7cd17b-be13-451b-8fee-1614b5091d48>
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (1996). Professional burnout. *Handbook of work and health psychology*, 1, 383-425.

- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice – A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychol Health, 16*(5), 501-510.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, D. (1995). A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut-off points for the Maslach Burnout Inventory. *Psychol Rep, 76*(3 Pt 2), 1083-1090. <https://doi.org/10.2466/pr0.1995.76.3c.1083>
- Scholarios, D., Hesselgreaves, H., & Pratt, R. (2017). Unpredictable working time, well-being and health in the police service. *The International Journal of Human Resource Management, 28*(16), 2275-2298. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1314314>
- Schonfeld, I. (1991). Burnout in Teachers: Is It Burnout or Is It Depression?
- Schulz, R., Greenley, J. R., & Brown, R. (1995). Organization, management, and client effects on staff burnout. *J Health Soc Behav, 36*(4), 333-345.
- Seabra, A. (2008). *Síndrome de burnout e o contexto da saúde ocupacional*. Universidade do Porto: Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Porto, Portugal.
- Seidler, A., Thinschmidt, M., Deckert, S., Then, F., Hegewald, J., Nieuwenhuijsen, K., & Riedel-Heller, S. G. (2014). The role of psychosocial working conditions on burnout and its core component emotional exhaustion – a systematic review. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology, 9*(1), 10. <https://doi.org/10.1186/1745-6673-9-10>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Selye, H. (1978). *The stress of life, Rev. ed.* McGraw Hill.
- Serra, A. (1999). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Adriano Vaz Serra.
- Shubin, S. (1978). Burnout: the professional hazard you face in nursing. *Nursing, 8*(7), 22-27. <https://doi.org/10.1097/00152193-197807000-00005>
- Silva, A. (2012). *Exaustão emocional, estratégias de motivação e desenhos de policiamento: um estudo longitudinal na polícia municipal do Porto*
- Sim, W., Zanardelli, G., Loughran, M. J., Mannarino, M. B., & Hill, C. E. (2016). Thriving, burnout, and coping strategies of early and later career counseling center psychologists in the United States. *Counselling Psychology Quarterly, 29*(4), 382-404. <https://doi.org/10.1080/09515070.2015.1121135>
- Sinval, J., Pasian, S., Queirós, C., & Marôco, J. (2018). Brazil-Portugal Transcultural Adaptation of the UWES-9: Internal Consistency, Dimensionality, and Measurement Invariance. *Frontiers in psychology, 9*, 353. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00353>
- Sinval, J., Queirós, C., Pasian, S., & Marôco, J. (2019). Transcultural Adaptation of the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) for Brazil and Portugal [Original Research]. *Frontiers in psychology, 10*(338). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00338>
- SNS. (2019). <https://www.sns.gov.pt/noticias/2019/05/28/stress-profissional/>
- Splettes, M. (1977). "Burnout" problem in helping professions. *Dent Dimens, 11*(3), 17, 24. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/273539>
- Squires, A., & Livesley, B. (1984). Beware of burnout. *Physiotherapy, 70*(6), 235-238.
- Stimpfel, A. W., Sloane, D. M., & Aiken, L. H. (2012). The Longer The Shifts For Hospital Nurses, The Higher The Levels Of Burnout And Patient Dissatisfaction. *Health Affairs, 31*(11), 2501-2509. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2011.1377>
- Tennant, C. (2001). Work-related stress and depressive disorders. *J Psychosom Res, 51*(5), 697-704. [https://doi.org/10.1016/s0022-3999\(01\)00255-0](https://doi.org/10.1016/s0022-3999(01)00255-0)
- Tironi, M. O. S. (2005). *A síndrome de burnout em médicos pediatras: um estudo em duas organizações hospitalares*. Universidade Federal da Bahia – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas]. Salvador.
- Trumello, C., Bramanti, S. M., Ballarotto, G., Candelori, C., Cerniglia, L., Cimino, S., Crudele, M., Lombardi, L., Pignataro, S., Viceconti, M. L., & Babore, A. (2020). Psychological Adjustment

- of Healthcare Workers in Italy during the COVID-19 Pandemic: Differences in Stress, Anxiety, Depression, Burnout, Secondary Trauma, and Compassion Satisfaction between Frontline and Non-Frontline Professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(22), 8358. <https://doi.org/10.3390/ijerph17228358>
- Turnbull, P. J., & Wass, V. (2015). Normalizing extreme work in the Police Service? Austerity and the inspecting ranks. *Organization*, 22(4), 512-529. <https://doi.org/10.1177/1350508415572513>
- Valente, Z. (2015). *Sintomas psicopatológicos, burnout e stress pós-traumático em bombeiros*. Porto: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Valieiev, R., Polyvaniuk, V., Antonenko, T., Rebkalo, M., Sobakar, A., & Oliinyk, V. (2019). The Effects of Gender, Tenure and Primary Workplace on Burnout of Ukrainian Police Officers. *Postmodern Openings*, 10(4), 116-131. <https://doi.org/10.18662/po/97>
- Van Brakel, R., & Hert, P. (2011). Policing, surveillance and law in a pre-crime society: Understanding the consequences of technology based strategies. *Journal of Police Studies*, 20, 163-192.
- van Dam, A. (2016). Subgroup Analysis in Burnout: Relations Between Fatigue, Anxiety, and Depression. *Frontiers in psychology*, 7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00090>
- Vara, N. C. (2007). *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar* Porto: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Veljković, D. R., Rancic, N. K., Mirković, M. R., Kulić, L. M., Stanković, V. V., Stefanović, L. S., Stojanović, M. M., Mirković, M. V., Đurić, S. M., & Ilić, D. Z. (2021). Burnout Among Private Security Staff in Serbia: A Multicentric Cross-Sectional Study [Original Research]. *Frontiers in Public Health*, 9(435). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.622163>
- Veninga, R. (1979). Administrator burnout--causes and cures. *Hosp Prog*, 60(2), 45-52. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/759355>
- Vessell, R. (1980). The devastating costs of professional burnout. *Ther Recreation J*, 14(3), 11-14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10248765>
- Vicente, C. S., Oliveira, R., & Marôco, J. (2013). Análise fatorial do inventário de burnout de Maslach (MBI-HSS) em profissionais portugueses.
- Violanti, J. M. (1995). The mystery within: Understanding police suicide. *FBI L. Enforcement Bull.*, 64, 19.
- Violanti, J. M. (2007). *Police suicide: Epidemic in blue*. Charles C Thomas Publisher.
- Violanti, J. M., Marshall, J. R., & Howe, B. (1985). Stress, coping, and alcohol use: The police connection. *Journal of Police Science & Administration*, 13(2), 106-110.
- Wang, P. S., Berglund, P., Olfson, M., Pincus, H. A., Wells, K. B., & Kessler, R. C. (2005). Failure and delay in initial treatment contact after first onset of mental disorders in the National Comorbidity Survey Replication. *Arch Gen Psychiatry*, 62(6), 603-613. <https://doi.org/10.1001/archpsyc.62.6.603>
- Weber, A., & Jaekel-Reinhard, A. (2000). Burnout Syndrome: A Disease of Modern Societies? *Occupational Medicine*, 50(7), 512-517.
- West, S., Mappedzahama, V., Ahern, M., & Rudge, T. (2012). Rethinking shiftwork: mid-life nurses making it work! *Nursing Inquiry*, 19(2), 177-187. <https://doi.org/10.1111/j.1440-1800.2011.00552.x>
- WHO. (1992). The ICD-10 classification of mental and behavioural disorders : clinical descriptions and diagnostic guidelines. In. Geneva: World Health Organization.
- WHO. (2013). *World Health Organization*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240690837>
- WHO. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

- Williams, V., Ciarrochi, J., & Patrick Deane, F. (2010). On being mindful, emotionally aware, and more resilient: Longitudinal pilot study of police recruits. *Australian Psychologist*, 45(4), 274-282. <https://doi.org/10.1080/00050060903573197>
- Wray, C. A., & Jarrett, S. B. (2019). The relationship between burnout and suicidal ideations among Jamaican police officers. *International Journal of Police Science & Management*, 21(3), 181-189. <https://doi.org/10.1177/1461355719856026>
- Yun, I., Hwang, E., & Lynch, J. (2015). Police Stressors, Job Satisfaction, Burnout, and Turnover Intention Among South Korean Police Officers. *Asian Journal of Criminology*, 10(1), 23-41. <https://doi.org/10.1007/s11417-015-9203-4>
- Zamora, G. L. H., Castejón, E. O., & Fernández, I. I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International journal of clinical and health psychology*, 4(2), 323-336.
- Zukauskas, G., Dapsys, K., Jasmontaite, E., & Susinskas, J. (2001). Some psychosocial problems of police officers in Lithuania. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 24(3), 301-309. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005856>

ANEXOS

Anexo 1 - Frequência do nível de exaustão emocional

Valor da dimensão	Frequência	%	% Cumulativa
,00	7	5,9	5,9
,11	6	5,0	10,9
,22	7	5,9	16,8
,33	3	2,5	19,3
,56	1	,8	20,2
,67	5	4,2	24,4
,78	2	1,7	26,1
,89	4	3,4	29,4
1,00	9	7,6	37,0
1,11	4	3,4	40,3
1,22	3	2,5	42,9
1,33	2	1,7	44,5
1,44	1	,8	45,4
1,56	2	1,7	47,1
1,67	4	3,4	50,4
1,78	2	1,7	52,1
1,89	5	4,2	56,3
2,11	3	2,5	58,8
2,22	2	1,7	60,5
2,33	5	4,2	64,7
2,44	2	1,7	66,4
2,56	1	,8	67,2
2,67	2	1,7	68,9
2,78	3	2,5	71,4
2,89	1	,8	72,3
3,00	2	1,7	73,9
3,22	2	1,7	75,6
3,44	6	5,0	80,7
3,78	2	1,7	82,4
3,89	3	2,5	84,9
4,00	2	1,7	86,6
4,11	2	1,7	88,2
4,33	1	,8	89,1
4,44	1	,8	89,9
4,67	2	1,7	91,6
4,78	2	1,7	93,3
4,89	2	1,7	95,0
5,00	5	4,2	99,2
5,11	1	,8	100,0
Total	119	100,0	

Anexo 2 - Frequência do nível de despersonalização

Valor da dimensão	Frequência	%	% Cumulativa
,00	18	15,1	15,1
,20	6	5,0	20,2
,40	6	5,0	25,2
,60	9	7,6	32,8
,80	3	2,5	35,3
1,00	8	6,7	42,0
1,20	7	5,9	47,9
1,40	5	4,2	52,1
1,60	9	7,6	59,7
1,80	9	7,6	67,2
2,00	6	5,0	72,3
2,20	3	2,5	74,8
2,40	8	6,7	81,5
2,60	2	1,7	83,2
2,80	1	,8	84,0
3,00	3	2,5	86,6
3,20	2	1,7	88,2
3,40	3	2,5	90,8
3,60	2	1,7	92,4
3,80	2	1,7	94,1
4,40	1	,8	95,0
4,80	1	,8	95,8
5,00	1	,8	96,6
5,40	1	,8	97,5
5,80	1	,8	98,3
6,00	2	1,7	100,0
Total	119	100,0	

Anexo 3 - Frequência do nível de realização pessoal

Valor da dimensão	Frequência	%	% Cumulativa
,88	2	1,7	1,7
1,13	1	,8	2,5
1,25	1	,8	3,4
1,50	1	,8	4,2
1,75	2	1,7	5,9
1,88	3	2,5	8,4
2,13	1	,8	9,2
2,25	2	1,7	10,9
2,38	1	,8	11,8
2,50	1	,8	12,6
2,63	4	3,4	16,0
2,75	2	1,7	17,6
2,88	5	4,2	21,8
3,00	1	,8	22,7
3,13	3	2,5	25,2
3,25	1	,8	26,1
3,38	5	4,2	30,3
3,50	4	3,4	33,6
3,63	4	3,4	37,0

3,75	3	2,5	39,5
3,88	5	4,2	43,7
4,00	7	5,9	49,6
4,13	4	3,4	52,9
4,25	5	4,2	57,1
4,38	3	2,5	59,7
4,50	4	3,4	63,0
4,63	6	5,0	68,1
4,75	6	5,0	73,1
4,88	1	,8	73,9
5,00	2	1,7	75,6
5,13	2	1,7	77,3
5,25	7	5,9	83,2
5,38	3	2,5	85,7
5,50	2	1,7	87,4
5,63	3	2,5	89,9
5,75	4	3,4	93,3
5,88	1	,8	94,1
6,00	7	5,9	100,0
Total	119	100,0	

Anexo 4 - Frequência do nível de *burnout*

Valor da dimensão	Frequência	%	% Cumulativa
,00	4	3,4	3,4
,18	1	,8	4,2
,27	5	4,2	8,4
,32	3	2,5	10,9
,36	1	,8	11,8
,41	1	,8	12,6
,45	5	4,2	16,8
,55	3	2,5	19,3
,77	1	,8	20,2
,86	1	,8	21,0
,95	1	,8	21,8
1,00	2	1,7	23,5
1,05	1	,8	24,4
1,09	1	,8	25,2
1,14	1	,8	26,1
1,23	4	3,4	29,4
1,27	2	1,7	31,1
1,32	1	,8	31,9
1,36	4	3,4	35,3
1,41	3	2,5	37,8
1,45	4	3,4	41,2
1,50	1	,8	42,0
1,59	2	1,7	43,7
1,64	1	,8	44,5
1,68	1	,8	45,4
1,73	2	1,7	47,1
1,77	1	,8	47,9
1,82	3	2,5	50,4

1,86	1	,8	51,3
1,91	3	2,5	53,8
2,00	3	2,5	56,3
2,05	5	4,2	60,5
2,09	3	2,5	63,0
2,14	2	1,7	64,7
2,36	1	,8	65,5
2,41	2	1,7	67,2
2,45	2	1,7	68,9
2,50	2	1,7	70,6
2,59	2	1,7	72,3
2,68	2	1,7	73,9
2,73	1	,8	74,8
2,77	2	1,7	76,5
2,82	1	,8	77,3
2,86	1	,8	78,2
2,91	3	2,5	80,7
2,95	2	1,7	82,4
3,00	1	,8	83,2
3,05	2	1,7	84,9
3,14	1	,8	85,7
3,23	1	,8	86,6
3,27	1	,8	87,4
3,32	2	1,7	89,1
3,36	1	,8	89,9
3,41	1	,8	90,8
3,45	1	,8	91,6
3,59	1	,8	92,4
3,64	1	,8	93,3
3,68	1	,8	94,1
3,91	1	,8	95,0
4,09	1	,8	95,8
4,14	1	,8	96,6
4,64	1	,8	97,5
4,68	1	,8	98,3
4,77	1	,8	99,2
5,09	1	,8	100,0
Total	119	100,0	