

O papel mediador do stress ocupacional na relação entre confiança organizacional e *burnout* em polícias

Sílvia Raquel Felgueiras Baltarejo

Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde

Orientação: Prof.^ª Doutora Ana Teresa Martins Ferreira de Oliveira

Outubro, 2017



UNIVERSIDADE PORTUCALENSE

Sílvia Raquel Felgueiras Baltarejo

**O papel mediador do stress ocupacional na relação entre confiança organizacional e
burnout em polícias**

Dissertação apresentada na Universidade Portucalense Infante D. Henrique para obtenção do grau de Mestre em Psicologia Clínica e da Saúde, sob a orientação da Prof.^a Doutora Ana Teresa Martins Ferreira de Oliveira



UNIVERSIDADE PORTUCALENSE

Departamento de Psicologia e Educação

Outubro, 2017

Agradecimentos

A conclusão desta dissertação é um dos momentos mais importantes para o meu percurso enquanto estudante do ensino superior e é também um momento de grande crescimento a nível pessoal e profissional. Durante o meu percurso académico tive o privilégio e a sorte de ter conhecido pessoas incríveis que contribuíram para que este momento chegasse. A Licenciatura e o Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde na Universidade Portucalense, Infante D° Henrique foram uma escolha preciosa para o meu sucesso enquanto estudante.

Aos meus pais que sempre estiveram presentes dedico-lhes esta dissertação com um carinho e agradecimento por todo o apoio, por toda a dedicação e por acreditarem em mim em todos os momentos. O meu caminho percorrido até ao momento só tornou-se possível graças a vocês.

Aos meus primos que orgulhosamente e incondicionalmente estiveram presentes em todos os momentos importantes durante este meu percurso agradeço-lhes muito toda a preocupação.

Ao meu namorado agradeço por me apoiar e acompanhar desde o início em todos os momentos ao longo desta caminhada.

À minha orientadora, Prof. Doutora Ana Teresa Martins Ferreira de Oliveira agradeço pela sempre dedicação, disponibilidade e rigor em todos os momentos desta dissertação. O crescimento profissional também faz-se com o apoio e com o conhecimento de quem com muita experiência profissional partilha o seu saber com o outro.

Agradeço também à Direção Nacional da Polícia, pela aceitação da recolha de dados nas suas instituições. A todos os polícias que prontamente disponibilizaram o seu tempo para contribuir para que este projeto fosse realizado, agradeço muito.

À minha amiga Flávia Gomes que tive o privilégio de conhecer durante o meu percurso académico, agradeço a partilha de momentos e toda a dedicação e disponibilidade sempre manifestada.

Às minhas colegas que ao longo da Licenciatura e Mestrado estiveram sempre presentes, Romina Mendes, Joana Matamá e Rute Helena agradeço também a sempre preocupação e motivação.

Ao Senhor Rocha agradeço por ter contribuído com a partilha de todas as histórias e conhecimentos e por me ter incentivado a realizar um projeto com a polícia, sem dúvida que o apoio de um antigo polícia foi importante para o desenvolvimento deste projeto.

A todos que contribuíram para que este projeto fosse possível deixo o meu especial agradecimento. O apoio e o contributo de todos foi importantíssimo para o meu crescimento pessoal e profissional.

Orgulhosamente, grata por todo o vosso apoio!

Resumo

Os polícias estão inseridos numa das profissões de maior risco que condiciona o bem-estar, saúde física e psicológica dos sujeitos. É importante compreender o papel mediador do stress ocupacional e do enriquecimento família-trabalho na relação entre confiança organizacional e *burnout* em polícias, visto que, são ainda reduzidos os estudos que relacionam estas variáveis com o contexto policial. A amostra foi constituída por 144 agentes da polícia, maioritariamente do sexo masculino com idades compreendidas entre os 25 e os 58 anos ($M=42.13$; $DP=6.21$) pertencentes a todas as categorias operacionais de duas instituições da zona norte do país. Foi realizado um estudo quantitativo transversal com análise descritiva e correlacional. Os resultados demonstram que o stress ocupacional é um preditor da confiança organizacional e do *burnout*. Estes resultados permitem compreender que é importante olhar para o stress com preocupação, apontando mais uma vez para a necessidade das organizações implementarem medidas que promovam o bem-estar físico e psicológico dos polícias.

Palavras-chave: Polícia, Confiança Organizacional, Enriquecimento Família-Trabalho, Stress Ocupacional e *Burnout*.

Abstract

The police are one of the risky jobs that influences well-being and physical and psychological health of the individuals/ subjects. Thus, it is increasingly important to understand the mediating role of occupational stress and family-work enrichment in the relationship between organizational trust and burnout in police officers. The sample consisted of 144 police officers, mostly males aged between 25 and 58 ($M = 42.13$; $SD = 6.21$) working in all operational categories of two institutions in the Northern Portugal. A cross-sectional quantitative study was carried out with descriptive and correlational analysis.

The results demonstrate that occupational stress is a predictor of organizational confidence and burnout. These results allow us to understand that it is important to look at stress with concern, pointing once more to the need for organizations to implement measures that promote physical and psychological well-being of police officers.

Keywords: Police, Organizational Confidence, Family-Work Enrichment, Occupational Stress and *Burnout*.

Índice

Introdução	9
Método	20
Participantes	20
Instrumentos	21
Confiança Organizacional	22
Enriquecimento Família-Trabalho	22
Stress Ocupacional	23
<i>Burnout</i>	24
Procedimento	24
Resultados	28
Discussão	40
Referências	47

Índice de Tabelas

Tabela 1 Disposição dos sujeitos inquiridos por esquadra _____	20
Tabela 2 Disposição dos sujeitos inquiridos por existência de filhos _____	20
Tabela 3 Disposição dos sujeitos inquiridos por estado civil _____	21
Tabela 4 Validade de Constructo: Enriquecimento Família-Trabalho, resultados da análise fatorial exploratória (n=5) _____	23
Tabela 5 Validade de Constructo: Confiança Organizacional, resultados da análise fatorial exploratória (n=8) _____	28
Tabela 6 Validade de Constructo: Stress Ocupacional, resultados da análise fatorial exploratória (n=24) _____	29
Tabela 7 Validade de Constructo: <i>Burnout</i> , resultados da análise fatorial exploratória (n=14) _____	29
Tabela 8 Valor mínimo e valor máximo, média, desvio-padrão, assimetria e curtose para as variáveis Confiança Organizacional, Enriquecimento Família-Trabalho, Stress Ocupacional e <i>Burnout</i> _____	30
Tabela 9 Coeficiente de Correlação de Pearson relativo à Confiança Organizacional, Enriquecimento Família-Trabalho e às dimensões do Stress Ocupacional e <i>Burnout</i> _____	31
Tabela 10 Disposição relativa às diferenças entre os polícias da esquadra A e os polícias da esquadra B, recorrendo ao <i>T-Student</i> para duas amostras _____	33
Tabela 11 Disposição relativa às diferenças entre os polícias que exercem funções de chefia e os polícias que não exercem funções de chefia, recorrendo ao <i>T-Student</i> para duas amostras _____	34
Tabela 12 Disposição relativa às diferenças entre os polícias que possuem formação em gestão de pessoas dos polícias que não possuem formação em gestão de pessoas, recorrendo ao <i>T-Student</i> para duas amostras _____	35
Tabela 13 Disposição relativa ao número de filhos, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) _____	36
Tabela 14 Análise de Regressão Linear Simples, testando o efeito preditor da variável Stress Ocupacional na variável <i>Burnout</i> _____	37

Índice de Figuras

Figura 1 Esquema integrativo dos resultados preditivos entre o Stress Ocupacional, Confiança Organizacional e <i>Burnout</i>	38
---	----

Introdução

A importância do mundo trabalho e das relações complexas que se estabelecem é cada vez mais um fator de grande preponderância para o crescimento e desenvolvimento das organizações, inclusive as do primeiro setor, as públicas. Neste estudo pretendemos testar o papel mediador do stress ocupacional e do enriquecimento família-trabalho na relação entre confiança organizacional e *burnout* em polícias. A escolha destas variáveis foi perspectivada no sentido de compreender a influência do stress ocupacional no desenvolvimento de confiança na instituição ou no desenvolvimento de *burnout* em polícias. Neste âmbito, torna-se relevante estudar a relação entre estas variáveis associadas ao contexto policial uma vez que, os polícias dedicam grande parte do seu tempo no desempenho da sua profissão, inúmeras vezes sem a existência de contabilização adequada do número de horas de trabalho. Torna-se por isso fundamental antecipar e minimizar as consequências do stress ocupacional no bem-estar dos polícias especialmente diminuindo as consequências ao nível organizacional através de dimensões como a confiança nas chefias. Esta pode ter um impacto significativo ao nível do desenvolvimento de stress nos polícias, pensando inclusive que nas características da função estão presentes de forma clara as hierarquias organizacionais, aumentando a pertinência deste trabalho.

A literatura tem relacionado estudos envolvendo o stress ocupacional, a confiança organizacional e o *burnout*, sendo os mesmos comparados com outras variáveis, tais como a satisfação no trabalho, comprometimento e eficácia organizacional (Gomes & Afonso, 2016; Gonçalo, Gomes, Barbosa & Afonso, 2010).

Em contexto organizacional e nomeadamente a nível nacional são poucos os estudos que analisam a relação entre o stress ocupacional, confiança organizacional, *burnout* e enriquecimento família-trabalho. Presentemente, alguns estudos têm analisado o impacto positivo que a família pode ter no desempenho profissional (Chambel & Ribeiro, 2014) mas até ao momento são desconhecidos por nós estudos desta dimensão nos polícias. Assim, pretende-se com esta revisão fornecer pistas para o desenvolvimento de investigações que relacionem o stress ocupacional, confiança organizacional e *burnout* no contexto policial.

Os estudos têm dado ênfase ao risco da exposição continuada a potenciais fontes de stress a que os polícias estão sujeitos, quer no desenvolvimento de problemas de saúde física e mental, quer na diminuição da satisfação bem como da motivação, do rendimento e da produtividade no trabalho (Gomes et al., 2016; Wilson & Mossakowski, 2012). Os polícias estão inseridos numa das profissões de maior risco para o aparecimento de stress (Campbell & Nobel, 2009), na medida em que, cada vez mais é importante compreender as suas causas e as consequências ao nível da diminuição com a satisfação, comprometimento e eficácia organizacional (Gonçalo et., 2010).

Polícia de Segurança Pública (PSP)

A polícia de segurança pública (PSP) está organizada hierarquicamente, pelo que, os polícias que exercem funções policiais estão sujeitos à hierarquia de comando e os polícias sem funções policiais sujeitos à hierarquia da função pública. Assim, a polícia de segurança pública é uma força de segurança, uniformizada dotada de autonomia administrativa. Os polícias de segurança pública têm por missão garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, segundo a constituição e a lei (Artigo nº1, do Decreto-lei nº 53/2007, de 31 de Agosto).

A polícia de segurança pública integra a direção nacional, as unidades de polícia bem como os estabelecimentos de ensino policial, isto é, o Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI) e a Escola Prática de Polícia (EPP). Do mesmo modo, fazem parte da polícia de segurança pública, as unidades de polícia que englobam os comandos territoriais da polícia e a unidade especial de polícia. Os serviços sociais da polícia de segurança pública encontram-se nos comandos metropolitanos de Lisboa e Porto, nos comandos distritais (Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Portalegre, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu) e nos comandos regionais dos Açores e da Madeira (Plano de atividades, 2017).

A formação do polícia de segurança pública, de acordo com o Artigo nº 17 Decreto-lei 53 /2007, de 31 de Agosto de 2007, ocorre na escola prática da polícia em Torres Novas em regime de internato. Do mesmo modo também na escola prática da polícia ocorre o curso de formação de agentes da banda de música da polícia de segurança pública. Por outro lado, a formação de oficiais da polícia fica a cargo do Instituto Superior de Ciências Policiais.

A literatura tem enfatizado que o trabalho do polícia é exigente, uma vez que muitas vezes tem de colocar a sua própria vida em risco em defesa da vida dos outros, pelo que no exercício da sua profissão estão sujeitos a inúmeras fontes de pressão e de stress, derivado do excesso de horas de trabalho, do trabalho por turnos e dos conflitos na relação com os colegas e superiores (Gonçalo et al., 2010; Gomes et al., 2016). Desta forma, importa cada vez mais compreender o impacto do stress na vida dos polícias e de que forma é possível intervir junto destes.

Stress Ocupacional

O conceito de stress, tem originado muita discussão e controvérsia nos últimos anos não existindo consenso em relação à sua definição. Porém, uma das primeiras definições de stress, foi elaborada pelo médico Hans Selye, que compreende o stress como uma resposta inespecífica do organismo, isto é, o organismo adota um conjunto de defesas, contra qualquer estímulo que possa ser prejudicial (Sousa, Mendonça, Zanini, & Nazareno, 2009).

O stress surge sempre que o indivíduo tem de defrontar-se com situações que obrigam a uma adaptação, pelo que, podem ser consideradas por este como um desafio ou como uma ameaça (Grazziano & Bianchi, 2010). A noção de stress foi amplamente estudada tendo alguns estudos debruçando-se sobre a distinção entre os diferentes tipos de stress, mais precisamente entre o eustress, isto é, quando o stress produz uma resposta produtiva do organismo para um estímulo que pode conduzir ao aumento e à melhoria do desempenho e o distress, que caracteriza-se pelo aumento excessivo de desgaste de energia, que pode ameaçar a capacidade da pessoa para se desenvolver no seu ambiente e conseqüentemente causar danos no organismo (Sousa et al., 2009).

A noção de stress ocupacional, tem estado associada ao excesso de trabalho bem como à instabilidade profissional (Gomes, Oliveira, Esteves, Alvelos, & Afonso, 2013). Desta forma, o stress ocupacional pode ter conseqüências para o trabalhador e para as organizações (Esteves & Gomes, 2014) como diminuição da satisfação com o trabalho, diminuição do rendimento e produtividade, conduzindo ao abandono do emprego e ao absentismo (Gomes et al., 2013). A um nível mais psicofisiológico a influência destas dimensões no sujeito poderão desencadear problemas ao nível do sono e da alimentação (Gomes et al., 2013). Os estudos têm dado ênfase à necessidade de compreender as causas do stress ocupacional e as suas conseqüências ao nível da diminuição com a satisfação, comprometimento e eficácia organizacional (Gonçalo et al., 2010).

Burnout

O excesso de stress crónico e desajustado, leva ao aparecimento do *burnout*, isto é, um estado de exaustão, associado a uma atitude negativa em relação ao trabalho, que diversas vezes conduz à diminuição da satisfação, do rendimento e da produtividade (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

O termo *burnout*, surge nos anos 70 nos Estados Unidos, através de Christina Maslach, uma das investigadoras que mais contribuiu para o desenvolvimento do conceito de *burnout* (Sousa et al., 2009). O *burnout*, segundo Maslach, et al., em 2001, é composto por três dimensões, o esgotamento emocional que se caracteriza pela sensação de exaustão emocional e física, a despersonalização em que ocorre um distanciamento emocional em relação às pessoas a quem o sujeito deve prestar serviços e aos colegas de trabalho e por último a falta de realização, isto é, o indivíduo sente-se incompetente e descontente a nível pessoal o que conduz à diminuição da produtividade.

Shirom-Melamed define o *burnout* como um estado afetivo caracterizado pela “fadiga física, fadiga cognitiva e exaustão emocional” (Shirom & Melamed, 2006, p. 179).

Freudenberger (1974) definiu o *burnout* como um estado de esgotamento físico e mental, estando a sua origem relacionada com a vida profissional dos indivíduos (Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte, Queirós, & Passos, 2013).

O *burnout* pode condicionar de forma significativa a saúde do trabalhador bem como o desempenho no trabalho. Desta forma, pode ter implicações concretas na diminuição da qualidade de vida e do bem-estar psicológico dos indivíduos, podendo causar prejuízos, a nível pessoal, social e organizacional, através do isolamento, do absentismo e da redução da produtividade (Sousa et al., 2009).

Confiança Organizacional

O conceito de confiança tem sido amplamente investigado, existindo muita controvérsia em relação à sua definição. Neste sentido, diversos são os autores que ao longo dos anos sugerem diferentes definições e modelos para a construção e compreensão da noção de confiança. A noção de confiança está intimamente ligada ao conceito de risco e interdependência, visto que, para existir confiança é necessário que exista risco e interdependência (Keating, Silva, & Veloso, 2010). Sem risco, não existe necessariamente vulnerabilidade nem desenvolvimento de expectativas em relação ao outro. O conceito de confiança interpessoal, está relacionado com a ideia de uma relação livre e de igualdade (Keating et al., 2010).

A noção de confiança organizacional tem estado associada à ideia de que uma organização é uma forma de garantir a colaboração de pessoas com interesses distintos (Keating et al., 2010).

A noção de confiança na chefia é uma dimensão cada vez mais importante no contexto de uma organização, visto que, tem sido estudada associada a uma boa relação entre o líder e o colaborador bem como à promoção e formação dos colaboradores (Ferreira, Keating, Silva, & Veloso, 2010). Assim, sempre que os gestores reforçam comportamentos de confiança com os seus colaboradores, a participação destes nos processos de tomada de decisão aumenta bem como aumenta também o maior acesso à formação e ainda progressão na carreira (Tzafrir, 2005 cit. por Ferreira et al., 2010). Dirks e Ferrin, em 2002, cit. por Ferreira et al., 2010, referem que a confiança no supervisor tem impacto nos resultados individuais como o desenvolvimento de comportamentos de cidadania, satisfação no trabalho e compromisso organizacional.

Contudo, o desenvolvimento da confiança na chefia, ou a falta desta pode ser explicada através do resultado das experiências que as pessoas vivenciam ao longo do tempo (Gould-Williams & Mohamed, 2010 cit. por Ferreira et al., 2010).

Blau (1964, cit. por Ferreira, Keating, Silva, & Veloso, 2010) desenvolveu a teoria das trocas sociais que caracteriza-se pela troca de benefícios entre as duas partes, isto é, entre um gestor e um colaborador, na medida em que, quando um gestor investe numa relação com os seus funcionários, nomeadamente com comportamentos positivos e de reconhecimento, provoca nestes atitudes favoráveis e positivas na relação profissional com o seu chefe.

O modelo de Mayer, Davis e Schoorman (1995), operacionalizado por Mayer e Davis (1999) e Mayer e Gavin (2005) é um dos modelos mais utilizados na literatura para a definição do conceito de confiança. Para Mayer e colaboradores (1995), a definição da noção de confiança é influenciada por três fatores:

A competência que possibilita a que a influência exercida por uma das partes seja definida a situações e tarefas que o sujeito possua competência naquele domínio específico;

A benevolência que é entendida como a perceção positiva de quem confia, em relação aos comportamentos da pessoa em quem transmite a sua confiança;

A integridade é caracterizada com o reconhecimento de quem confia, nos comportamentos, princípios e valores de quem depositou a sua confiança;

O modelo define os antecedentes da confiança como a avaliação que o sujeito que confia faz da competência, benevolência e integridade da pessoa em quem confia, na medida em que, esses antecedentes são moderados pelos efeitos da propensão para confiar (Keating et al., 2010).

Enriquecimento Família-Trabalho

O enriquecimento pode ser visto como a medida de que as experiências num domínio melhoram a participação nos outros domínios de vida (Frone, 2003; Greenhaus & Powell, 2006).

Frone (2003), indicou que as experiências no papel familiar influenciam de forma positiva a participação noutro papel profissional, isto é, o desempenho profissional pode facilitar o desempenho familiar através das experiências e oportunidades adquiridas no trabalho. Na mesma perspetiva, a participação ativa em diversos papéis pode trazer mais vantagens do que desvantagens (Barnett & Hyde, 2001).

Segundo, Greenhaus et al., (2006), os recursos materiais e psicológicos criados na realização de um papel podem melhorar a qualidade de vida dos indivíduos e aumentar a performance no desempenho de outro papel.

Os estudos têm revelado que são os trabalhadores que sentem maior satisfação no desempenho do seu papel familiar aqueles que demonstram maior satisfação no seu trabalho (Chambel & Ribeiro, 2014; Mcnall, Nicklin, & Masuda, 2010).

O presente estudo

Atualmente, estando os polícias inseridos numa das profissões de maior risco para o surgimento de stress ocupacional (Campbell & Nobel, 2009) importa compreender de que forma é que é possível antecipar as possíveis causas e consequências para o bem-estar físico e psicológico dos polícias como para o desempenho profissional (Gonçalo et., 2010).

Os estudos com polícias têm analisado o stress ocupacional relacionando com outras variáveis como a satisfação no trabalho, comprometimento e eficácia organizacional (Gomes et al., 2016; Gonçalo, et al., 2010).

Assim, Afonso e Gomes, em 2008, num estudo de prevalência de stress em profissionais de segurança pública demonstraram que os polícias apresentaram níveis elevados de stress no exercício da sua atividade profissional relacionados com menor satisfação pessoal e profissional. Este resultado também foi evidenciado por Esteves e Gomes, em 2013, num estudo com forças de segurança em que avaliaram os processos cognitivos, o stress ocupacional, o burnout e a sintomatologia depressiva. Este estudo conclui que as características pessoais e profissionais são de extrema importância para a compreensão e para o estudo do stress em contexto de trabalho. Posteriormente, Rotenberg, Harrison e Reeves, em 2014, num estudo com 183 polícias, dos quais 142 do sexo masculino, procuraram compreender a confiança que os polícias possuem na própria instituição e verificaram que a confiança na instituição está positivamente associada ao bem-estar psicológico e negativamente associada ao stress no trabalho.

Neste âmbito, torna-se relevante estudar a relação entre estas variáveis associada ao contexto policial uma vez que, os polícias dedicam grande parte do seu tempo no desempenho da sua profissão, permitindo antecipar e minimizar as consequências do stress ocupacional no bem-estar dos polícias e particularmente diminuindo as consequências ao nível organizacional através de dimensões como a confiança nas chefias que podem ter um impacto significativo ao nível do desenvolvimento de stress nos polícias, pensando inclusive que nas características da sua função estão presentes de forma clara as hierarquias organizacionais, aumentando a pertinência deste trabalho.

Nos últimos anos, alguns estudos têm sido realizados, no sentido de compreender as consequências do stress e do *burnout* em polícias. Contudo, ainda são poucos os estudos que analisam o impacto da família na diminuição de stress e *burnout*.

Existem alguns estudos que têm analisado o impacto positivo que a família pode ter no desempenho profissional (Chambel et al., 2014) mas até ao momento são desconhecidos por nós estudos desta dimensão nos polícias.

Do ponto de vista organizacional faltam ainda estudos que permitam compreender os fatores que contribuem para o bem-estar dos trabalhadores e dessa forma muitas empresas tem adotado medidas designadas de práticas de conciliação entre o trabalho e a família (Allen 2001; Shockley & Allen, 2007) de forma a facilitar a vida familiar do trabalhador (Chambel et al., 2014).

O presente estudo tem como objetivo geral testar o papel mediador do stress ocupacional e do enriquecimento família-trabalho na relação entre confiança organizacional e *burnout* em polícias.

Relativamente, à formulação de hipóteses, foram colocadas as seguintes:

Questão de Investigação 1: O stress ocupacional está relacionado com a confiança organizacional, *burnout* e enriquecimento família-trabalho?

H1: O stress ocupacional encontra-se associado com a confiança organizacional, *burnout* e enriquecimento família-trabalho.

Questão de Investigação 2: O enriquecimento família-trabalho encontra-se relacionado com a confiança organizacional e *burnout* em polícias?

H2: O enriquecimento família-trabalho encontra-se associado com a confiança organizacional e *burnout*.

Questão de Investigação 3: Existem diferenças entre o nível de stress ocupacional, *burnout*, confiança organizacional e enriquecimento família-trabalho entre as duas instituições testadas?

H3: Os níveis de stress ocupacional, *burnout*, confiança organizacional e enriquecimento família-trabalho são diferentes entre as instituições.

Questão de Investigação 4: Existem diferenças entre os polícias que exercem funções de chefia e os que não exercem ao nível do enriquecimento família-trabalho, confiança organizacional, stress ocupacional e *burnout*?

H4: Os polícias que exercem funções de chefia diferem dos polícias que não exercem funções de chefia em termos de enriquecimento família-trabalho, confiança organizacional, stress ocupacional e *burnout*.

Questão de Investigação 5: Há diferenças entre os polícias que possuem formação em gestão de pessoas dos polícias que não possuem formação em gestão de pessoas ao nível do stress ocupacional, *burnout*, confiança organizacional e enriquecimento família-trabalho?

H5: Os polícias que possuem formação em gestão de pessoas diferem dos polícias que não possuem formação em gestão de pessoas em termos de stress ocupacional, *burnout*, confiança organizacional e enriquecimento família-trabalho.

Questão de Investigação 6: Há diferenças entre o nível de stress ocupacional, *burnout*, confiança organizacional e enriquecimento família-trabalho quando existem filhos?

H6: O stress ocupacional, *burnout*, confiança organizacional e enriquecimento família-trabalho é diferente quando existem filhos.

Questão de Investigação 7: O stress ocupacional é um mediador na relação entre confiança organizacional e *burnout* em polícias?

H7: A confiança organizacional é mediada pelo stress ocupacional no seu impacto no *burnout*.

Método

Participantes

A amostra foi constituída por 144 polícias pertencentes a todas as categorias operacionais da polícia de segurança pública de duas instituições da região Norte do País. O nome das instituições foi intitulado de Esquadra 1 e Esquadra 2 de forma a garantir a privacidade e confidencialidade dos participantes no estudo (tabela 1).

Tabela 1

Disposição dos sujeitos inquiridos por esquadra

Variáveis	Frequência	Percentagem (%)
Esquadra 1	60	41.7
Esquadra 2	84	58.3
Total	144	100

Os participantes têm idades compreendidas entre os 25 e os 58 anos ($M= 42.13$; $DP= 6.21$), sendo que 134 são agentes do sexo masculino e 10 são agentes do sexo feminino.

Tabela 2

Disposição dos sujeitos inquiridos por existência de filhos

Variável	Frequência	Percentagem (%)	
	0	24	16.7
Número de filhos	1	55	38.2
	2	55	38.2
	3	8	5.6

Os sujeitos inquiridos na sua maioria têm um ou dois filhos 38.2% respetivamente, os restantes têm três filhos 5.6% e 16.7% não tem filhos com ($M= 1.33$; $DP=.823$).

Tabela 3

Disposição dos sujeitos por estado civil

Variáveis	Frequência	Percentagem (%)
Solteiro(a)	18	12.5
União de facto(a)	16	11.1
Casado(a)	98	68.1
Divorciado(a)	9	6.3
Viúvo(a)	0	0.0
Missing	2	1.4
Total	144	100.0

A maioria dos participantes tem entre 2 e 35 anos de serviço ($M= 19.05$; $DP= 6.20$) e trabalha na instituição à pelo menos 2 anos e no máximo à 35 anos ($M= 19.35$; $DP= 6.18$). No que concerne ao trabalho por turnos 81.3% dos participantes trabalham por turnos e 18.3% não trabalham por turnos.

Instrumentos

Na realização deste estudo os instrumentos utilizados foram um questionário sociodemográfico para avaliar aspetos relacionados com a caracterização individual dos inquiridos e características organizacionais (exemplo: número de anos na empresa, tipo de contrato, tipo de cargo) e os instrumentos específicos de cada dimensão que especificamos de seguida:

Confiança Organizacional

A confiança na chefia foi avaliada através da versão reduzida do questionário de Confiança Organizacional desenvolvido por Ferreira, em 2014. O questionário inicialmente foi desenvolvido por Mayer Davis e Schoorman, em 1995, aferido para a população portuguesa por Keating, et al., 2010 com uma amostra de 903 pessoas. A versão portuguesa foi composta por 35 itens com a finalidade de suscitar respostas de pessoas numa relação de dependência hierárquica. Neste estudo foi utilizada a versão reduzida desenvolvida por Ferreira, em 2014, constituída por 8 itens agrupados num único fator como exemplo de itens 2º (A minha chefia presta realmente atenção ao que é importante para mim) ou 8º (A minha chefia é muito qualificada e experiente).

Enriquecimento Família-Trabalho

O Enriquecimento família-trabalho foi avaliado através de uma dimensão da Escala Interação Trabalho-Família Nijmen (SWING), desenvolvido por Geurts e Sonnentag em 2006 e aferido para a população brasileira por Carlotto e Câmara, em 2014. Este instrumento é constituído por quatro escalas, duas escalas de conflito trabalho-família e duas escalas de enriquecimento família-trabalho. Neste estudo apenas é utilizada uma dimensão a interferência família-trabalho positiva que se caracteriza pelo impacto positivo no funcionamento familiar de situações positivas ocorridas no trabalho, como exemplo de itens 18º (Depois de passar um agradável fim de semana com a família, amigos e cônjuge, sinto-me mais satisfação no trabalho) ou 22º (Sentir mais autoconfiança no trabalho por ter a vida familiar bem organizada). A escala aferida para a população brasileira foi composta por uma amostra de 506 professores de escolas públicas (Carlotto & Câmara, 2014).

De forma a iniciar a validação do instrumento Interação Trabalho-Família Nijmen (SWING) foi realizada a análise fatorial exploratória com componentes principais e com rotação varimax revelando que os 5 itens saturam-se num único fator com um valor próprio superior à unidade e que explica 61.87% da variância total dos dados.

Tabela 4

Validade de Construto: Enriquecimento Família-Trabalho, resultados da análise fatorial exploratória (n=5)

% Total da variância explicada		61.87
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.737
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	442.174
	<i>df</i>	10
	<i>Sig.</i>	.000

O teste de Kaiser Mayer-Olkin (KMO=.795) e o nível de significância de Esfericidade de Bartlett=1938.235, $p < .01$.

A análise à fiabilidade do instrumento revelou um *alpha de Cronbach* de.83.

Stress Ocupacional

O stress ocupacional foi avaliado através do questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG): Gomes, (2010). O instrumento é composto por duas partes, numa primeira parte os participantes fazem a avaliação do nível global de stress, que experienciam na sua atividade profissional, através de um único item, respondido entre 0 que corresponde a “nenhum stress” e 4 que indica “elevado stress”.

Na segunda parte do instrumento são referidos 24 itens, divididos em 7 subescalas (1ºrelação com utentes, 2ºrelação com as chefias, 3ºrelação com os colegas, 4ºexcesso de trabalho, 5ºcarreira e remuneração, 6ºproblemas familiares e 7ºcondições de trabalho) preenchidos numa escala *likert* de cinco pontos como exemplo de itens 5º (Trabalhar muitas horas seguidas) ou 7º (Falta de condições de trabalho).

Burnout

O *burnout* foi avaliado através do questionário Shirom-Melamed *Burnout Measure* (SMBM): Armon, Shirom e Melamed, (2006): validado por Gomes, (2012). O instrumento aferido para a população portuguesa foi constituído por 14 itens, agrupados em três subescalas, preenchidos numa escala tipo *likert* de 7 pontos, variando entre 1 “nunca” e 7 “sempre”, como exemplo de itens 2º (Ao acordar, sinto-me sem energia para trabalhar) ou 6º (Sinto-me sem forças) O questionário é multidimensional, avalia três dimensões, a fadiga física, a fadiga cognitiva e a exaustão emocional.

Procedimento

De modo a cumprir os objetivos e hipóteses formulados no estudo, foi desenvolvido um estudo quantitativo e transversal com análise descritiva e correlacional.

O estudo foi iniciado com um pedido de autorização à Direção Nacional da Polícia por meio online, sediada em Lisboa, com a finalidade de obtenção de um pedido de autorização formal e institucional para a realização de um estudo com polícias. O pedido foi acompanhado por uma descrição do objetivo do estudo e dos procedimentos utilizados para a recolha de dados. Após a autorização ser concebida pela Direção Nacional da Polícia, o Núcleo do Comando Metropolitano do Porto contactou com as instituições a fim de poder dar início à realização da recolha de dados nas mesmas.

A recolha de dados foi realizada no mês de Abril de 2017 e foi estudada e organizada com os órgãos máximos de cada instituição, pelo que, ficou previamente combinado que os instrumentos seriam distribuídos pelos responsáveis destas. A escolha por esta opção foi estudada e compreendida como uma estratégia de maior adesão ao estudo, visto que, o trabalho por turnos tornar-se-ia uma condicionante na recolha de dados dado a flutuação dos horários. Deste modo, a recolha de dados foi efetivada em duas esquadras pelos Comandantes que previamente foram informados sobre o objetivo do estudo e sobre os procedimentos de recolha de dados com a finalidade de garantir a máxima confidencialidade dos resultados obtidos.

A análise dos resultados obtidos foi realizada através do programa IBM *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 21.0 para Windows.

O questionário englobou os instrumentos de avaliação a utilizar neste estudo, distribuído junto de 201 polícias, sendo a receção de 144 questionários válidos para efeitos do presente estudo, sendo a taxa de resposta efetiva 72%.

Num primeiro momento, dado tratar-se de um estudo quantitativo, para a caracterização da amostra foram realizadas análises de estatística descritiva, nomeadamente medidas de tendência central e dispersão e análise de frequências como percentagens.

Posteriormente, foi realizada uma análise fatorial exploratória com a análise de todas as dimensões dos instrumentos utilizados neste estudo. A análise fatorial exploratória com componentes principais foi efetivada com recurso às respostas dadas nos questionários. Do mesmo modo foi também realizada uma análise à validade de constructo e fiabilidade dos instrumentos, com base nos resultados obtidos.

O Coeficiente de Correlação de *Pearson* foi utilizado para verificar se existe associação estatisticamente significativa entre a confiança organizacional, enriquecimento família-trabalho, stress ocupacional e *burnout*.

O *T-Student* foi utilizado para comparar se as médias da variável dependente nos dois grupos em comparação diferem significativamente uma da outra (Martins, 2011). Assim, a utilização do *T-Student* prendeu-se com a necessidade de averiguar se existem diferenças significativas entre as duas instituições em estudo, no que diz respeito a características organizacionais que foram previamente definidas no objetivo do estudo.

A análise *ANOVA* foi realizada no sentido de comparar o mesmo grupo na mesma variável dependente avaliada em três ou mais condições experimentais diferentes (Martins, 2011). Deste modo, a utilização da *ANOVA* prendeu-se com o facto de comparar quatro grupos independentes ao nível de uma variável dependente, intervalar. Por conseguinte, a variável dependente é o número de filhos e as respetivas variáveis independentes são a Confiança Organizacional, Enriquecimento Família-Trabalho, Stress Ocupacional e *Burnout*.

A regressão linear simples, foi utilizada para prever o nível de *burnout* dos polícias através da sua relação com o stress ocupacional.

Posteriormente, foi executado um modelo mediacional com a finalidade de encontrar relações entre as variáveis stress ocupacional e *burnout*. A elaboração de um modelo mediacional foi proposto por Baron e Kenny (1986) citado por Ferreira, em 2014, que definiu a concretização dos seguintes passos:

1. Uma relação estatisticamente significativa entre a variável independente (confiança organizacional) e a variável dependente (*burnout*);
2. Uma relação estatisticamente significativa entre a variável independente (confiança organizacional) e a variável mediadora (stress ocupacional);

3. A existência de uma relação estatisticamente significativa entre a variável mediadora (stress ocupacional) e a variável dependente (*burnout*);

4. A variável mediadora deve ser uma variável que do ponto de vista teórico quando introduzida deve ocorrer uma redução significativa da significância das variáveis independentes;

Resultados

Análise da validade e fiabilidade dos resultados

Os resultados foram analisados primeiramente com a utilização da análise fatorial exploratória para as variáveis em estudo, Confiança Organizacional, Stress Ocupacional e *Burnout*.

Tabela 5

Validade de Construto: Confiança Organizacional, resultados da análise fatorial exploratória (n=8)

% Total da variância explicada		86.03
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.924
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1740.054
	<i>df</i>	28
	<i>Sig.</i>	.000

A análise fatorial exploratória da primeira variável Confiança Organizacional com componentes principais e com rotação varimax revelou que os oito itens saturaram-se num único fator com valor próprio superior à unidade e que explica 86.03 % da variância total dos dados. Deste modo a aplicação do teste Kaiser-Mayer-Olkin (KMO=.924) e o nível de significância de Esfericidade de Bartlett =1740.054, $p < .01$ revelou que os dados são fatorizáveis .

Assim, a análise da fiabilidade dos componentes resultantes da análise fatorial revelou um *alpha de Cronbach* de.97.

Tabela 6

Validade de Construto: Stress Ocupacional, resultados da análise fatorial exploratória (n=24)

% Total da variância explicada		83.14
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.939
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3273.92
	<i>df</i>	276
	<i>Sig.</i>	.000

A análise fatorial exploratória às dimensões do questionário de Stress Ocupacional com componentes principais e com rotação varimax revelou que os 24 itens saturaram-se em 7 fatores na sua totalidade explicam 83.14% dos dados. O teste de Kaiser Mayer-Olkin (KMO=.939) e o nível de significância de Esfericidade de Bartlett=3273.92, $p < .01$.

A análise à fiabilidade das dimensões do questionário de stress ocupacional com recurso à análise da consistência interna através do *alfa de Cronbach* indicou um resultado de .95.

Tabela 7

Validade de Construto: Burnout, resultados da análise fatorial exploratória (n=14)

% Total da variância explicada		85.75
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.940
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2529.936
	<i>df</i>	91
	<i>Sig.</i>	.000

A análise fatorial exploratória com componentes principais e com rotação varimax das dimensões do questionário de *burnout* revelou que os 14 itens saturaram-se em 3 fatores (1º fadiga física, 2º fadiga cognitiva e 3º exaustão emocional) explicando 85.75% da variância total dos dados. O teste de Kaiser Mayer-Olkin (KMO=.940) e o nível de significância de Esfericidade de Bartlett=2529.936, $p < .01$.

A análise da fiabilidade das dimensões do *burnout* revela um valor de consistência interna de .96.

Tabela 8

Valor mínimo e máximo, média, desvio-padrão, assimetria e curtose para as variáveis Confiança Organizacional, Enriquecimento Família-Trabalho, Stress Ocupacional e Burnout

Variáveis	Min	Max	Média	DP	Assimetria	Curtose
Confiança Organizacional	.00	35.63	20.62	9.76	-.174	-.967
Enriquecimento Família- Trabalho	4.20	21.00	9.14	3.78	1.17	1.15
Stress Ocupacional	19.18	91.92	55.90	17.41	-.132	-.775
<i>Burnout</i>	13.07	60.21	30.98	10.92	.393	-.158

A análise dos valores obtidos na assimetria e curtose dos instrumentos demonstra que os valores encontram-se entre os valores de -1 e +1, atendendo à normalidade das distribuições.

Tabela 9

Coefficiente de Correlação de Pearson relativo à Confiança Organizacional, Enriquecimento Família-Trabalho e às dimensões do Stress Ocupacional e Burnout

	Confiança organizacional (1)	Enriquecimento família-trabalho (2)	Stress ocupacional total (3)	Relação com utentes (4)	Relação com chefias (5)	Relação com colegas (6)	Excesso de trabalho (7)	Carreira e remuneração (8)	Problemas familiares (9)	Condições de trabalho (10)	Burnout (11)	Exaustão emocional (12)	Fadiga física (13)	Fadiga cognitiva (14)
(1)														
(2)	.083													
(3)	-.418**	.131												
(4)	-.444**	.045	.860**											
(5)	-.460**	.061	.855**	.492**										
(6)	-.287**	.028	.733**	.620**	.712**									
(7)	-.227**	.189	.811**	.461**	.558**	.507**								
(8)	-.373**	.197	.780**	.626**	.553**	.451**	.492**							
(9)	-.376**	.148	.858**	.721**	.678**	.572**	.479**	.706**						
(10)	-.456**	.056	.883**	.733**	.763**	.583**	.623**	.624**	.679**					
(11)	-.443**	-.028	.592**	.591**	.511**	.389**	.376**	.456**	.582**	.527**				
(12)	-.402**	-.044	.405**	.412**	.408**	.301**	.212**	.324**	.371**	.407**	.739**			
(13)	-.382**	-.024	.601**	.607**	.493**	.382**	.417**	.476**	.583**	.549**	.922**	.546**		
(14)	-.396**	-.015	.498**	.492**	.436**	.341**	.391**	.378**	.510**	.416**	.927**	.683**	.740**	

**Correlação é significativa ao nível 0.01

*Correlação é significativa ao nível 0.05

Os dados apresentados na (tabela 9) são referentes às correlações existentes entre a confiança organizacional, enriquecimento família-trabalho, stress ocupacional e *burnout*.

A observação das variáveis em estudo permite verificar que a confiança organizacional apresenta uma correlação negativa e moderada com o stress ocupacional ($r=-.418, p <.01$) bem como com o *burnout* ($r=-.443, p <.01$). Desta forma, constata-se que os níveis mais elevados de confiança organizacional estão associados a níveis mais baixos de stress ocupacional e *burnout*.

O stress ocupacional correlaciona-se positivamente com o *burnout* ($r=.592, p <.01$) e com as suas três dimensões, exaustão emocional ($r=.405, p <.01$); fadiga física ($r=.601, p <.01$) e fadiga cognitiva ($r=.498, p <.01$).

Globalmente, analisando os resultados encontrados podemos constatar que o stress ocupacional apresenta correlações significativas ao nível de $p <.01$ com a confiança organizacional e com o *burnout*. Porém, o stress ocupacional não apresenta uma correlação significativa com o enriquecimento família-trabalho. Deste modo, rejeitamos a H1 e concluímos que o stress ocupacional não está associado ao enriquecimento família-trabalho.

O enriquecimento família-trabalho não apresenta correlações com a confiança organizacional e *burnout*. Assim, rejeitamos a H2 e concluímos que o enriquecimento família-trabalho não está associado à confiança organizacional e ao *burnout*.

Por fim, importa salientar que a variável enriquecimento família-trabalho não apresenta correlações estatisticamente significativas com as variáveis em estudo, o stress ocupacional, *burnout* e confiança organizacional.

Tabela 10

Disposição relativa às diferenças entre os polícias da esquadra A e os polícias da esquadra B, recorrendo ao T-Student para duas amostras

Variáveis	Esquadra A		Esquadra B		T
	M	DP	M	DP	
Confiança Organizacional	23.09	8.60	18.82	10.20	t(140)=2.63*
Enriquecimento	9.21	9.09	4.32	3.37	t(140)=.187
Família-Trabalho					
Stress Ocupacional	48.95	16.69	61.48	16.01	t(126)=4.32*
<i>Burnout</i>	26.43	8.80	34.22	11.17	t(142)=-4.49*

* $p < .05$

Os dados apresentados na (tabela 10) demonstram que os agentes da esquadra B relatam maiores índices de stress ocupacional e *burnout* do que os agentes da esquadra A apresentado resultados estatisticamente significativos quer ao nível do stress ocupacional, $t(126) = -4.32, p < .05$ quer ao nível do *burnout* $t(142) = -4.49, p < .05$. Contudo, ao nível da confiança e do enriquecimento família-trabalho os resultados indicam que a esquadra A apresenta valores mais elevados, o que poderá indicar maior confiança $t(140) = 2.63, p < .05$ na instituição bem como maior enriquecimento família-trabalho $t(140) = .187, p < .05$.

A análise aos resultados obtidos permite aceitar a H3 e concluir que o stress ocupacional, *burnout*, confiança organizacional e enriquecimento família-trabalho é diferente entre as instituições.

Tabela 11

Disposição relativa às diferenças entre os policiais que exercem funções de chefia e os policiais que não exercem funções de chefia, recorrendo ao T-Student para duas amostras

Variáveis	Exerce algum cargo relacionado com a chefia			
	M		DP	
	Sim	Não	Sim	Não
Confiança Organizacional	20.97	20.86	2.88	.84
Enriquecimento Família-Trabalho	10.48	8.97	4.93	3.60
Stress Ocupacional	51.34	56.48	14.35	17.97
<i>Burnout</i>	34.73	30.35	11.16	10.86

* $p < .05$

A observação dos dados ilustrados na (tabela 11) permite compreender que em média são os policiais que exercem funções de chefia que apresentam maior confiança organizacional, maior enriquecimento família-trabalho e menor stress ocupacional. Contudo ao nível do *burnout* são os policiais que exercem cargos de chefia que apresentam maior predisposição para o *burnout*.

Porém, os resultados apresentados não são estatisticamente significativos, isto é, não existem diferenças estatisticamente significativas ao nível da confiança organizacional $t(136) = .04, p > .05$ e do enriquecimento família-trabalho $t(136) = 1.61, p > .05$.

Contudo, ao nível do stress ocupacional $t(123) = -1.15, p < .05$ e do *burnout* $t(138) = 1.67, p < .05$ os resultados indicam que há diferenças estatisticamente significativas entre os policiais que exercem funções de chefia dos que não exercem funções de chefia.

Este resultado permite aceitar a H4 e concluir que os policiais que exercem funções de chefia diferem dos policiais que não exercem funções de chefia em termos de enriquecimento família-trabalho, confiança organizacional, stress ocupacional e *burnout*.

Tabela 12

Disposição relativa às diferenças entre os policiais que possuem formação em gestão de pessoas dos policiais que não possuem formação em gestão de pessoas, recorrendo ao T-Student para duas amostras

Variáveis	Já teve formação em Gestão de Pessoas			
	M		DP	
	Sim	Não	Sim	Não
Confiança Organizacional	19.52	21.59	10.92	9.93
Enriquecimento Família-Trabalho	10.41	8.38	4.12	3.55
Stress Ocupacional	61.96	53.55	15.74	17.41
<i>Burnout</i>	33.31	29.82	10.55	10.37

* $p < .05$

A partir dos resultados ilustrados na (tabela 12) constata-se que quando existe formação em gestão de pessoas a confiança organizacional dos policiais na instituição diminui $t(83) = -.75, p > .05$, aumenta o stress ocupacional $t(75) = 1.66, p > .05$ bem como aumenta e o *burnout* $t(84) = 1.23, p > .05$.

Contudo a importância do papel da família no desempenho do trabalho interfere positivamente no desempenho dos policiais que têm formação na gestão de pessoas, apresentando valores estatisticamente significativos, $t(83) = 2.00, p < .05$.

Os resultados apresentados permitem corroborar a H5 e concluir que os policiais que tiveram formação na gestão de pessoas diferem dos policiais que não possuem formação em gestão de pessoas em termos de stress ocupacional, *burnout*, confiança organizacional e enriquecimento família-trabalho. Assim, estes resultados permitem verificar a influência positiva da família no desempenho do trabalho dos policiais que possuem formação em gestão de pessoas.

Tabela 13

Disposição relativa ao número de filhos, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA)

Variáveis	Número de Filhos					
	M			D.P		
	0	1	2	0	1	2
Confiança Organizacional	17.30	22.38	20.22	10.79	8.64	10.07
Enriquecimento Família-Trabalho	9.77	9.42	8.67	4.19	3.74	3.53
Stress Ocupacional	61.81	56.39	53.82	18.26	16.54	18.27
<i>Burnout</i>	33.79	31.55	29.91	13.05	10.82	10.45

* $p < .05$

A análise dos dados permite compreender que os participantes que têm filhos apresentam maior confiança na instituição do que quando não existem filhos. Constata-se que há diferenças significativas ao nível da confiança face à existência de filhos $F(3,136) = 1.66$, $p < .05$. Este resultado permite afirmar a H6 e concluir que o stress ocupacional, *burnout*, confiança organizacional e enriquecimento família-trabalho é diferente quando existem filhos.

A análise dos dados do enriquecimento família-trabalho permite verificar que quando existem filhos, o contributo da família no trabalho diminui substancialmente $F(3,132) = 5.89$, $p > .05$.

Contudo é de frisar que ao nível do stress ocupacional e do *burnout* os dados indicam que quanto maior o número de filhos, menor é o stress ocupacional $F(3,122) = 1.20$, $p < .05$ e o *burnout* $F(3,138) = 1.38$, $p < .05$.

Tabela 14

Análise de Regressão Linear Simples, testando o efeito preditor da variável Stress Ocupacional na variável Burnout.

Variável dependente			
<i>Burnout</i>			
Preditor	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>P</i>
Stress Ocupacional	.592	8.25	.00

** $p < 0.01$

A fim de analisar o efeito preditor das diferentes dimensões avaliadas foi conduzida uma análise de regressão linear simples. Deste modo, os resultados evidenciam que o stress ocupacional (variável independente) é um preditor ($\beta = -.418$, $p < .01$) predizendo 35% da variância total. O modelo de predição é estatisticamente significativo $F(1, 126) = 68.02$, $p < .01$. Como esperado, o resultado indica que níveis mais elevados de stress ocupacional estão associados a níveis mais altos de *burnout*.

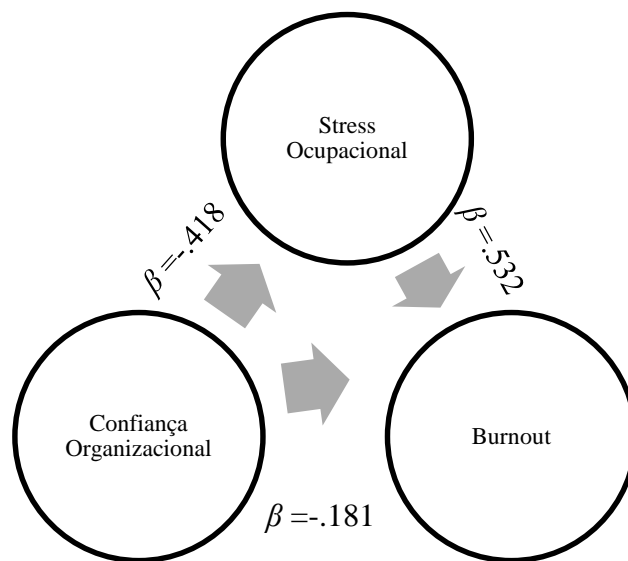


Figura 1. Esquema dos resultados preditivos entre o Stress Ocupacional, Confiança Organizacional e *Burnout*

A elaboração de um modelo mediacional foi realizada conforme os pressupostos de Baron e Kenny (1986, cit. por Ferreira, 2014). Assim, a observação da (figura 1) demonstrou que a confiança variável independente explicou variância significativa no *burnout* variável dependente, $R^2 = 19\%$, $F(1,140) = 34.12$, $p < .01$, obtendo um coeficiente significativo para o efeito direto da variável independente confiança organizacional, $\beta = -.443$, $p < .01$. A confiança organizacional variável independente explicou variância significativa no stress ocupacional variável mediadora, $R^2 = 17\%$, $F(1,124) = 26.25$, $p < .01$. Deste modo, o coeficiente para a relação da variável stress ocupacional variável mediadora, foi significativo, $\beta = -.418$, $p < .01$. O stress ocupacional variável mediadora explicou variância significativa no *burnout* variável dependente, $R^2 = 39\%$, $F(2,123) = 40.39$, $p < .01$, obtendo um coeficiente de regressão significativo $\beta = .532$, $p < .01$.

Contudo, quando introduzida e controlada o efeito do stress ocupacional o coeficiente da relação entre a confiança organizacional e o *burnout* diminui para $\beta = -.181, p < .01$, $F(2,123) = 40.40$. É possível observar que a confiança é mediada parcialmente pelo stress ocupacional, já que a sua significância diminui relativamente ao seu impacto no *burnout*. Considerando o resultado encontrado a H7 é aceite a confiança organizacional é mediada pelo stress ocupacional no seu impacto no *burnout*.

Discussão

Os resultados exibidos anteriormente, foram analisados e interpretados de acordo com os dados obtidos na literatura refletindo sobre o papel do stress ocupacional e do enriquecimento família-trabalho na relação entre confiança organizacional e *burnout* em polícias.

No campo do stress ocupacional foi procurado observar o modo como os polícias vivenciam o stress ocupacional no desempenho do seu trabalho pelo que, foi constatado que maiores os níveis de stress ocupacional estão associados a menores níveis de confiança organizacional na chefia. Investigando estes dados, importa salientar o papel da confiança organizacional na chefia na redução do stress ocupacional. A este nível a confiança dos trabalhadores na organização tem um papel importantíssimo e determinante para o sucesso e bem-estar das organizações (Veloso, 2013). Os estudos neste âmbito refletem que a confiança organizacional nas chefias tem impacto no comportamento dos trabalhadores, assumindo que quando existe maior confiança na chefia, os trabalhadores têm melhor desempenho na realização das tarefas (Mayer et al., 2005; Rodrigues & Veloso, 2013).

No que diz respeito ao *burnout* foi constatado que à medida que o stress ocupacional aumenta, aumenta também o *burnout*. Este dado foi evidenciado por Esteves e colaboradores (2013) que apontam a importância do stress ocupacional para a predição do *burnout*. Este estudo demonstrou que foram os profissionais que avaliaram a sua atividade com mais ameaçadora e menos desafiante bem como da qual tinham menos controle os que experienciaram de forma geral maior stress e *burnout*. Ainda que não tenha sido alvo de análise aprofundada é de realçar que as dimensões do *burnout*, fadiga física, fadiga cognitiva e exaustão emocional apresentaram correlações fortes com o stress ocupacional. A este nível é importante analisar os aspetos que contribuem para este fenómeno, destacando o elevado

número de horas de trabalho, o trabalho por turnos, a instabilidade profissional, conflitos na relação com colegas e superiores, associados ao facto dos polícias estarem inseridos numa das profissões que os obriga a frequentemente colocar a própria vida em risco em defesa da vida de outra pessoa (Gonçalo et al., 2010; Gomes et al., 2013; Gomes et al., 2016). A junção de todos os fatores descritos anteriormente pode conduzir à diminuição da satisfação com o trabalho, diminuição da motivação, do rendimento e produtividade, ao aparecimento de problemas de saúde física e mental, provocando o abandono do emprego e o absentismo (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Gonçalo et al., 2010; Gomes et al., 2013; Gomes et al., 2016; Wilson et al., 2012) tendo consequências para as organizações (Esteves et al., 2014).

Relativamente, ao enriquecimento família-trabalho foi observado que esta variável não obteve correlações significativas com as restantes variáveis, stress ocupacional, *burnout* e confiança organizacional. Este resultado, ainda que inesperado, permite apreender que a família pode ainda não ser entendida pelos polícias como uma forma de interferência positiva ou negativa no desempenho do trabalho, bem como pode ainda não ser considerada como um fator que possa condicionar o aparecimento de stress ocupacional e *burnout* nesta população específica. Contudo, as evidências salientam a importância do equilíbrio entre a família e o trabalho como forma de obter maior satisfação com o trabalho, envolvimento afetivo com a organização bem como satisfação com a família e com o funcionamento familiar e bem-estar (Carlson, Grzywacz & Zivnuska, em 2009).

Assim, os estudos demonstram que são os trabalhadores que sentem maior satisfação no desempenho do seu papel familiar aqueles que demonstram maior satisfação no seu trabalho (Chambel et al., 2014; Mcnall et al., 2010).

A família entendida como organização social, uma forma de manter o bem-estar dos sujeitos (Santos, 2011) de tal forma que cada vez mais as organizações procuraram o equilíbrio com o

trabalho, de forma a garantir atitudes positivas, níveis de bem-estar no contexto organizacional (Chambel et al.,2014).

Um resultado muito interessante que os nossos dados apontam é que à medida que aumenta o número de filhos diminui o stress ocupacional. O próprio questionário pode não ser um bom instrumento de avaliação deste indicador, ou seja, não especifica, o papel dos filhos para o aumento ou diminuição de stress ocupacional. Porém, os estudos que encontramos referem o contrário, que a existência de filhos provoca um aumento de stress ocupacional e até de conflito de papéis trabalho e família. Este resultado é muito inovador, na medida em que a literatura sobre este assunto, nomeadamente Chambel et al., 2014, num estudo com 204 participantes que trabalhavam por conta de outrem obtiveram diferenças estatisticamente significativas entre os trabalhadores que tinham filhos comparativamente com os trabalhadores que não tinha filhos, destacando a superioridade para os primeiros. A análise a estes resultados obtidos demonstra que poderá existir um conflito de papéis, isto é, as experiências associadas ao desempenho de papéis familiares e profissionais. podem conduzir a sintomas de stress psicológico e físico (Santos, 2011). Contudo, a gestão familiar pode permitir o desenvolvimento de competências ao nível da gestão de stress que pode permitir diminuir ou relativizar as questões que provocam stress no trabalho, diminuindo os seus índices.

Neste estudo, a existência de filhos prova uma diminuição do stress ocupacional. Estes resultados, ainda que devam ser lidos prudentemente, podem sugerir a importância dos filhos para a diminuição do stress ocupacional.

Este resultado, neste público específico, necessita de mais exploração. É importante que estudos futuros em polícias continuem a explorar a relação família-trabalho, com amostras maiores, com instrumentos novos e principalmente através de estudos qualitativos.

Considerando as duas instituições do estudo, estas apresentaram diferenças ao nível do stress ocupacional, *burnout*, confiança organizacional e enriquecimento família-trabalho. Este resultado é particularmente elucidativo e pode ser explicado com recurso à teoria de trocas sociais de Blau (1964 cit. por Ferreira et al., 2010), que explica que o investimento de um gestor numa relação com o colaborador com comportamentos positivos e de reconhecimento fazem com que o colaborador desenvolva atitudes mais favoráveis com a chefia. Assim, refletindo sobre este pressuposto podemos compreender que quando existe uma cultura de troca e de partilha, facilita o desenvolvimento de comportamentos positivos em relação à organização e particularmente na relação com o supervisor, uma vez que, o papel do supervisor tem impacto nos resultados individuais como o desenvolvimento de comportamentos de cidadania, satisfação no trabalho e compromisso organizacional (Dirks & Ferrin, 2002 cit por Ferreira et al., 2010).

Os polícias que não exercem funções de chefia apresentam maior predisposição para o aparecimento de stress ocupacional comparativamente como os polícias que exercem funções de chefia tal como um estudo levado a cabo por Esteves et al., em 2013, demonstrando que os profissionais que exercem atividades no exterior como a atividade de patrulha apresentam maior stress ocupacional. Os resultados demonstram que são os polícias que exercem funções de chefia que apresentam maior predisposição para o aparecimento do *burnout*, comparativamente com os polícias que não exercem funções de chefia. Este resultado pode ser entendido como estando relacionado com o exercício de um cargo de maior responsabilidade, tarefas mais complexas, como gerir equipas e que acarreta uma maior predisposição para o aparecimento de *burnout*.

A escassez de estudos que associem em particular o efeito preditor do stress ocupacional na sua relação com a confiança organizacional e com o *burnout*, como pretendíamos, permite identificar uma das potencialidades deste estudo uma vez que a confiança organizacional é mediada pelo stress ocupacional na sua relação com o *burnout*.

A observação e reflexão crítica dos resultados encontrados permite identificar e tecer algumas limitações acerca deste estudo. Como ponto de partida, destaca-se o facto de ser um estudo transversal, visto que os dados foram recolhidos num único momento, o que não permite verificar a estabilidade dos resultados, sendo o ideal a realização de um estudo longitudinal. O protocolo de investigação é demasiado extenso o que poderá ter dificultado a concentração dos participantes podendo causar cansaço e fadiga. De facto, a extensão do protocolo de investigação foi estudada e analisada como sendo a forma de avaliar todas as variáveis em estudo tendo em conta o objetivo previamente definido. Do mesmo modo, a distribuição do protocolo não foi realizada pela própria investigadora devido à dificuldade em conseguir obter o maior número de participantes decorrente do trabalho por turnos e dos diferentes horários dos polícias. A opção pela recolha de dados por parte dos comandantes das instituições polícias foi estudada com os mesmos de forma a garantir a máxima participação, no entanto não foi permitido o controlo de variáveis como a concentração o cansaço e a fadiga.

A amostra foi constituída maioritariamente por agentes do sexo masculino e restrita a uma única zona do país o que revela que a generalização dos resultados deve ser cuidadosa. Destaca-se também o facto de não existir uma variável que diferencie o tipo de cargo realizado pelo que em estudos futuros deverá ser contemplada como forma de garantir maior recurso a material comparativo.

Contudo, apesar das limitações evidenciadas considera-se que esta investigação contribuiu com pistas importantes para estudos futuros, destacando a necessidade de investigações que contemplem a forma como a família pode contribuir para o melhor desempenho do trabalho.

Como já adiantamos anteriormente, futuramente, seria importante realizar mais estudos com uma amostra mais alargada, abrangendo outras regiões do país e incluindo um maior número de polícias do sexo feminino uma vez que a diminuta participação de sujeitos do sexo feminino não permitiu compreender as diferenças ao nível do sexo quer de perceção de stress ocupacional, quer do *burnout* por polícias. Do mesmo modo, em futuras investigações seria fundamental também analisar o enriquecimento família-trabalho, uma vez que verifica-se um número crescente de estudos que analisam a relação trabalho-família ou o conflito trabalho-família, comparativamente com o número de estudos que avaliam o enriquecimento família-trabalho. Assim, salienta-se também a necessidade de realização de mais estudos que analisem a validade e fiabilidade do instrumento de interação família-trabalho, nomeadamente as suas características psicométricas.

Como conclusão destaca-se uma vez mais a necessidades de as organizações desenvolverem estratégias que promovam o bem-estar físico e psicológico dos trabalhadores através de medidas que permitam conciliar a esfera familiar com a esfera do trabalho (Chambel et al.,2014). Assim, as estratégias podem passar pela flexibilização de horários, a hipótese de poder adotar um contrato a tempo parcial bem como disponibilizar creches para os filhos dos trabalhadores (Allen, 2001; Frone, 2003; Chambel & Santos, 2009). Todas estas medidas podem contribuir para a conciliação das exigências da esfera familiar com as exigências do trabalho, permitindo o aumento da satisfação com o trabalho (Allen, 2001; Frone, 2003).

Os estudos neste domínio têm salientado os aspetos positivos que as práticas de conciliação trabalho- família adotadas pelas organizações tem na satisfação dos trabalhadores quando entendidas por estes como práticas benéficas e enriquecedoras para o desempenho do papel familiar (Chambel et al.,2009).

Referências

- Afonso, J. M. P., & Gomes, A. R. (2008). Stress ocupacional em profissionais de segurança pública: um estudo com militares da guarda nacional republicana. *Psicologia: Reflexão crítica*, 22(2), 294-303.
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: the role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 414-435.
- Barnett, C. R., & Hyde, J. S. (2001). Women, men, work, and family: an expansionist theory. *American Psychologist*, 56(10), 781-796.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2014). Tradução, adaptação e exploração de propriedades psicométricas da escala interação trabalho-família nijmegen (SWING) em uma amostra de professores brasileiros. *Estudos de Psicologia*, 19(3), 157-238.
- Carlson, D. S., Grzywacz, J. G., & Zivnuska, S. (2009). Is work-family balance more than conflict and enrichment? *Human Relations*, 62(10), 1459-1486.
- Chambel, M. J., & Ribeiro, M. T. (2014). *A relação entre o trabalho e a família*. Lisboa: Editora RH.
- Chambel, M. J., & dos Santos, M. V. (2009). Práticas de Conciliação e satisfação no trabalho: mediação da facilitação do trabalho na família. *Estudos de psicologia*, 26(3), 275-286.
- Campbell, D. J., & Nobel, O. (2009). Occupational stressors in military service: a review and framework. *Military Psychology*, 21, 47-67.
- Esteves, A., & Gomes, A. R. (2013). Stress ocupacional e avaliação cognitiva: um estudo com forças de segurança. *Revista Saúde e Sociedade*, 22(3), 701-713.
- Esteves, A., & Gomes, A. R. (2014). Stress, avaliação cognitiva e adaptação ao trabalho na classe de enfermagem. *Cadernos de ciência e saúde*, 4(1), 1-9.
- Ferreira, A. T. (2014). *Gestão de recursos humanos e compromisso organizacional* (Tese de doutoramento não publicada, Universidade do Minho). Braga, Portugal.
- Ferreira, A. T., Keating, J., Silva, I., & Veloso, A. (2010a). A confiança organizacional e a gestão de recursos humanos. *Em Actas do Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*, Universidade do Minho, Braga.
- Ferreira, A. T., Keating, J., Silva, I., & Veloso, A. (2010b). Tomada de decisão em gestores de recursos humanos e confiança organizacional. *Em Actas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*, Universidade do Minho, Braga.
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., Queirós, C., & Passos, F. (2013). Validação fatorial do “spanish burnout inventory” em policiais portugueses. *Revista Psicologia: Reflexão e Crítica*, 27(2), 291-299. doi:10.1590/16787153.201427209

- Frone, M. R. (2003). Work-Family Balance. Em *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 143-162). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Gomes, A. R. (2012). *Medida de "burnout" de shirom-melamed (MBSM)* (Relatório técnico não publicado). Braga: Universidade do Minho.
- Gomes, A. R. (2010). *Questionário de stress ocupacional – versão geral (QSO-VG)*. Braga: Universidade do Minho.
- Gomes, A. R., & Afonso, J. M. P. (2016). Occupational stress and coping among portuguese military police officers. *Avances em Psicologia Latino Americana*, 34(1), 47-65.
- Gomes, A. R., Oliveira, S., Esteves, A., Alvelos, M., & Afonso, J. (2013). Stress, avaliação cognitiva e burnout: um estudo com professores do ensino superior. *Revista Sul-Americana de Psicologia*, 1(1), 6-26.
- Gonçalo, H., Gomes, A. R., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stress ocupacional em forças de segurança: um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 1(28), 165-178.
- Grazziano, E. S., & Ferraz Bianchi, E. R. (2010). Impacto do stress ocupacional e burnout para enfermeiros. *Revista Electrónica Cuatrimestral de Enfermería*, 18, 1-20.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: a theory work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 72-92.
- Keating, J., Silva, I., & Veloso, A. (2010). Confiança organizacional: teste de um modelo. Em *Actas do Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*, Universidade do Minho, Braga. Retirado de <http://hdl.handle.net/1822/16476>.
- Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto de 2007*. Aprova a orgânica da polícia de segurança pública. Retirado de http://www.psp.pt/Legislacao/Lei_53-2007.pdf.
- Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto de 2007*. Local e caracterização dos postos de trabalho e remunerações. Retirado de http://www.psp.pt/Legislação/Lei_53-2007.pdf.
- McNall, L.A., Nicklin J. M., & Masuda, A.D. (2010). A meta-analytic review of the consequences associated with work-family enrichment. *Journal of Business and Psychology*, 25, 397-422.
- Martins, C. (2011). Estatística Inferencial. Em C. Martins, *Manual de análise de dados quantitativos com recurso ao IBM SPSS* (Cap. 4, pp. 91-208). Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.

- Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: a field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology, 84*, 123-136.
- Mayer, R. C., & Gavin, M. B. (2005). Trust in management and performance: who minds the shop while the employees watch the boss? *Academy of Management Journal, 48*(5), 874-888.
- Plano de Atividades da PSP (2017). Ministério da administração interna, polícia de segurança pública, direção nacional: Lisboa. Recuperado de <http://www.psp.pt/Pages/defaultPSP.aspx>.
- Rodrigues, A., & Veloso, A. (2013). Confiança organizacional, risco e criatividade. *Review of Business Management, 15*(49), 545- 561.
- Rotenberg, K. J., Harrison, A., & Reeves, C. (2016). Police officers trust beliefs in the police and their psychological adjustment. *Policing and Society, 26*(6), 627-641. DOI:10.1080/10439463.2014.1000324
- Santos, G. G. (2011). *Desenvolvimento de carreira: uma análise centrada na relação entre o trabalho e a família*. Lisboa: Editora RH.
- Shirom, A. & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management, 13*(2), 176-200.
- Shockley, K. M., & Allen, T. D. (2007). When flexibility helps: another look at the availability of flexible work arrangements and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior, 71*, 479-493.
- Sousa, I. F., Mendonça, H., Zanini, D. A., & Nazareno, E. (2009). Estresse ocupacional, coping e burnout. *Revista Estudos, 36*(1), 57-74.
- Veloso, A. (2013). Confiança organizacional na relação de emprego. Em *Actas do Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*, Universidade do Minho, Braga. DOI: 10.13140/2.1.4466.4643
- Wilson, G., & Mossakowski, K. (2012). Job authority and perceptions of job security: the nexus by race among men. *American Behavioral Scientist, 56*(11), 1509– 1512. DOI: 10.1177/000276421245827