

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE PSICOLOGIA - FAPSI
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

DANNIELLE PAMELA DE SOUSA PIERI

RESILIÊNCIA E VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO
TRABALHO EM POLICIAIS CIVIS DE MANAUS

MANAUS
2013

DANNIELLE PAMELA DE SOUSA PIERI

RESILIÊNCIA E VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO
TRABALHO EM POLICIAIS CIVIS DE MANAUS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Amazonas, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Psicologia, na Linha de Processos Psicossociais.

Orientadora: Prof^a Dr^a. Maria Alice D'Ávilla Becker

MANAUS
2013

Ficha Catalográfica
(Catalogação realizada pela Biblioteca Central da UFAM)

P618r	<p>Pieri, Dannielle Pamela de Sousa Resiliência e vulnerabilidade ao estresse no trabalho em policiais civis de Manaus / Dannielle Pamela de Sousa Pieri. - Manaus: UFAM, 2013. 75 f.; il. color.</p> <p>Dissertação (Mestrado em Psicologia) — Universidade Federal do Amazonas. Orientadora: Profª Dra. Maria Alice D'Ávilla Becker</p> <p>1. Policiais – Stress ocupacional – Manaus (AM) I. Becker, Maria Alice D'Ávilla (Orient.) II. Universidade Federal do Amazonas III. Título</p> <p>CDU (1997): 331.442:351.742(811.3)(043.2)</p>
-------	--

Danielle Pamela de Sousa Pieri

“Resiliência e Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho em Policiais Civis de Manaus”

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia, na Linha de Processos Psicossociais.

Aprovada em 08 de 08 de 2013.

BANCA EXAMINADORA:


Prof.ª. Dra. Maria Alice D'Ávila Becker

Universidade Federal do Amazonas - AM


Prof. Dr. José Humberto da Silva Filho

Universidade Estadual do Amazonas - AM


Prof. Dr. Aristonildo Chagas Araújo Nascimento

Universidade Federal do Amazonas - AM

*Dedico este trabalho a minha
família, aos meus amigos e
aos colegas policiais civis.*

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal do Amazonas e ao Programa de Pós-graduação em Psicologia;

A minha orientadora, Prof^a Dr^a. Maria Alice Becker, pelo acompanhamento e compreensão;

Ao Laboratório de Avaliação Psicológica do Amazonas, especialmente ao Prof^o Dr. José Humberto da Silva Filho e à Luciana Chaves, pela inestimável ajuda;

À Polícia Civil do Estado do Amazonas, na figura do Delegado-Geral, Dr. Josué Rocha, que autorizou a realização da Pesquisa. Assim como ao Dr. Paulo Afonso Sampaio, ao Sr. Klemilson Azevedo Melo e à Sra. Valdisa Serra pelo suporte em relação aos dados da Instituição;

À Dra Lia Gazineu que me presenteou com seu convívio alegre e incentivador;

À Dra. Ketlheen Calmont Gama, à Raqueline Lira, ao Seu Gerardo e aos demais servidores da Delegacia da Mulher, pela compreensão e convivência amistosa;

Aos amigos que me ajudaram a convidar os participantes da pesquisa, são eles: Amanda Lasmar, Ana Paula Valadares, Arthur Santos, Dra. Cristiane Perinazzo, Éder Guimarães, Eloise Simões, Gizele Mota, Fabrício Cavalcante, Glenda Monteconrado, Gustavo Cutrim, Juscilene Machado, Wanderlei Pires e Wanderley Ferreira. Além dos profissionais que participaram e confiaram na pesquisa;

A minha amiga Helen, por me dar força pra terminar aquilo que me propus a realizar.

Ao meu tio Marcílio, por todas as oportunidades que me proporcionou;

A minha mãe, pelo incentivo e por tudo que conquisto a cada dia;

A Deus, por representar força e fonte suprema de vida e luz.

Nenhum aquário é maior que o mar

Lenine

RESUMO

A profissão policial é considerada altamente estressante por muitos estudiosos, devido às condições de trabalho caracterizadas pela adversidade em relação à segurança e ao risco de vida, ressaltando que o estresse também está relacionado às questões individuais e não só ao ambiente. Com o intuito de investigar o nível da vulnerabilidade ao estresse percebido por esses profissionais e as possíveis correlações com os níveis de resiliência, foi realizada uma pesquisa quantitativa transversal. Participaram da pesquisa 131 policiais civis de Manaus, dentre eles delegados, escrivães, investigadores e peritos, com média de 35 anos de idade, sendo maioria do sexo masculino e casada. Os instrumentos utilizados foram: Questionário Sociodemográfico, Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) e Escala de Resiliência para Adultos (RSA). Os resultados apontaram resultado médio superior em todos os fatores do instrumento EVENT, com uma representatividade maior no fator Infraestrutura e rotina. Na Escala de Resiliência para Adultos constatou-se alta pontuação, sendo que o fator mais representativo foi o de Recursos Sociais e o menos representativo foi o Estilo Estruturado. Neste estudo não houve correlação significativa entre a resiliência e a vulnerabilidade ao estresse do trabalho. Quanto à influência dos aspectos sociodemográficos sobre o estresse e a resiliência, observou-se diferença significativa apenas quanto ao sexo em relação ao construto estresse, ou seja, estes achados indicam que policiais civis do sexo masculino apresentaram nível de vulnerabilidade ao estresse no trabalho superior ao de policiais do sexo feminino.

Palavras-chave: policiais civis, estresse e resiliência.

ABSTRACT

The police profession is considered highly stressful for many researchers, due to working conditions characterized by adversity in relation to safety and the risk of life, emphasizing that stress is also related to individual issues and not only the environment. In order to investigate the level of vulnerability to stress perceived by these professionals and correlations with levels of resilience, a survey was conducted quantitative cross. Participants were 131 civilian police in Manaus, including delegates, clerks, investigators and experts, with an average of 35 years of age, mostly male and married. The instruments used were: Sociodemographic Questionnaire, Vulnerability Scale to Work Stress (EVENT) and Resilience Scale for Adults (RSA). The results showed higher mean score on all factors of the instrument EVENT, with a greater representation in the factor Infrastructure and routine. The Resilience Scale for Adults showed high score, and the factor more representative was Social Resources and the less representative was the Structured Style. In this study there was no significant correlation between resilience and vulnerability to stress from work. As for the influence of sociodemographic factors on stress and resilience, there was a significant difference only regarding sex for the stress, these findings indicate that male police officers had levels of vulnerability to job stress higher than female police officers.

Keywords: police civilian, stress and resilience

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1- OBJETIVOS	13
1.1- Objetivo geral:	13
1.2- Objetivos específicos:	13
2- REVISÃO TEÓRICA	14
2.1- Estresse: Aspectos Conceituais	14
2.2- Estresse e Trabalho	18
2.3- Resiliência	22
3- MÉTODO	31
3.1- Tipo de pesquisa	31
3.2- Participantes	31
3.3- Local	33
3.4- Instrumentos	33
3.5- Procedimentos de coleta de dados	35
3.6- Procedimentos de análise de dados	36
4- RESULTADOS E DISCUSSÃO	37
4.1- Intensidade da Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho	37
4.2- Níveis de Resiliência	46
4.3- Correlação entre Resiliência e Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho	53
4.4- Influência dos Dados Sociodemográficos sobre as Variáveis	54
5- CONCLUSÃO	58
REFERÊNCIAS	61
APÊNDICES	64
ANEXOS	67

INTRODUÇÃO

A atividade policial requer um constante estado de alerta e avaliação imediata das situações pelo profissional, visto que é marcada pela exposição diária ao perigo e à violência. Esses são alguns dos fatores que justificam a intensificação do estresse nessa categoria profissional se comparada com as demais (LIPP, 1996).

Vários estudos consideram que os profissionais que prestam assistência, como policiais, bombeiros, enfermeiros e professores, são potencialmente propensos a desenvolverem transtornos mentais ou emocionais ligados ao trabalho, em virtude da tensão emocional e do envolvimento com as dificuldades dos pacientes ou clientes (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

Sisto *et al* (2007) cita Haan (1982) para definir o estresse como um conjunto de eventos bons ou ruins, que resultaria em conseqüências adversas em pessoas cujos recursos físicos, cognitivos ou emocionais não respondam adequadamente as exigências apresentadas. Posteriormente, os primeiros estudiosos, ao transportarem o conceito para o âmbito do trabalho, revelam a necessidade de conceber o estresse como um processo relacionado às características individuais e ao ambiente.

Os fatores ambientais podem atenuar ou ampliar os efeitos dos estressores sobre o organismo, informação exemplificada por Sisto *et al* (2007) quando afirma que uma organização pode oferecer recursos para tentar minimizar esses efeitos na vida de seus colaboradores, possibilitando atividades e espaço para relaxamentos e atividades físicas.

Grotberg (2005) relata que fatores individuais influenciam no resultado do estresse, apontando a resiliência como um desses fatores, visto que esse construto pode explicar diferenças no efeito que um mesmo nível de estresse exerce sobre os indivíduos.

O termo resiliência é originário do verbo latino “resilire”, que significa “voltar ao estado natural”. O conceito foi difundido nas ciências exatas, principalmente na Física, a qual relacionou a resiliência com a propriedade pela qual a energia armazenada em um corpo deformado é devolvida depois que a tensão que causou a referida deformação encerra. Gradativamente o conceito da resiliência passou a ser empregado em outras áreas como a Educação, a Administração, a Medicina e a Psicologia. Na Psicologia, a resiliência define um conjunto de processos sociais e intrapsíquicos que permite que os indivíduos manifestem o potencial em inteligência, saúde e competência em ambientes complexos e instáveis (CARMELLO, 2008).

Trata-se de uma visão direcionada aos recursos sadios e inteligentes do homem, compreendendo como as pessoas enfrentam experiências de adversidades e saem fortalecidas ou transformadas delas, ou seja, não significa que o indivíduo saia da crise exatamente como entrou (YUNES, 2003).

Essa visão que contempla os aspectos saudáveis (e seus correlatos) do ser humano está intrinsecamente relacionada à Psicologia Positiva, que representa um rompimento de paradigmas ao propor um estudo psicológico voltado ao potencial de cada indivíduo.

Contextualizando o conceito de resiliência citado anteriormente com o trabalho desenvolvido pelos policiais civis, fica evidente que a resiliência é um construto importante para estabelecer melhor nível de saúde mental nesses profissionais, que diariamente são expostos a uma série de perigos e situações de instabilidade.

É nesse sentido que a definição do objeto da pesquisa, estresse e resiliência em policiais, foi delimitado para responder ao questionamento: Qual a correlação existente entre o estresse e a resiliência em delegados, peritos, escrivães e investigadores de polícia de Manaus?

Esta pesquisa se justifica na medida em que os dados sobre o perfil dos policiais civis de Manaus, o nível de vulnerabilidade ao estresse no trabalho percebido por esses trabalhadores, bem como a relação com a resiliência poderão subsidiar trabalhos na busca de alternativas para a redução de estresse e para o fortalecimento da resiliência, visando à saúde e qualidade de vida dos referidos profissionais.

A partir do levantamento bibliográfico, constataram-se poucas pesquisas direcionadas aos processos psicológicos e à saúde mental dos policiais civis. Espera-se que os resultados contribuam para a produção de conhecimento na área, abarcando os aspectos saudáveis do ser humano. Na mesma direção, busca-se promover melhores planejamentos e intervenções junto aos profissionais da polícia judiciária.

O presente trabalho está dividido nos seguintes tópicos: Objetivos, abordando o objetivo geral e os específicos; Referencial Teórico, contemplando Estresse: aspectos conceituais, Estresse e trabalho e Resiliência; Método, caracterizando o tipo de pesquisa, os participantes, local, instrumentos, procedimentos de coleta de dados e de análise de dados; Resultados e Discussão, seção que contempla a análise dos dados e discussão dos resultados e por último, a Conclusão.

1- OBJETIVOS

1.1- Objetivo geral:

Investigar o nível da vulnerabilidade ao estresse percebido por policiais civis e as possíveis correlações com os níveis de resiliência destes profissionais.

1.2- Objetivos específicos:

- Identificar e descrever a intensidade da vulnerabilidade ao estresse no trabalho percebido por policiais civis, através do instrumento EVENT;
- Identificar o nível de resiliência em policiais civis, através da Escala de Resiliência para Adultos (RSA);
- Verificar se a correlação entre a resiliência e a vulnerabilidade ao estresse do trabalho é influenciada pelo cargo, pelo tempo de serviço e/ou por outros aspectos sociodemográficos, através da correlação entre essas variáveis.

2- REVISÃO TEÓRICA

A Revisão teórica contempla as principais contribuições científicas no âmbito do estresse e da resiliência relacionados ao trabalho, sendo que este tópico abrange os seguintes temas: Estresse - aspectos conceituais, Estresse e trabalho e Resiliência.

2.1- Estresse: Aspectos Conceituais

A palavra *stress* tem origem na expressão latina *stringere*, relacionada ao cansaço e à tensão. No século XVII foi empregada pelos físicos para designar o efeito de uma carga sobre determinada estrutura. A transposição desse conceito aos aspectos biológicos e sociais e a sua conseqüente divulgação no meio científico são apontadas como resultado de vários estudos, dentre eles, o do endocrinologista Hans Selye, que em meados da década de 30 constatou a Síndrome Geral de Adaptação, sendo mais tarde citada como *stress*. Para Selye o estresse seria o resultado de uma síndrome que se manifesta através de mudanças não específicas dentro do sistema biológico (CARLSON, 1995 citado por SISTO *et al*, 2007).

Selye foi influenciado pelos estudos do fisiologista Cannon, que em 1939 concebeu a *homeostase* como um mecanismo de proteção do organismo contra agentes aversivos. O primeiro estudioso mencionou o estresse como uma ruptura da *homeostase* do organismo, manifestando-se através de um conjunto de reações frente a essas mudanças ou ameaças, ao passo que o corpo busca formas de proteger a si mesmo, tendo como objetivo maior a estabilização interna do organismo. Depois do trabalho desses pesquisadores surgiram várias abordagens teóricas sobre as definições de estresse e estressores, e em 1966 Lazarus sintetizou três modelos sobre o estresse: a) baseado na resposta - concebe o estresse como uma resposta fisiológica ou psicológica a qualquer ameaça externa, o organismo apresenta alterações fisiológicas, emocionais e comportamentais quando submetido ao estressor; b) baseado no estímulo – o estresse é visto como um estímulo e c) modelo interacional - aborda

o estresse a partir das inter-relações entre organismo e estímulos ambientais (SISTO *et al*, 2007).

No Brasil, vários pesquisadores se destacaram no estudo do estresse, dentre eles Marilda Lipp. Para Lipp (2000), o estresse provoca um desgaste geral do organismo, engendrado pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa tem que enfrentar uma situação que, de alguma maneira, a irrite, amedronte ou mesmo a faça feliz, ou seja, qualquer situação que desperte uma emoção forte, boa ou má e que exija mudança.

O aspecto conceitual também foi abordado por Benevides-Pereira (2010), a qual aponta para a necessidade de se distinguir os estímulos estressantes do estresse propriamente dito, visto que o estímulo ou agente estressante se relaciona a um elemento que interfere na *homeostase*, podendo ter um caráter físico, cognitivo ou emocional, enquanto que o estresse é uma resposta a esse estímulo, para garantir a sobrevivência do indivíduo. Os estressores físicos têm origem no ambiente externo tais como frio, calor e fome, ou que interferem no corpo do indivíduo, exemplificados pelo excesso de exercícios físicos ou uso de substâncias entorpecentes; os estressores cognitivos são percebidos como ameaça à integridade do indivíduo ou ao patrimônio, como assaltos, discussões e provas de concursos. Em contrapartida, os estressores emocionais estão relacionados ao componente afetivo, como perda, ira, medo, casamento e mudanças.

Contrariando o senso comum, o estresse pode se apresentar como um evento positivo ou negativo, dependendo diretamente dos seguintes aspectos: as experiências anteriores, as características de personalidade, as predisposições genéticas e a interpretação dos eventos pelo sujeito. O caráter positivo do estresse é denominado *eustress*, através do qual os agentes estressores são controláveis e o evento é percebido como um estímulo para o indivíduo se desenvolver. Enquanto que o aspecto negativo do estresse é chamado de *distress*, referindo-se

às situações de aflição, que podem prejudicar o desempenho do indivíduo em várias áreas (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

No mesmo sentido, França e Rodrigues (2005) relatam que o *eustress* motiva e estimula as pessoas, propiciando felicidade, saúde e longevidade, incentivando o esforço no trabalho, estimulando a criatividade e encorajando o desempenho. Em contrapartida os efeitos do *distresse* podem acarretar no aumento de esgotamento, humor depressivo, alterações de sono, elevação da pressão arterial, alterações da frequência cardíaca, inclusive morte súbita.

O estresse é concebido por Lipp (2000) como uma reação complexa do organismo diante de situações que exijam grande esforço emocional para serem superadas, desenvolvendo-se em fases. A referida pesquisadora brasileira ampliou o modelo trifásico elaborado por Selye, 1936, para o qual o estresse ocorreria em três fases: alerta, resistência e exaustão, sendo que a partir dessa expansão foi identificada a fase de quase-exaustão. De acordo com o modelo quadrifásico de Lipp, temos:

- ✓ Fase de alerta é essencial para a preservação da vida, visto que é nesse período que o organismo se prepara para reagir ou fugir. O organismo produz adrenalina, deixando o indivíduo com mais energia e vigor. Libido alta, dificuldade de dormir, em função da adrenalina, respiração mais ofegante que o normal e humor eufórico. Caso o estresse continue presente e por tempo indeterminado, a fase de alerta passa para a fase de resistência;
- ✓ Fase de resistência se inicia quando o organismo tenta responder adequadamente aos estressores, a fim de manter a *homeostase*, sendo que muitos dos sintomas da fase de alerta desaparecem, dando lugar a uma sensação de desgaste e cansaço, alterações na memória, irritabilidade;

- ✓ Fase de quase-exaustão ocorre quando os estressores ultrapassam a fase da resistência, aumentando a vulnerabilidade a doenças, porém ainda não tão graves como na próxima fase. O processo de adoecimento se inicia e os órgãos que possuem maior vulnerabilidade genética ou adquirida passam a mostrar sinais de deterioração. Caso o organismo não reaja adequadamente aos estressores, seja através da remoção deles ou do uso de estratégias de enfrentamento, o estresse pode atingir a quarta fase;
- ✓ Fase de exaustão, durante a qual podem surgir doenças mais graves como coronarianas, vasculares, mentais e psicossomáticas. Muitas vezes o indivíduo não consegue se concentrar ou trabalhar.

A autora supracitada afirma que a duração de cada fase depende da intensidade do estressor, de sua permanência e do seu efeito acumulativo, e da maneira com que o indivíduo lida com a situação.

Soares e Grossi (1999) citados por Sisto *et al* (2007) apontaram que o estresse crônico pode resultar em inibição do sistema imunológico, enquanto o estresse agudo produziria resiliência. Em consonância com a primeira afirmação, Benevides-Pereira (2010) afirma que o estado prolongado de estresse e sua conseqüente cronificação propicia o surgimento do *Burnout*, que sempre está relacionado ao trabalho e tem caráter negativo.

O termo *burnout* se refere a um tipo de estresse laboral e institucional gerado nos profissionais que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas, sendo mais evidente nas profissões assistenciais. A síndrome de *Burnout* ou Síndrome do Esgotamento Profissional é um fenômeno multidimensional que inclui: Exaustão emocional (EE) – perda progressiva de energia, seguida de esgotamento físico e mental; Despersonalização (DE) – o indivíduo passa a tratar as outras pessoas com frieza, insensibilidade, irritabilidade, chegando

ao cinismo e atitudes negativas e Baixa realização pessoal (RP) – falta de motivação e insatisfação com o trabalho, ambos gerados pela sensação de insuficiência. O indivíduo se sente incapaz de cumprir demandas de sua função (MENDES, 2002).

O *Burnout* se diferencia do estresse essencialmente pelas características de desatenção, negligência, distanciamento, falta de empatia e hostilidade, e principalmente por está relacionado com o tipo de atividades laborais do indivíduo (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

Alguns pesquisadores chegaram a recomendar métodos para reduzir o estresse. Lipp (2000), por exemplo, indicou cuidados com a alimentação, relaxamento, atividade física, estabilidade emocional e qualidade de vida. Na mesma direção, Chiavenato (2004) apresentou as seguintes providências: planejamento dos objetivos pessoais e da carreira, a curto e longo prazo; exercícios físicos regulares; boa dieta alimentar; técnica terapêutica de *Biofeedback*, que envolve monitoramento de funções orgânicas por meio de equipamentos eletrônicos, a fim de que o indivíduo aprenda a controlar ondas cerebrais, pulso, pressão sanguínea e temperatura dos pés e das mãos; meditação ou relaxamento e psicoterapia, que se relaciona a uma variedade de técnicas interpessoais, dentre elas a psicanálise.

As indicações anteriores evidenciam a complexidade do processo de estresse, visto que ao proporem a proteção, a redução ou o controle deste fenômeno os pesquisadores abordam necessidades de mudança do indivíduo no âmbito biológico, psicológico e social, os quais se relacionam também ao contexto do trabalho.

2.2- Estresse e Trabalho

Para se compreender o estresse no trabalho é necessária uma reflexão sobre as diferentes concepções envolvidas no processo em questão.

Glina (2010) aponta três modelos de estresse no trabalho, que acabam se comunicando mutuamente: enfoque da engenharia; enfoque fisiológico e enfoque psicológico. O enfoque da engenharia concebe o estresse ocupacional como um elemento aversivo do ambiente de trabalho, como a causa ambiental da má saúde. Enquanto que o enfoque fisiológico define o estresse a partir de um grupo de estímulos aversivos, ou seja, uma resposta fisiológica particular a um ambiente danoso. As críticas a estes dois modelos se relacionam ao fato de conceberem o indivíduo como agente passivo, limitando o estresse no trabalho a um paradigma estímulo-resposta simples, sem levar em conta os contextos psicossociais e organizacionais do fenômeno.

O enfoque psicológico concebe o estresse numa interação dinâmica entre a pessoa e o ambiente de trabalho, seja avaliado a partir da existência de interações incoerentes entre o indivíduo e o ambiente ou em termos de processos cognitivos e reações emocionais que ligam essas relações. Dessa forma a experiência de estresse é psicológica, enquanto que os antecedentes ou resultados não estão delimitados a um domínio específico (GLINA, 2010).

O último enfoque contempla o estresse como um processo que envolve vários segmentos da vida do trabalhador, englobando aspectos individuais, ambientais e emocionais.

Spector (2006) relata que os modelos de estresse no trabalho presumem que os fatores estressantes levam ao desgaste. Entretanto, sabe-se que o processo não é automático e que as percepções e a avaliação dos funcionários são parte essencial do processo. A avaliação permite entender se o indivíduo julga uma situação como ameaçadora ou como uma oportunidade, este último produzindo satisfação.

Dessa forma, há muitos elementos no ambiente de trabalho que podem engendrar o aparecimento de sintomas associados ao estresse ocupacional. Geralmente esses fatores estão relacionados aos estímulos físicos e psicossociais (PUCCI, 1999; GLINA, 2010).

Glina (2010) aponta que os fatores físicos podem ser diretos, decorrente das condições de trabalho ruins com tarefas repetidas, ruído, odor, temperaturas extremas, dentre outras, bem como devido à consciência do trabalhador diante de uma suspeita ou medo da exposição. Os fatores psicossociais se correlacionam com exigências desproporcionais às habilidades e aos conhecimentos dos trabalhadores e, foram apresentadas por Levi (1988) em quatro grupos: sobrecarga quantitativa, subcarga qualitativa, falta de controle sobre o trabalho e falta de apoio social.

Glina (2010) também mostra a classificação dos fatores psicossociais proposta por Cox e Griffiths (1995), que inicialmente são divididos em dois grupos:

1º. CONTEÚDO DO TRABALHO, subdividido em: conteúdo do cargo, carga de trabalho e ritmo, horário de trabalho, relacionamentos interpessoais no trabalho e controle;

2º. CONTEXTO DO TRABALHO, subdividido em: cultura e funcionamento organizacional, papel na organização, desenvolvimento da carreira e interface casa-trabalho.

Alves (2008) apresenta uma classificação mais ampla das fontes geradoras de estresse: fontes internas e fontes externas. As externas afetariam o indivíduo independentemente do comportamento dele, tais como: mudança de chefia, condições insalubres, promoção de cargo. Enquanto que as internas têm origem no próprio trabalhador, como valores, crenças, pensamentos e formas de interpretar as situações.

Outro aspecto abordado pelos pesquisadores dessa temática são os indicadores de estresse no trabalho. França e Rodrigues (2005) apontaram indicadores de situação de estresse no trabalho que podem ser observados no indivíduo, nos grupos e nas organizações:

- ✓ Indivíduo – queda de eficiência, ausências repetidas, insegurança nas decisões, protelação na tomada de decisão, sobrecarga voluntária de trabalho, uso

abusivo de medicamentos, sentimentos de frustração, desconfiança, eclosão ou agravamento de doenças;

- ✓ Grupos – competição não saudável, comportamento hostil com as pessoas, discussões inúteis, trabalho isolado dos membros, alto nível de insegurança, grande dependência do líder;
- ✓ Organizações – greves, atrasos constantes nos prazos, ociosidade, sabotagem e absenteísmo, alta rotatividade de funcionários, altas taxas de doenças, vínculos empobrecidos, relacionamentos entre funcionários caracterizados por rivalidade, desconfiança, desrespeito.

No mesmo sentido, Sisto *et al* (2007) apontaram os seguintes indicadores de saúde na instituição: a análise da rotatividade dos servidores, do absenteísmo, da frequência de faltas para atendimentos médicos, do uso de medicamentos e abuso de substâncias.

O grau em que os estressores afetarão o trabalhador dependerá da vulnerabilidade individual e da elaboração de mecanismos de enfrentamento, ao passo que alguns ambientes de trabalho podem se constituir como estressantes para algumas pessoas, enquanto outras podem ter a percepção oposta. Dessa forma, técnicas de enfrentamento de problemas, bem como a capacidade de transformar dificuldades do trabalho em oportunidades são alguns dos itens importantes para que os estressores tenham menor impacto na qualidade de vida do trabalhador (SISTO *et al*, 2007).

Para Robbins (2009) existem dois grupos de abordagens da administração do estresse: a) abordagens individuais, nas quais o indivíduo assume a responsabilidade do seu nível de estresse, sendo utilizadas estratégias de administração de tempo, aumento de exercícios físicos, treinamento para o relaxamento e expansão da rede de apoio e b) abordagens organizacionais, através das quais se buscam melhorias no processo de seleção e colocação de

peçoal, aumento do envolvimento de funcionários, melhoria na comunicação organizacional e implantação de programas corporativos de bem-estar.

Spector (2006) explica que alguns fatores de estresse são condições comuns a maioria dos trabalhos, em contrapartida outros podem existir apenas em determinadas ocupações.

As atividades laborais com baixos níveis de autonomia e altamente exigentes em relação aos aspectos físicos e psicológicos são freqüentemente associadas ao estresse ocupacional. Santos (2010) menciona alguns estudos, dentre eles o de Poodhum & Madlu (2006), o qual aponta que o nível de estresse em policiais é significativamente maior do que em bombeiros, empregados governamentais e técnicos de emergência médica. Também cita Katis (2001), para quem o estresse é maior em policiais do que em outras profissões, em virtude das relações com a própria organização policial, com o sistema de Justiça, com o público e pela tensão no trabalho.

2.3- Resiliência

Yunes (2003) apresenta a Psicologia Positiva como uma resposta a necessidade de mudar o foco das práticas psicológicas que geralmente estavam orientadas aos aspectos patológicos do ser humano. Revela que a visão de homem deve ser enfatizada nos aspectos positivos, dentre eles a felicidade, o otimismo, a esperança e alegria. A construção desta “nova” Psicologia exige reflexão, seriedade conceitual e metodológica sobre os fenômenos que podem ser pesquisados, dentre os quais se destaca a resiliência.

Carmello (2008) cita o conceito de resiliência difundido por Tavares (2001), para o qual resiliência é a capacidade de responder de forma mais consistente aos desafios, reagindo com flexibilidade; de ter uma posição otimista, positiva e perseverante, mantendo equilíbrio durante e depois dos embates.

Na Psicologia, a resiliência passou de uma idéia de resistência absoluta ao estresse a uma concepção de resistência relativa, visto que suas bases são constitucionais e ambientais, influenciadas por circunstâncias e momento da vida. Embora o indivíduo supere a adversidade, isto não descarta a possibilidade dele ter sido afetado de alguma maneira por essa experiência (INFANTE, 2005).

O processo de resiliência é semelhante ao de *coping*, modelo defendido por Folkman e Lazarus (1980), que divide o enfrentamento da situação em: *coping* focado no problema, atuando diretamente na situação que causa o estresse e *coping* focado na emoção, relacionado a regulação do estado emocional que acompanha o estresse. Para Folkman e Lazarus o *coping* é um conjunto de ações cognitivas e comportamentais utilizadas pelos indivíduos com o intuito de responder adequadamente as demandas que surgem em situações de estresse e que são percebidas como responsáveis por sobrecarregar ou exceder seus recursos pessoais (CARMELLO, 2008).

Em consonância com o objetivo de mostrar o desenvolvimento do conceito de resiliência, Grotberg (2005) afirma que os pesquisadores que estudam esse tema podem ser divididos em duas gerações. A primeira geração, nos anos 1970, estava direcionada aos fatores de risco e de resiliência que interferem no desenvolvimento de crianças que se adaptam positivamente apesar de viverem em condições adversas. O marco teórico foi o estudo longitudinal de Emmy Werner e Ruth Smith. Começou-se a ampliar o foco de pesquisa que se desloca de um interesse em qualidades pessoais para superar adversidades, passando ao estudo de fatores externos ao indivíduo como o nível socioeconômico e estrutura familiar.

A segunda geração começou a publicar a partir dos anos 1990 integrando o estudo da dinâmica entre os fatores que embasam a adaptação resiliente. Assim para esta geração a resiliência é concebida como um processo dinâmico em que as influências do ambiente e do indivíduo, interagem em uma relação recíproca e que, apesar da adversidade, possibilitam que

o indivíduo se adapte. A maioria desses estudiosos simpatiza com o modelo ecológico-transacional de resiliência, o qual afirma que o indivíduo está imerso em uma ecologia determinada por diferentes níveis (individual, familiar, comunitário e cultural), que interagem entre si, influenciando diretamente seu desenvolvimento humano (GROTBERG, 2005).

Infante (2005) apresenta três componentes essenciais do termo resiliência usados pela segunda geração e que são utilizados na criação de um modelo para pesquisas e elaboração de programas de promoção de resiliência: adversidade, adaptação positiva e processo. O termo adversidade designa inúmeros fatores de risco ou uma situação de vida específica, como a morte de um familiar. Para identificar resiliência se faz necessária uma especificação quanto à natureza do risco, se este é objetivo ou subjetivo e a relação entre adversidade e adaptação positiva.

Através da adaptação positiva supõe-se identificar se houve um processo de resiliência, quando o indivíduo alcança expectativas sociais associadas a uma etapa do desenvolvimento ou quando não houve sinais de desajuste. Quanto a esse aspecto é relevante que essas expectativas sejam contextualizadas as vivências socioculturais. A noção de processo elimina a concepção de resiliência como um atributo pessoal, incorporando a idéia de conexão entre a adversidade e a adaptação positiva (INFANTE, 2005).

Diante das inúmeras definições e controvérsias sobre o termo resiliência Grotberg (2005) apontou os oito novos enfoques e descobertas que surgiram a partir desse conceito: **1)** revela que a resiliência está ligada ao desenvolvimento e ao crescimento humano; **2)** Promover fatores de resiliência e ter condutas resilientes requer diferentes estratégias, no sentido do indivíduo se preparar, viver e aprender com as experiências adversas e contar com o apoio de outras pessoas, além da capacidade pessoal de estar disposto a se responsabilizar por seus atos, procurando a melhor maneira de resolver os problemas; **3)** O nível socioeconômico e a resiliência não estão relacionados; **4)** A resiliência é diferente de fatores

de risco e fatores de proteção; **5)** A resiliência pode ser medida e é parte da saúde mental e da qualidade de vida, firmando a idéia de que a resiliência é efetiva não apenas para enfrentar adversidades, mas também para a promoção da saúde mental e emocional; **6)** As diferenças culturais diminuem quando os adultos são capazes de valorizar idéias novas e efetivas para o desenvolvimento humano; **7)** Prevenção e promoção são diferentes conceitos em relação a resiliência. O modelo de promoção se relaciona a maximização do potencial e do bem estar dos indivíduos em risco; **8)** Resiliência é um processo onde se contextualizam fatores de resiliência, comportamentos e resultados resilientes. O mais relevante na discussão sobre qual o conceito apropriado para resiliência é compreender os aspectos que auxiliam o indivíduo a ter condições de enfrentar as adversidades inerentes à vida.

Walsh (2005) mostra que a perspectiva ecológica considera as inúmeras esferas de influência no risco e na resiliência durante a vida, dentre eles a família, a escola, ambientes de trabalho e outros sistemas sociais que possibilitam a competência social. A perspectiva desenvolvimental demonstra que o enfrentamento e a adaptação abarcam processos multideterminados que se estendem ao longo do tempo. Nessa última concepção os eventos estressantes podem afetar mais adversamente o indivíduo quando é inesperado.

Yunes (2003) cita Martineau (1999) com a intenção de apresentar três perspectivas conceituais que são predominantes nas pesquisas sobre resiliência. A primeira é fundamentada na mensuração, através da utilização de testes e medidas psicométricas. Nessa perspectiva, os fatores de sociabilidade, criatividade na resolução de problemas e senso de autonomia e de proposta são concebidos como definidores da resiliência nos indivíduos.

A segunda seria a do discurso experimental dos estudos qualitativos, através dos quais se analisam a história de vida, a identidade, a interpretação e a subjetividade, como fatores influenciadores na resiliência de acordo com as experiências vividas e com as interpretações do sujeito. Por último, a terceira vertente estaria ainda se “estabelecendo”

através da síntese de aspetos das duas vertentes expostas anteriormente. As perspectivas descritas tentam responder às demandas do construto da resiliência, contudo fica evidente que se a resiliência é um “processo” não temos como pesquisá-la com instrumentos estáticos e nem proferir análises dessa forma. Por isso, fala-se em uma nova vertente que está se construindo a partir de outras experiências.

No âmbito organizacional a resiliência pode ser conceituada como a formulação de soluções criativas frente às adversidades nas condições de trabalho e dos negócios, da qual resulta tanto a resposta ao problema em questão como a renovação das competências vitais dos indivíduos. A resiliência se relaciona não somente ao controle sobre a situação, mas um reforço para que o indivíduo siga buscando novos resultados pessoais e de trabalho (BARLACH, 2005).

Carmello (2008) organizou um modelo de processo de desenvolvimento da resiliência para a área organizacional, o qual pressupõe a interação de quatro elementos entre si: o contexto, o indivíduo ou grupo, o tempo e o próprio processo e, com os quatro componentes da resiliência: condutas, características, fatores de promoção e atributos de sustentação. A seguir será apresentada a sistematização dos componentes da resiliência:

- A. Padrões de conduta – Diante das mudanças as pessoas podem seguir duas orientações: Orientadas pelo perigo, quando sentem necessidade de se defender ou se esquivar das novas propostas e Orientadas pela oportunidade, quando interpretam a mudança como uma vantagem para explorar um potencial, optando por uma visão mais otimista e realista da vida. A partir das últimas foi apresentado um conjunto de padrões de condutas que facilitam a superação de adversidade: positivas, focadas, flexíveis, organizadas e proativas.

- B. Características predominantes em resilientes: protagonismo, criatividade, gosto por mudanças, elevado auto-estima, elevada auto-eficácia, senso de humor, equilíbrio emocional.
- C. Fatores de promoção: são influências que melhoram, modificam positivamente uma situação, aumentando a probabilidade de êxito, são eles: modelo de desafio, vínculos significativos, mente solucionadora e sentido de propósito e futuro.
- D. Atributos de sustentação são responsáveis pelo alto grau de adaptação positiva do indivíduo às mudanças, produzindo a capacidade de transformar a realidade. O autor se valeu das idéias de Grotberg (1985) para mencionar que o processo de resiliência sempre resulta de uma combinação do maior número de atributos possível, imprescindíveis para enfrentar a adversidade, são eles: **Eu sou** – crenças, princípios e valores; **Eu estou** (disposições e posturas); **Eu tenho** – apoio de pares, liderança, cultura e **Eu posso** (competências relevantes para a superação de desafios).

A resiliência não é ligada exclusivamente à personalidade do indivíduo, devendo ser relativizada e concebida a partir de um conjunto de fatores intrínsecos e extrínsecos a este. O comportamento resiliente pressupõe uma interação dinâmica com o meio, mostrando os componentes que estão ativos e os que precisam ser intensificados para produzir uma resposta consistente. (CARMELLO, 2008).

O processo de resiliência visa à avaliação da situação pelo indivíduo, sua mobilização e administração das exigências externas ou internas, para que domine a situação antes que seja controlado por ela (CARMELLO, 2008).

Junqueira e Deslandes (2003) ressaltam que a resiliência pode ser desenvolvida a partir das relações que estabelecem vínculos afetivos e de confiança, contudo não significa algo definitivo, podendo ser resiliente em algumas situações e não em outras.

Flach (1991) destacou algumas características do indivíduo resiliente, baseando-se em observações: forte e flexível sendo de elevada auto-estima; independência de pensamento e ação, sem medo e relutância de depender dos outros; habilidade nas relações interpessoais, grupo estável de amigos pessoais; alto nível de disciplina pessoal e de responsabilidade; reconhecimento e desenvolvimento de seus próprios talentos; abertura e receptividade a novas idéias; disposição para sonhar; grande variedade de interesses, apurado senso de humor, percepção de seus sentimentos e dos outros, bem como capacidade de expressá-los; capacidade de tolerar o sofrimento; concentração e forte compromisso com a vida, sendo que as experiências pessoais possam ser interpretadas com significado e esperança. Ressalta-se que além de um funcionamento efetivo dos processos psicológicos é necessário que os processos fisiológicos do sujeito ativados pelo estresse funcionem efetivamente.

Carvalho (2009) justifica que o fato da resiliência ter sido definida como um traço individual é em decorrência de que as ações adaptativas dos indivíduos geralmente estão ligadas a algumas habilidades e atitudes pessoais.

O conceito da resiliência evoluiu a partir dos traços de personalidade, para a família (processual) e redes sociais mais amplas, esta última difundida pela visão ecológica (SOUZA E CERVENY, 2006).

Sequeira (2009) afirma que ambientes facilitadores de resiliência teriam regras e funcionamento coerentes e flexíveis, respeito, reconhecimento, tolerância às mudanças, empatia, comunicação aberta, tolerância aos conflitos, valorização e incentivo a agir e interagir com o meio, a busca de soluções para seus problemas e desafios a serem superados,

existência de atividades culturais que promovam o desenvolvimento de um repertório de expressão e, incentivo a planos para o futuro.

A correlação entre o ambiente de trabalho e os construtos resiliência, estresse e *burnout* é tema de várias pesquisas com os profissionais da segurança pública. Dentre estas podemos destacar o estudo de Mesquita (2008) que avaliou quantitativamente a Síndrome de *Burnout* no comportamento de 91 policiais civis da Região Metropolitana de Porto Alegre, no que diz respeito ao seu desempenho na execução da função policial e sua interação social. Foram aplicados três instrumentos de pesquisa relativos ao *burnout*, Atividades de Ócio/Lazer e dados sócio-econômicos e profissionais. O estudo mostrou que os policiais que trabalham em áreas operacionais têm um preditor significativo ao *burnout*, reforçam a possibilidade de que fatores organizacionais estejam associados ao desenvolvimento da síndrome.

Outra pesquisa com policiais civis foi desenvolvida por Coleta e Coleta (2008), a qual tinha o objetivo de identificar fatores de estresse ocupacional e de verificar as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos policiais civis. Participaram 40 policiais civis de uma delegacia regional interior do Estado de Minas Gerais. O instrumento utilizado foi uma entrevista semi-estruturada. Após análise de conteúdo foram obtidas 222 respostas sobre os estressores ocupacionais, que foram classificados em 18 categorias envolvendo as características do trabalho, relacionamento com colegas e superiores, imagem negativa da classe por parte da sociedade e da mídia e falta de apoio legal e governamental ao trabalho da polícia. Sobre a estratégia usada para lidarem com o estresse foram obtidas 86 respostas, e a maioria utiliza manejo dos sintomas. O estudo sugeriu uma intervenção de profissionais, tanto na estrutura e no ambiente de trabalho quanto no treinamento dos policiais, como objetivo de otimizar a maneira de enfrentar os fatores de estresse no trabalho.

Rossetti *et al* (2008) verificou os níveis de estresse no ambiente de trabalho e a manifestação da sintomatologia, em uma amostra de servidores públicos da Polícia Federal de São Paulo. A amostra foi de 250 sujeitos que responderam ao Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp – ISSL. Os dados indicaram que a maior parte dos participantes permaneceu na fase da resistência e o sexo feminino obteve uma frequência de níveis de estresse de 59% quando comparados ao sexo masculino.

Santos (2010) pesquisou sobre elementos da Polícia de Segurança Pública, das Ilhas de São Miguel e Santa Maria (Açores), com o objetivo de conhecer a percepção de estresse e a existência do traço de personalidade resiliente nesses profissionais. A pesquisadora utilizou os instrumentos: *Perceived Stress Scale* e o *Personal View Survey*, junto de uma amostra de 241 pessoas, sendo que os resultados obtidos indicaram que a amostra não apresenta níveis de estresse, verificando-se uma correlação negativa entre percepção de estresse e personalidade resiliente, sugerindo que este traço pode ser protetor do estresse.

Lopes (2010) realizou um estudo com 361 bombeiros militares do interior do Estado de Minas Gerais, com o objetivo de avaliar o poder preditivo de suporte social no trabalho sobre resiliência, e o poder desta, na predição do aparecimento da Síndrome de *Burnout*. Os dados indicaram que 10% dos bombeiros apresentam níveis elevados de *Burnout*, acompanhados de 23% que apresentam risco eminente de desenvolvimento da síndrome, sendo que o suporte social não se confirmou como preditor significativo de resiliência.

3- MÉTODO

3.1- Tipo de pesquisa – quantitativa transversal

3.2- Participantes:

Participaram do presente estudo 131 policiais civis que trabalham na cidade de Manaus, sendo 30 delegados, 39 escrivães, 32 investigadores e 30 peritos. A maioria é do sexo masculino (61,8%), não exerce cargo de chefia (80,9%) e não possui outros empregos (84%).

A idade dos participantes variou de 25 a 59 anos, com média de 35 anos de idade e desvio padrão de 7,39, informação que pode ser mais bem visualizada na Tabela 1, caracterizada pela distribuição em faixas etárias.

Faixa Etária	Frequência	Percentual
<i>De 21 a 30 anos</i>	44	33,6
<i>De 31 a 40 anos</i>	60	45,8
<i>De 41 a 50 anos</i>	20	15,3
<i>De 51 a 60 anos</i>	7	5,3

Tabela 1 – Distribuição dos participantes em função de faixas etárias.
Fonte: Pesquisa de Campo.

Em relação à escolaridade, verificou-se que a maior parte dos policiais tem Especialização (79,4%) e Mestrado (9,9%), seguidos dos que possuem Ensino Superior Completo (8,4%) e Doutorado (2,3%).

No que se refere ao estado civil dos participantes, a maior parte deles relatou ser casado (40,5%). A segunda maior frequência é de solteiros (35,1%). Para a realização de análises com grupos de estado civil, as categorias foram reagrupadas de maneira que participantes casados e com união estável formaram um grupo e as demais categorias (divorciado, solteiro e viúvo) formaram outro. Assim o grupo de casados e com união estável ficou com 75 integrantes (57,3%), enquanto o outro grupo ficou com 56 participantes (42,7%), como pode ser visto na Tabela 2.

Estado Civil	Frequência	Percentual
<i>Casado</i>	53	40,5
<i>Divorciado</i>	8	6,1
<i>Solteiro</i>	46	35,1
<i>União Estável</i>	22	16,8
<i>Viúvo</i>	2	1,5

Tabela 2 – Distribuição dos participantes em função do estado civil.
Fonte: Pesquisa de Campo.

Quanto ao tempo de serviço na Polícia Civil a maioria tem até 03 (três) anos de exercício, correspondendo a 80,2% da amostra, enquanto que os outros 19,8% trabalham na instituição há mais de dez anos.

No que se refere ao tipo de lotação, os peritos que participaram deste estudo estavam lotados no Instituto de Criminalística (19,8%) ou no Instituto Médico Legal (3,1%), enquanto os delegados, escrivães e investigadores estavam lotados nas Delegacias Distritais (45,8%) ou nas Delegacias Especializadas (31,3%), distribuição apresentada na Tabela 3. Frisa-se que para análise dos dados a lotação no IC e no IML formaram o mesmo grupo.

	Frequência	Percentual
<i>10° DIP</i>	13	9,9
<i>12° DIP</i>	6	4,6
<i>14° DIP</i>	11	8,4
<i>18° DIP</i>	5	3,8
<i>1° DIP</i>	8	6,1
<i>21° DIP</i>	2	1,5
<i>23° DIP</i>	4	3,1
<i>24° DIP</i>	4	3,1
<i>29° DIP</i>	1	0,8
<i>5° DIP</i>	4	3,1
<i>9° DIP</i>	2	1,5
<i>DEAAI</i>	7	5,3
<i>DECCM</i>	8	6,1
<i>DECAP</i>	2	1,5
<i>DEHS</i>	15	11,5
<i>DEPRE</i>	6	4,6
<i>DRCO</i>	3	2,3
<i>IC</i>	26	19,8
<i>IML</i>	4	3,1

Tabela 3 – Distribuição dos participantes em função do local onde estão lotados.
Fonte: Pesquisa de Campo.

No que tange ao tempo em que o profissional trabalha na lotação atual, obteve-se a média de 21,79 meses, com desvio padrão de 31,31, sendo que a Tabela 4 apresenta a distribuição em períodos anuais.

(em anos)	Frequência	Percentual
<i>Até 1 ano</i>	59	45,0
<i>Entre 1 e 2 anos</i>	22	16,8
<i>Entre 2 e 3 anos</i>	43	32,8
<i>Entre 3 e 4 anos</i>	1	0,8
<i>Entre 4 e 5 anos</i>	1	0,8
<i>Entre 7 e 8 anos</i>	2	1,5
<i>Mais de 10 anos</i>	3	2,3

Tabela 4 – Distribuição dos participantes em função do tempo que trabalha na lotação atual.
Fonte: Pesquisa de Campo.

Em relação ao horário de trabalho, 60,3% dos participantes trabalha no expediente (segunda à sexta-feira, durante oito horas diariamente), enquanto que 39,7% trabalham em regime de plantão (24 horas de serviço por 72 horas de folga).

3.3- Local: Delegacias Especializadas, Delegacias Distritais, IML e IC.

3.4- Instrumentos: Questionário Sociodemográfico, e instrumentos de avaliação psicológica: Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) e Escala de Resiliência para Adultos (RSA). Suas aplicações atenderam os referidos manuais.

O Questionário Sociodemográfico foi elaborado pela própria pesquisadora, com perguntas em relação à idade, sexo, escolaridade, cargo, tempo de serviço e horário de trabalho dos participantes, objetivando a caracterização da amostra.

A Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho de Sisto *et al* (2007) é constituída por 40 itens representando situações de trabalho e avaliadas por meio de uma escala *likert* de três pontos, que se referem à frequência com que cada situação influencia o trabalhador. Avalia três fatores denominados Clima e Funcionamento Organizacional (itens de número 3, 4, 5, 6, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 25, 26, 27, 36 e 40); Pressão no Trabalho

(itens de número 1, 2, 12, 17, 24, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 38 e 39) e Infraestrutura e Rotina (incluindo os itens de número 7, 8, 9, 10, 20, 21, 22, 23, 31, 32 e 37). No fator Clima e Funcionamento Organizacional a pontuação máxima é de 32, Pressão no trabalho possui como máxima o escore de 26 e Infraestrutura e Rotina possui a pontuação máxima 22. O EVENT é pontuado pela somados itens assinalados pelo respondente e a escala pode variar de um mínimo de zero a um máximo de 80 na escala total. Mostrando que quanto maior a pontuação, maior é a vulnerabilidade ao estresse.

Escala de Resiliência para Adultos (Hjemdal *et al*, 2006), tem sua versão original em norueguês, adaptada e validada para a língua portuguesa por Hjemdal, Roazzi, Dias e Vikan (2009). A RSA contém 33 itens, estruturados em uma escala de sete pontos em formato de diferencial semântico, na qual cada item é organizado como um continuum, cujos opostos apresentam alternativas de resposta com conteúdo positivo e negativo. Avalia seis fatores, são eles: 1) Percepção de si mesmo (itens 01, 07*, 13, 19*, 25, 29*) = Confiança nas próprias capacidades, autoeficácia e visão positiva e realista de si mesmo; 2) Futuro planejado (itens 02, 08*, 14*, 20) = Visão otimista do próprio futuro, habilidade de planejamento e estabelecimento de metas; 3) Competência social (itens 03*, 09, 15*, 21, 26*, 30) = Habilidade em iniciar contatos verbais, ser flexível em interações sociais e criar novas amizades. Estilo de interação pró-social; 4) Estilo estruturado (06*, 12, 18*, 24) = Capacidade de organização do próprio tempo. Tendência ao estabelecimento de objetivos e prazos e à manutenção de regras e rotinas; 5) Coesão familiar (04, 10*, 16, 22*, 27, 31*) = Comunhão de valores e visão de futuro, união, lealdade e simpatia mútua entre os familiares e 6) Recursos sociais (05, 11*, 17, 23*, 28*, 32, 33*) = Suporte social oferecido por amigos e colegas, propiciando sentimento de coesão, simpatia, encorajamento e apoio em situações difíceis. Os itens assinalados com um asterisco são considerados de forma invertida para a composição dos escores nos fatores.

3.5- Procedimentos de coleta de dados:

A Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado do Amazonas, através do Delegado Geral de Polícia, autorizou (Anexo A) a realização da pesquisa na instituição, tornando possível e legal o acesso aos policiais e o convite para participação voluntária da pesquisa.

Após aprovação do projeto pelo Comitê de Ética da Universidade Federal do Amazonas (Anexo B), os policiais foram abordados nos postos de trabalho e informados sobre os objetivos da pesquisa, possíveis riscos e aplicação dos instrumentos, garantindo sigilo e o caráter confidencial da identificação pessoal.

Pelo critério de conveniência foram convidados em média quarenta servidores de cada cargo, visto que se pretendia atingir um quantitativo de participantes maior que 150, entretanto apenas 81% dos questionários foram devolvidos com o devido preenchimento, totalizando 131 participantes. Os voluntários expressaram seu consentimento no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A).

Após a anuência da participação, através da assinatura do TCLE os policiais responderam ao Questionário Sóciodemográfico (Apêndice B) e aos testes: Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho – EVENT (Anexo C) e Escala de Resiliência para Adultos – RSA (Anexo D). A aplicação foi realizada no próprio local de trabalho com duração aproximada de 20 (vinte) minutos, de maneira individual e coletiva.

Os critérios de inclusão foram: A) Pertencer ao quadro permanente de pessoal da PC-AM, nos cargos de perito, delegado, escrivão e investigador; B) Desempenhar suas atividades em Manaus, especificamente nos Distritos Integrados de Polícia, em Delegacias Especializadas, no Instituto Médico Legal (IML) ou no Instituto de Criminalística (IC). Os critérios de exclusão foram: A) Ter ficado à disposição de outros Órgãos do Poder Público no último mês; B) Ter usufruído férias ou licença (de qualquer natureza) em período igual ou superior a trinta dias no último mês.

Toda pesquisa que envolve seres humanos oferece algum tipo de risco, sendo que neste estudo eles se relacionaram ao constrangimento diante do preenchimento dos questionários, mas foram minimizados pela pesquisadora na hora da entrevista.

3.6- Procedimentos de análise de dados:

Os dados foram analisados por meio do software SPSS 17.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*) e submetidos a análises: exploratórias, a fim de avaliar o banco de dados, em relação a variâncias e normalidade das distribuições de variáveis, dados ausentes ou incongruentes com as escalas de medida; descritivas, para identificar as frequências, médias, desvios-padrão, amplitude de variação e percentis; estatística paramétrica de *Pearson* e Técnicas de comparação entre grupos, tais como Teste *t* e ANOVA.

4- RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados da presente pesquisa foram analisados por meio de provas estatísticas descritivas e inferenciais, sendo que a análise dos dados e a discussão dos resultados serão apresentadas simultaneamente e seguindo a ordem estabelecida pelos objetivos.

4.1- Intensidade da Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho

O Manual do EVENT não apresenta tabelas normativas específicas para a categoria de policiais, entretanto fornece dados com estatísticas, pontuações e *percentis* independentes dos grupos profissionais (Tabelas 33 e 37 do manual) e outra tabela, que também pode ser utilizada com a população estudada, em virtude de ser direcionada ao grupo profissional 3 (Tabela 40 no manual), composto por profissões variadas, mas de nível superior, dentre elas: administrador, autônomo, contador, dentista, diretor de empresa, enfermeiro, engenheiro, farmacêutico, médico, nutricionista, promotor público, psicólogo, publicitário, dentre outros. Ressalta-se que as tabelas e gráficos utilizados neste tópico se baseiam nas normas para interpretação independente de qualquer cargo ou variável.

A Tabela 5 apresenta as estatísticas descritivas dos três fatores do EVENT e do escore total, utilizando a classificação da média de acordo com as Tabelas 37 e 33 do manual respectivamente.

	EVENT Clima e Funcionamento Organizacional	EVENT Pressão no Trabalho	EVENT Infraestrutura e rotina	EVENT Escore Total
<i>N</i>	131	131	131	131
<i>Média</i>	15,92	15,16	7,60	38,69
<i>Classificação da Média</i>	Médio Superior	Médio Superior	Médio Superior	Médio Superior
<i>Desvio Padrão</i>	5,927	5,361	3,425	11,927
<i>Faixa Média</i>	9,99 – 21,85	9,8 – 20,52	4,18 – 11,03	26,76 – 50,62
<i>Mínimo</i>	4	1	0	8
<i>Máximo</i>	31	26	18	66

Tabela 5 – Estatísticas descritivas dos fatores do EVENT.

Fonte: Pesquisa de Campo.

A partir da Tabela 5, observa-se que o Fator 1, Clima e Funcionamento Organizacional, teve média de 15,92 e desvio padrão de 5,927, variando de 4 a 31 pontos. A tabela 37 do manual, especificamente para esse fator apresentou média de 14,47 (DP=7,18) e a tabela 40 do manual teve média de 11,35 (DP=6,54). Dessa forma, em relação às tabelas 37 e 40 do manual os policiais apresentaram o mesmo resultado: vulnerabilidade média superior.

A tabela 6, detalha melhor a distribuição dos policiais civis em função dos escores brutos no Fator 1.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
4	2	1,5
6	5	3,8
7	1	,8
8	7	5,3
9	4	3,1
10	5	3,8
11	9	6,9
12	9	6,9
13	9	6,9
14	9	6,9
15	7	5,3
16	5	3,8
17	8	6,1
18	7	5,3
19	5	3,8
20	6	4,6
21	3	2,3
22	7	5,3
23	6	4,6
24	9	6,9
25	3	2,3
26	2	1,5
28	1	,8
30	1	,8
31	1	,8

Tabela 6 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no fator *Clima e Funcionamento Organizacional* da EVENT.

Fonte: Pesquisa de campo.

A seguir, o Gráfico 1 retrata o desempenho dos policiais civis no Fator Clima e Funcionamento Organizacional, através do qual fica evidente que 49% da amostra apresenta vulnerabilidade ao estresse no trabalho acima da média, 5% na média e 46% abaixo dela.

Ressalta-se que a porcentagem entre os que estão acima da média (médio superior + superior) e os que estão abaixo da média (médio inferior + inferior) para este fator é bem aproximada.

Sisto *et al* (2007), relaciona o fator Clima e Funcionamento Organizacional aos seguintes aspectos: ambiente físico inadequado, chefes despreparados, dificuldades pessoais com o chefe, falta de oportunidades de progresso, falta de solidariedade, função pouco conhecida, não saber como “sou” avaliado, salário inadequado para a função, ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores, dentre outros.

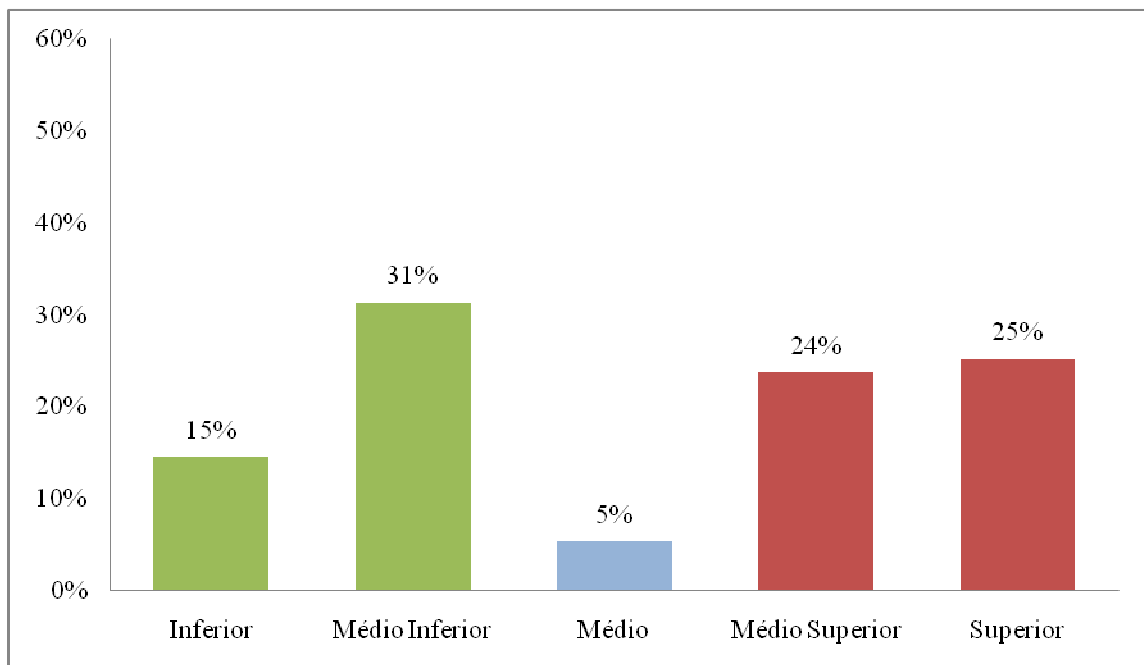


Gráfico 1 - Desempenho dos policiais civis de Manaus (n=131) na EVENT – Fator *Clima e Funcionamento Organizacional*.

Fonte: Pesquisa de campo.

De maneira geral, os resultados estão de acordo com a ideia defendida por Newman e Rucker-Reed (2004) citados por Veiga (2011), os quais apontam que o aspecto organizacional como um importante fator promotor de estresse nas forças policiais. Entretanto não se pode desconsiderar que parte da amostra não percebeu as características de Clima e Funcionamento Organizacional como um ponto de vulnerabilidade ao estresse, fato que é justificado por

Camello (2008), ao relatar que o processo de estresse é intermediado pelo sentido atribuído pelo indivíduo à experiência.

Em relação ao Fator Pressão no Trabalho, a média foi de 15,16, com desvio padrão de 5,361 (Tabela 5), variando de 1 a 26 pontos, conforme distribuição em função dos escores brutos da Tabela 7.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
1	1	,8
3	5	3,8
4	1	,8
5	2	1,5
8	8	6,1
9	1	,8
10	5	3,8
11	5	3,8
12	7	5,3
13	7	5,3
14	14	10,7
15	9	6,9
16	16	12,2
17	8	6,1
18	8	6,1
19	5	3,8
20	9	6,9
21	4	3,1
22	3	2,3
23	6	4,6
24	3	2,3
25	3	2,3
26	1	,8

Tabela 7 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no fator *Pressão no Trabalho* da EVENT.

Fonte: Pesquisa de campo.

Comparando o resultado com a tabela 37 do manual, que apresentou média de 14,17 (DP=5,60), a classificação da medida é vulnerabilidade média superior, resultado este semelhante caso se compare com a Tabela 40 do manual, que tem média 13,07 (DP=5,91).

O desempenho dos policiais civis no Fator Pressão no Trabalho do EVENT é demonstrado no gráfico 2, no qual 57,25% da amostra está acima da média, 10,69% na média e 32,06% abaixo da média.

Esse fator está relacionado à percepção de acúmulo de funções, acúmulo de trabalho, realizar trabalhos que não pertencem à função, muita responsabilidade no trabalho diário, novas obrigações, ritmo acelerado de trabalho, atender muitas pessoas de uma só vez, ter mais obrigações que os demais colegas (SISTO *et al*, 2007).

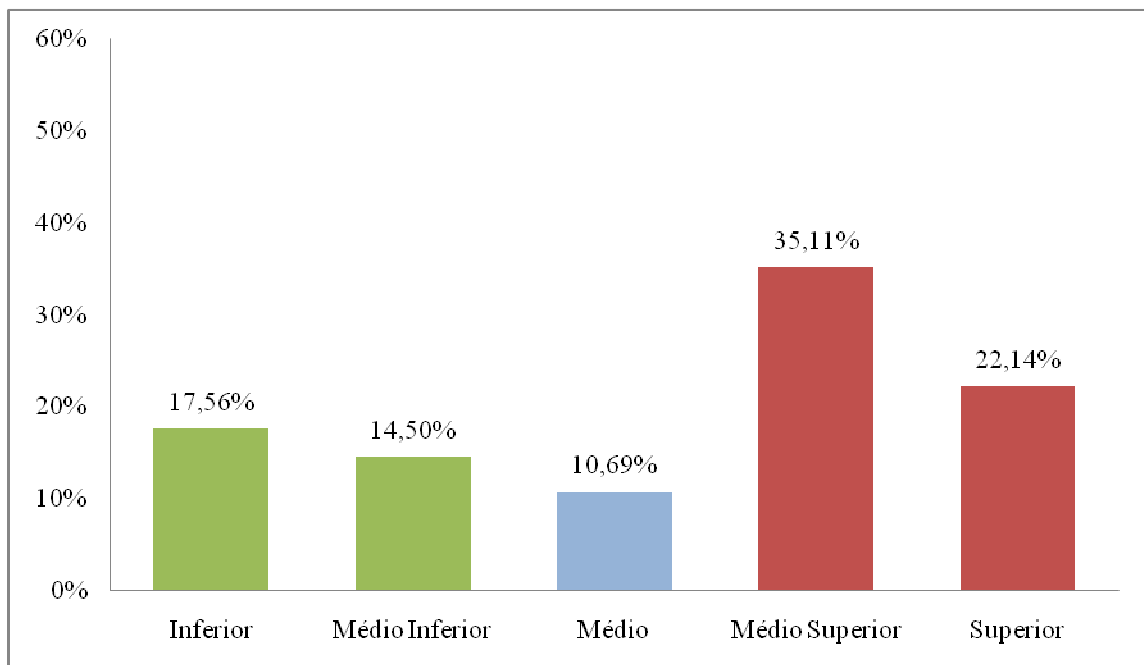


Gráfico 2 - Desempenho dos policiais civis de Manaus (n=131) na EVENT – Fator *Pressão no Trabalho*.
Fonte: Pesquisa de campo.

Seabra (2008) citado por Veiga (2011), aponta como principais fatores que contribuem para o aumento do estresse nos policiais o excesso de trabalho, a experiência da falta de controle, as políticas departamentais, itens estes contemplados no fator Pressão no Trabalho. Em contrapartida, observou-se que 42,75% da amostra (médio + médio inferior + inferior) não percebeu este fator como um ponto de vulnerabilidade ao estresse. Carmello (2008) justifica que o indivíduo pode perceber uma situação potencialmente estressora como uma

oportunidade, interpretação que mudaria o sentido de processo, ou seja, ele não conceberia esse fator como um aspecto negativo.

Por sua vez, no Fator Infraestrutura e Rotina a média foi de 7,60, com desvio padrão de 3,425 (Tabela 5), variando de 0 a 18 pontos, conforme distribuição em função dos escores brutos da Tabela 8.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
0	2	1,5
1	2	1,5
2	3	2,3
3	11	8,4
4	6	4,6
5	13	9,9
6	12	9,2
7	19	14,5
8	12	9,2
9	12	9,2
10	10	7,6
11	8	6,1
12	13	9,9
13	5	3,8
14	1	,8
16	1	,8
18	1	,8

Tabela 8 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no fator *Infraestrutura e Rotina* da EVENT.

Fonte: Pesquisa de campo.

De igual forma, ao comparar a média obtida (7,60) com a tabela 37 do manual, que apresentou média de 6,51 (DP=4,13), a classificação da medida é vulnerabilidade média superior ao estresse no trabalho, mesma indicação caso se utilize como ponto de referência a Tabela 40 do manual, que tem média 5,04 (DP=3,16).

O fator Infraestrutura e Rotina se relaciona aos seguintes itens: doença ou acidente pessoal, equipamento precário, licença de saúde recorrente dos colegas, mudança nas horas de trabalho, mudanças de chefias, perspectiva de ascensão vinculadas à ideia de transferência,

pouca cooperação da equipe para trabalhos que deveriam ser feitos em conjunto, problemas com a iluminação do ambiente, dentre outros (SISTO *et al*, 2007).

O desempenho dos policiais civis no Fator Infraestrutura e Rotina do EVENT é retratado no gráfico 3, através do qual se pode afirmar que 62,59% da amostra apresenta vulnerabilidade ao estresse acima da média, 9,16% na média e 28,24% abaixo da média.

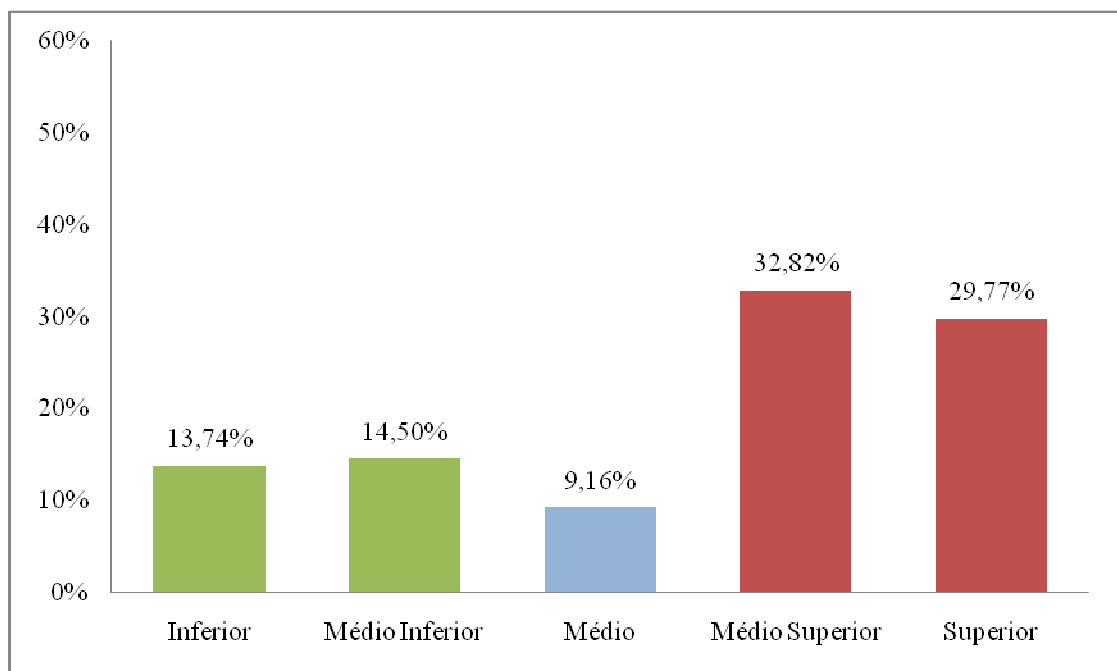


Gráfico 3 - Desempenho dos policiais civis de Manaus (n=131) na EVENT –*Infraestrutura e Rotina*.
Fonte: Pesquisa de campo.

De acordo com Yamada (2003) citado por Rossetti *et al* (2008), o estresse no trabalho engendra constantes ausências, licenças médicas e baixa produtividade nos profissionais, aspectos coerentes com fator Infraestrutura e Rotina, que foi o mais expressivo nos policiais civis que participaram da pesquisa. Estes resultados sugerem que esses profissionais se sentem mais incomodados com aspectos relacionados a licenças médicas recorrentes dos colegas, dentre outras características do fator mencionado.

Contudo aproximadamente 37,4% (médio + médio inferior + inferior) dos participantes não perceberam este fator como indicativo de vulnerabilidade ao estresse. Sobre

isso, Sisto *et al* (2007) afirma que o grau em que os estressores afetarão o trabalhador dependerá da vulnerabilidade individual e da elaboração de mecanismos de enfrentamento, ao passo que alguns ambientes de trabalho podem se constituir como estressantes para algumas pessoas, enquanto outros trabalhadores podem não ter a mesma percepção.

Finalmente quanto ao Resultado total no EVENT (escore geral), a média obtida foi de 38,69, com desvio padrão de 11,927 (Tabela 5), variando de 8 a 66 pontos, sendo que nenhum participante atingiu o escore máximo que é de 80, conforme distribuição em função dos escores brutos da Tabela 9.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
8	1	,8
14	1	,8
15	1	,8
16	2	1,5
17	2	1,5
18	1	,8
19	1	,8
21	1	,8
22	1	,8
23	4	3,1
25	2	1,5
26	5	3,8
27	2	1,5
28	3	2,3
29	4	3,1
30	2	1,5
31	2	1,5
32	4	3,1
33	5	3,8
34	3	2,3
35	7	5,3
36	2	1,5
37	6	4,6
38	3	2,3
39	2	1,5
40	5	3,8
41	6	4,6
42	2	1,5
43	2	1,5
44	5	3,8
45	3	2,3
46	7	5,3
47	5	3,8
48	2	1,5
49	2	1,5

50	1	,8
51	6	4,6
52	2	1,5
53	1	,8
54	3	2,3
55	1	,8
58	4	3,1
59	1	,8
60	4	3,1
62	1	,8
66	1	,8

Tabela 9 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no Escore Geral da EVENT.

Fonte: Pesquisa de campo.

Baseando-se a média obtida neste estudo (38,69) com a tabela 33 do manual, a classificação da medida é vulnerabilidade média superior, igual resultado caso se compare com a Tabela 40 do manual, que tem média 29,97 (DP=11,85).

A desempenho geral dos policiais civis no EVENT é demonstrado no gráfico 4, a partir do qual fica evidente que 57,25% da amostra apresenta vulnerabilidade ao estresse acima da média, 1,53% na média e 41,22% abaixo da média.

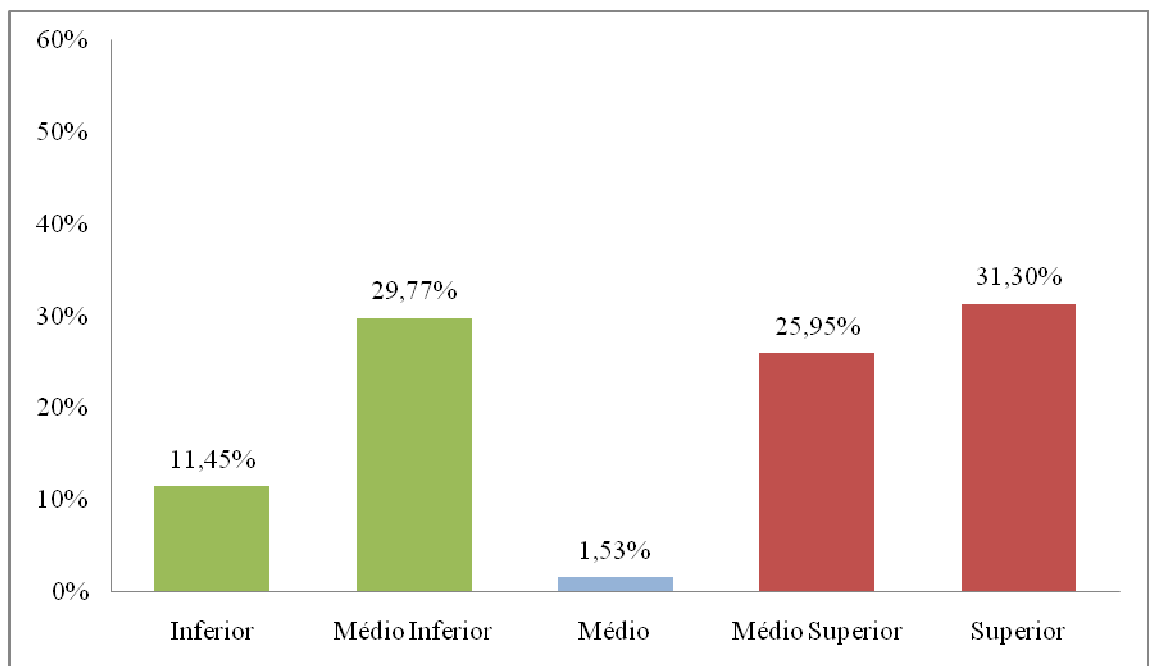


Gráfico 4 - Desempenho dos policiais civis de Manaus (n=131) na EVENT – Escore Total.

Fonte: Pesquisa de campo.

Dessa forma, contextualizado os resultados obtidos nessa pesquisa com a literatura da área, nota-se que o resultado total no EVENT confirma os achados da pesquisa de LIPP (1996), a qual relatou que a atividade policial é acometida por uma intensificação maior de estresse se comparada com outras profissões, visto que a média obtida pelos policiais civis de Manaus foi superior aos grupos profissionais que o manual da escala abrange.

Vários fatores influenciam no estresse, sendo que técnicas de enfrentamento de problemas, bem como a capacidade de transformar dificuldades em oportunidades são alguns dos itens importantes para que os estressores tenham menor impacto na qualidade de vida do trabalhador (SISTO *et al*, 2007).

Yamada (2003) citado por Rossetti *et al* (2008) acrescenta que as pesquisas sobre o estresse no trabalho capacitam os profissionais da Psicologia do Trabalho e de outras áreas de desenvolvimento humano, para ações que visem à diminuição ou controle dos fatores que geram despesas e prejuízos às organizações e seus colaboradores.

4.2- Níveis de Resiliência

Os resultados referentes ao nível de resiliência dos policiais civis de Manaus foram descritos na Tabela 10, sendo que a pontuação dos fatores 1 (Percepção de Si Mesmo), 3 (Competência Social) e 5 (Coesão Familiar) varia de 1 a 42 pontos, enquanto que a pontuação dos fatores 2 (Futuro Planejado) e 4 (Estilo Estruturado) varia de 1 a 28 pontos e por último a pontuação do fator 6 (Recursos Sociais) varia de 1 a 49 pontos. Ressalta-se ainda que a sigla RSA é utilizada para representar a Escala de Resiliência para Adultos.

	RSA Fator 1	RSA Fator 2	RSA Fator 3	RSA Fator 4	RSA Fator 5	RSA Fator 6	RSA Escore Total
<i>N</i>	131	131	131	131	131	131	131
<i>Média</i>	34,19	24,27	34,65	22,05	35,98	43,15	194,30
<i>Desvio Padrão</i>	5,787	3,865	6,606	4,457	6,109	6,106	25,738
<i>Faixa Média</i>	28,4 – 39,98	20,41 – 28,14	28,04 – 41,26	17,59 – 26,51	29,87 – 42,09	37,04 – 49,26	168,56 – 220,04
<i>Mínimo</i>	19	11	13	10	17	20	114
<i>Máximo</i>	42	28	42	28	42	49	231

Tabela 10 – Estatísticas descritivas dos fatores do RSA.

Fonte: Pesquisa de Campo.

O primeiro fator da Escala de Resiliência para Adultos é Percepção de Si Mesmo, o qual apresentou média de 34,19 e desvio padrão de 5,787 (Tabela 10), variando de 19 a 42 pontos, informação que pode ser acompanhada também através da Tabela 11, onde fica evidente que a maior frequência foi no escore 42, ou seja, na pontuação máxima. A pontuação máxima nesse fator significa que o indivíduo confia nas próprias capacidades, apresenta autoeficácia e visão positiva e realista de si mesmo.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
19	1	,8
20	2	1,5
21	1	,8
22	1	,8
23	5	3,8
24	1	,8
25	2	1,5
26	1	,8
27	6	4,6
28	3	2,3
29	3	2,3
30	7	5,3
31	4	3,1
32	4	3,1
33	12	9,2
34	8	6,1
35	8	6,1
36	8	6,1
37	11	8,4
38	10	7,6
39	9	6,9
40	5	3,8
41	5	3,8
42	14	10,7

Tabela 11 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no fator *Percepção de si mesmo* da RSA.

Fonte: Pesquisa de campo.

O segundo fator da RSA é o Futuro Planejado, que apresentou média de 24,27 e desvio padrão de 3,865 (Tabela 10), sendo que a pontuação variou de 11 a 28, com maior frequência na pontuação máxima (escore 28). Dessa maneira, trinta participantes assinalaram a pontuação máxima em todos os itens do fator, como mostra a Tabela 12. A pontuação máxima nesse fator demonstra visão otimista do próprio futuro, habilidade de planejamento e estabelecimento de metas.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
11	1	,8
12	1	,8
14	3	2,3
16	3	2,3
17	2	1,5
18	1	,8
19	4	3,1
20	5	3,8
21	4	3,1
22	12	9,2
23	8	6,1
24	15	11,5
25	11	8,4
26	6	4,6
27	25	19,1
28	30	22,9

Tabela 12 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no fator *Futuro Planejado* da RSA.

Fonte: Pesquisa de campo.

Em relação ao fator Competência social, a média foi de 34,65 e desvio padrão de 6,606 (Tabela 10), variando de 13 a 42 pontos. O escore 42 (pontuação máxima) foi o de maior frequência, ou seja, vinte pessoas obtiveram a pontuação máxima em todos os itens do fator, conforme a tabela 13, ou seja, esses participantes se percebem com alta habilidade em iniciar contatos verbais, ser flexível em interações sociais e estabelecer novas amizades.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
13	1	,8
18	1	,8
20	3	2,3
21	1	,8
22	2	1,5
23	2	1,5
24	4	3,1

25	3	2,3
26	2	1,5
27	3	2,3
28	2	1,5
29	4	3,1
30	5	3,8
31	4	3,1
32	5	3,8
33	3	2,3
34	8	6,1
35	6	4,6
36	9	6,9
37	6	4,6
38	7	5,3
39	13	9,9
40	10	7,6
41	7	5,3
42	20	15,3

Tabela 13 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no fator *Competência Social* da RSA.
Fonte: Pesquisa de campo.

O quarto fator da RSA é Estilo Estruturado (Capacidade de organização do próprio tempo e estabelecer objetivos e prazos e à manutenção de regras e rotinas), com média de 22,05 e desvio padrão de 4,457 (Tabela 10), sendo que a pontuação variou de 10 a 28, com maior frequência na pontuação máxima (escore 28), como mostra a Tabela 14.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
10	2	1,5
13	3	2,3
14	3	2,3
15	2	1,5
16	6	4,6
17	6	4,6
18	6	4,6
19	13	9,9
20	5	3,8
21	9	6,9
22	12	9,2
23	12	9,2
24	7	5,3
25	8	6,1
26	9	6,9
27	10	7,6
28	18	13,7

Tabela 14 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no fator *Estilo Estruturado* da RSA.
Fonte: Pesquisa de campo.

O quinto fator da Escala de Resiliência para Adultos é Coesão Familiar, o qual apresentou média de 35,98 e desvio padrão de 6,109 (Tabela 10), variando de 17 a 42 pontos, informação que pode ser acompanhada através da Tabela 15, onde fica evidente que a maior frequência foi no escore 42, ou seja, máxima pontuação nos aspectos de comunhão de valores e visão de futuro, união, lealdade e simpatia mútua entre os familiares.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
17	2	1,5
18	2	1,5
20	2	1,5
23	1	,8
24	1	,8
25	1	,8
26	1	,8
27	3	2,3
28	5	3,8
29	3	2,3
30	3	2,3
31	1	,8
32	4	3,1
33	4	3,1
34	5	3,8
35	7	5,3
36	12	9,2
37	8	6,1
38	6	4,6
39	10	7,6
40	14	10,7
41	16	12,2
42	20	15,3

Tabela 15 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no fator *Coesão Familiar* da RSA.

Fonte: Pesquisa de campo.

Quanto ao sexto fator Recursos Sociais, a média foi de 43,15 e desvio padrão de 6,106 (Tabela 10), com pontuação variando de 20 a 49. O escore 49 foi o de maior frequência, ou seja, vinte e oito participantes obtiveram a pontuação máxima em todos os itens do fator, conforme a tabela 16.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
20	1	,8
23	1	,8
25	1	,8
27	1	,8
28	1	,8
30	2	1,5
31	1	,8
33	2	1,5
34	3	2,3
35	1	,8
36	6	4,6
37	2	1,5
38	3	2,3
39	2	1,5
40	4	3,1
41	7	5,3
42	11	8,4
43	6	4,6
44	10	7,6
45	6	4,6
46	8	6,1
47	15	11,5
48	9	6,9
49	28	21,4

Tabela 16 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no fator *Recursos Sociais* da RSA.
Fonte: Pesquisa de campo.

Comparando as médias obtidas nos fatores do RSA entre si, observa-se que o fator mais representativo foi Recursos Sociais, seguido de Coesão Familiar, depois Competência Social, Percepção de Si Mesmo, Futuro Planejado e por último o Estilo Estruturado.

A partir do resultado de que o fator Recursos Sociais foi o mais representativo, pode-se inferir que a maioria dos participantes, tem no apoio de amigos e colegas um dos fatores de proteção mais significativos para a resiliência, percebendo um sentimento de coesão, simpatia, encorajamento e apoio em situações difíceis. Esse mesmo resultado foi obtido no trabalho de Carvalho (2009), em relação aos novos servidores não tutorados da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e da Universidade Norueguesa de Ciência e Tecnologia (NTNU).

O segundo fator mais representativo foi o de Coesão Familiar, que se refere ao sentimento de comunhão de valores e visão de futuro, união, lealdade e simpatia mútua entre os familiares.

O fator menos representativo foi o Estilo Estruturado, relacionado à capacidade de organização do próprio tempo. Este fator também apresentou menores escores médios, nos servidores não tutorados da UFRN, segundo a pesquisa de Carvalho (2009).

Examinando por sua vez, o resultado geral na Escala de Resiliência para Adultos, pode-se afirmar que o grupo pesquisado obteve média de 194,30 e desvio padrão de 25,738, variando de 114 a 231 pontos, informação constante na Tabela 17, onde fica evidente que ocorreu variação quanto a frequência. Infere-se que mesmo diante de alta pontuação em todos os fatores da escala, o escore bruto individual variou consideravelmente.

Escore Bruto	Frequência	Percentual
114	1	,8
119	1	,8
136	2	1,5
137	1	,8
138	1	,8
142	2	1,5
143	1	,8
146	1	,8
151	1	,8
153	1	,8
154	1	,8
158	1	,8
161	1	,8
163	2	1,5
164	1	,8
166	2	1,5
168	2	1,5
170	1	,8
171	1	,8
172	2	1,5
173	2	1,5
175	1	,8
179	1	,8
180	1	,8
181	1	,8
182	2	1,5

184	2	1,5
185	4	3,1
186	4	3,1
188	1	,8
189	2	1,5
191	2	1,5
192	2	1,5
193	3	2,3
194	1	,8
195	5	3,8
196	1	,8
197	1	,8
198	1	,8
199	2	1,5
200	3	2,3
201	4	3,1
202	1	,8
203	2	1,5
204	2	1,5
205	3	2,3
206	1	,8
207	3	2,3
209	1	,8
210	6	4,6
212	5	3,8
213	3	2,3
214	3	2,3
215	2	1,5
216	1	,8
217	3	2,3
218	1	,8
219	3	2,3
221	2	1,5
222	1	,8
223	2	1,5
224	4	3,1
225	4	3,1
229	1	,8
231	5	3,8

Tabela 17 - Distribuição dos policiais civis de Manaus (n=131) em função dos escores brutos no Escore Geral da RSA.

Fonte: Pesquisa de campo.

4.3- Correlação entre Resiliência e Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho

Com o objetivo de verificar a relação entre a resiliência e a vulnerabilidade ao estresse no trabalho realizou-se uma análise de correlação envolvendo todos os fatores de vulnerabilidade ao estresse e de resiliência, através dos resultados da amostra dos participantes, assim como as estatísticas descritivas. Entretanto utilizando a estatística

paramétrica de Pearson não foram detectadas correlações significativas entre os subfatores da Escala de Resiliência para Adultos e da Escala de Vulnerabilidade do Estresse no trabalho (Tabela 18).

		RSA Fator 1	RSA Fator 2	RSA Fator 3	RSA Fator 4	RSA Fator 5	RSA Fator 6	RSA Score Total
EVENT Fator 1	<i>Pearson Correlation</i>	-0,054	-0,111	-0,166	-0,091	-0,169	-0,115	-0,155
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,540	0,209	0,059	0,300	0,053	0,191	0,078
	<i>N</i>	131	131	131	131	131	131	131
EVENT Fator 2	<i>Pearson Correlation</i>	0,075	0,107	0,017	0,150	0,076	0,081	0,101
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,392	0,225	0,847	0,087	0,389	0,356	0,253
	<i>N</i>	131	131	131	131	131	131	131
EVENT Fator 3	<i>Pearson Correlation</i>	0,041	0,061	-0,049	0,023	-0,089	0,005	-0,010
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,641	0,489	0,575	0,794	0,315	0,957	0,908
	<i>N</i>	131	131	131	131	131	131	131
EVENT Score Total	<i>Pearson Correlation</i>	0,019	0,011	-0,089	0,029	-0,075	-0,019	-0,034
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,831	0,905	0,313	0,744	0,392	0,827	0,696
	<i>N</i>	131	131	131	131	131	131	131

Tabela 18– Correlação entre os fatores do EVENT e do RSA através do r de Pearson.

Fonte: Pesquisa de Campo.

O resultado de não-existência de uma correlação significativa entre estresse e resiliência diverge da pesquisa de Santos (2010), na qual ficou evidente a correlação negativa entre percepção de estresse e personalidade resiliente. Santos (2010) utilizou outros instrumentos na coleta de dados e concluiu que a personalidade resiliente constitui um fator protetor diante de situações estressantes, afirmação que não pode ser confirmada na presente pesquisa.

4.4- Influência dos Dados Sociodemográficos sobre as Variáveis

A fim de verificar se havia alguma relação entre os dados sociodemográficos e os escores nos instrumentos (EVENT e RSA) procedeu-se a diferença de média e realizou-se a comparação das médias obtidas nos instrumentos através do teste t de *Student* no caso de características com duas variáveis, sendo que as características sociodemográficas com mais de duas variáveis foram realizadas por ANOVA. As médias são apresentadas na Tabela 19.

		N	EVENT		RSA	
			Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão
Sexo	Feminino	50	35,84	11,642	198,16	24,02
	Masculino	81	40,44	11,830	191,91	26,6
	<i>p</i>		0,031		0,178	
Estado Civil	Relacionamento Sério	75	39,13	11,138	196,81	25,981
	Sem relacionamento sério	56	38,09	12,987	190,93	25,248
	<i>p</i>		0,630		0,195	
Cargo	Delegado	30	41,53	10,734	196,37	20,621
	Escrivão	39	38,15	13,058	199,87	20,980
	Investigador	32	38,16	11,133	187,47	32,560
	Perito	30	37,10	12,444	192,27	27,064
	<i>p</i>		0,502		0,225	
Tipo de Lotação	DIP	60	39,27	11,895	194,50	23,114
	Especializada	41	39,00	11,783	195,49	28,798
	IC e IML	30	37,10	12,444	192,27	27,064
	<i>p</i>		0,707		0,872	
Cargo de Chefia	Sim	25	40,28	10,040	196,08	22,077
	Não	106	38,31	12,342	193,88	26,605
	<i>p</i>		0,460		0,702	
Horário de Trabalho	Plantão	52	37,50	12,522	190,92	27,626
	Expediente	79	39,47	11,532	196,52	24,341
	<i>p</i>		0,357		0,225	
Outros Empregos	Sim	21	37,76	14,775	195,71	26,811
	Não	110	38,86	11,376	194,03	25,646
	<i>p</i>		0,749		0,784	

*As características com duas variáveis foram analisadas pelo teste *t* de Student e as com mais variáveis foram realizadas por ANOVA.

Tabela 19 – Comparação estatística entre médias do desempenho no EVENT e RSA a partir das variáveis sócio-demográficas.

Fonte: Pesquisa de Campo.

Partindo da informação de que a diferença entre as amostras é significativa se *p* for menor que 0,05, afirma-se que apenas a característica do sexo está apresentando diferença significativa, e somente em relação ao construto Estresse. Assim, a média do sexo masculino é maior que a do sexo feminino, sendo que a partir dessas premissas pode-se dizer que policiais civis do sexo masculino apresentaram níveis de vulnerabilidade do estresse no trabalho superiores a policiais civis do sexo feminino.

O resultado encontrado de que o sexo masculino é mais vulnerável ao estresse no trabalho diverge da maioria das pesquisas, dentre elas a de Rossetti *et al* (2008), que em uma amostra de servidores públicos da Polícia Federal de São Paulo, concluiu que o sexo feminino apresentava níveis de estresse de 59% quando comparados ao sexo masculino. O estudo de

Costa *et al* (2007), sobre o estresse em policiais militares da cidade de Natal, concluiu que entre as variáveis investigadas, a única que apresentou relação com estresse foi o sexo, sendo as mulheres as mais afetadas. Ressalta-se que as duas pesquisas citadas avaliaram o estresse e não a vulnerabilidade ao estresse como propõe o EVENT.

A única pesquisa encontrada que converge no resultado em relação ao sexo é a de Takahashi (2009), que utilizou o EVENT numa amostra constituída por 201 operadores de telemarketing de uma empresa localizada no interior do Estado de São Paulo. Os resultados indicaram pouca suscetibilidade ao estresse laboral, sendo que os homens apresentaram médias mais elevadas que as mulheres nos fatores Pressão no Trabalho, Clima e Funcionamento Organizacional e Geral. Cabe considerar que a referida pesquisa não foi utilizada com policiais civis.

A seguir algumas observações sobre os resultados da Tabela 19 que não apresentaram diferenças estatísticas significativas.

- Embora não tenha havido diferenças estatísticas significativas entre sexo e resultado na RSA, é possível notar uma maior média do sexo feminino quanto à resiliência. Quanto ao estado civil, participantes com relacionamento sério apresentaram maiores médias para estresse, bem como para resiliência;

- Em relação ao cargo, os delegados apresentaram maiores médias nos resultados de estresse seguidos dos escrivães, investigadores e peritos. Quanto ao fator resiliência, os escrivães tiveram maiores médias, seguidos dos delegados, peritos e investigadores;

- Levando em consideração o tipo de lotação, os profissionais que estão lotados em Delegacias Distritais (DIP) e em Delegacias Especializadas apresentaram média de estresse bem próxima entre si e maior se comparados aos que estão lotados no Instituto

Médico Legal (IML) e Instituto de Criminalística (IC). A média em resiliência foi maior nas Especializadas, seguidas pelo grupo do IML e IC, finalmente pelo DIP;

- Detectou-se que o grupo que exerce cargo de chefia apresentou maiores resultados em estresse e maiores em resiliência. Esse mesmo resultado ocorreu em relação às pessoas que não desenvolvem outra atividade profissional além daquela desempenhada na polícia, ou seja, não possuem outro emprego.

- Em relação ao horário de trabalho, o grupo do expediente apresentou maiores médias em estresse, enquanto que o grupo do plantão atingiu maior resultado em resiliência. Ressalta-se que o horário do expediente é de segunda à sexta-feira, durante oito horas diárias (08 às 18:00 H), enquanto que o plantão corresponde à vinte e quatro horas ininterruptas de trabalho, por setenta e duas horas de folga.

As características sociodemográficas Faixa Etária, Formação Escolar e Tempo de Serviço não foram avaliadas por não ser possível a subdivisão dessas categorias de forma a conter 30 sujeitos por subgrupo.

5- CONCLUSÃO

A pesquisa sobre a vulnerabilidade ao estresse no trabalho e resiliência em policiais civis da cidade de Manaus foi influenciada pelo fato da pesquisadora pertencer ao quadro de servidores da Polícia Civil do Estado do Amazonas e de certa forma se inquietar com alguns aspectos da atividade policial.

Nesse sentido, ao realizar este estudo, buscou-se investigar o nível da vulnerabilidade ao estresse percebido por policiais civis e as possíveis correlações com os níveis de resiliência destes profissionais. Os resultados obtidos permitem apresentar o seguinte conjunto de conclusões:

Em relação ao objetivo de identificar e descrever a intensidade da vulnerabilidade ao estresse no trabalho percebido por policiais civis ficou evidente que os profissionais apresentaram um resultado médio superior em todos os fatores do instrumento EVENT, com uma representatividade maior no fator Infraestrutura e rotina, seguida por Pressão no trabalho e por último Clima e funcionamento organizacional. Dessa forma, esses profissionais percebem as circunstâncias do cotidiano de trabalho como fontes de certa fragilidade.

Quanto ao objetivo de identificar o nível de resiliência em policiais civis, é importante ressaltar que não foi utilizada tabela normal da Escala de Resiliência para Adultos, ao passo que mesmo diante dessa limitação constatou-se alta pontuação na escala, sendo que o fator mais representativo foi o de Recursos Sociais e o menos representativo foi o Estilo Estruturado. Nos seis fatores da escala, a maior frequência correspondeu à pontuação máxima. Dessa forma, em estudos futuros seria interessante verificar se outras variáveis interferiram no resultado, dentre elas a desejabilidade social, ou seja, se os policiais tentaram mostrar uma imagem que atendesse possíveis expectativas ou se os participantes não perceberam (falta de

atenção) que tinham sete possibilidades de respostas para cada item da RSA, fato que foi esclarecido durante a aplicação do instrumento.

Considerando o objetivo de verificar se havia correlação entre a resiliência e a vulnerabilidade ao estresse do trabalho, conclui-se que neste estudo não houve correlação significativa entre esses dois construtos. Resultado este que deve ser reavaliado em estudos futuros.

No tocante à influência de aspectos sociodemográficos sobre as variáveis de estresse e de resiliência, observou-se diferença significativa apenas quanto ao sexo em relação restrita ao construto estresse, ou seja, estes achados indicam que policiais civis do sexo masculino apresentaram nível de vulnerabilidade ao estresse no trabalho superior ao de policiais do sexo feminino.

Quanto aos aspectos de estado civil, cargo, tipo de lotação, exercício de chefia e horário de trabalho não houve diferenças estatísticas significativas. E quanto aos aspectos de faixa etária, formação escolar e tempo de serviço não foi possível realizar a análise.

Algumas limitações podem ser apontadas nessa pesquisa, dentre elas: a) embora o número de participantes tenha sido de maneira geral metodologicamente adequado, seria interessante uma amostra maior que permitisse a análise de correlação entre os aspectos faixa etária, formação escolar e tempo de serviço com os construtos resiliência e estresse; b) a falta de uma tabela de normas para a Escala de Resiliência para Adultos, visto que com ela se poderia chegar a resultados conclusivos quanto à resiliência, c) seria interessante a utilização de entrevistas individuais e/ou coletivas para um melhor conhecimento sobre as variáveis que afetam o estresse e a resiliência, o que exigiria a triangulação metodológica.

Portanto em futuras pesquisas com policiais civis, sugere-se ultrapassar as limitações apontadas anteriormente, além de realizar possíveis correlações entre *burnout*, estratégias de

enfrentamento, suporte social e qualidade de vida, buscando ampliação da amostra através da inclusão de outros profissionais da segurança pública, como policiais militares e bombeiros militares.

Essa pesquisa contribuiu no sentido de prestigiar o estudo sobre os policiais civis de Manaus, sabendo que as condições de trabalho dessa amostra se caracterizam pela adversidade em relação à segurança e ao risco de vida.

Espera-se que os resultados dessa pesquisa possam ser de utilidade para outros pesquisadores e para as instituições relacionadas à segurança pública, a fim de que almejem o bem-estar dos trabalhadores e promovam melhores condições de trabalho a todos eles.

REFERÊNCIAS

- ALVES, C. O. **Estresse, qualidade de vida e percepção de suporte familiar em porteiros**. 2008. 134 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Ciências, Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2008.
- BARLACH, L. **O que é resiliência humana? Uma contribuição para a construção do conceito**. 2005. Dissertação (Mestrado) - Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.
- BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. **Burnout: o processo de adoecer pelo trabalho**. In: Benevides-Pereira. A. M. T. Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.
- CARMELLO, E. **Resiliência: a transformação como ferramenta para construir empresas de valor**. São Paulo: Editora Gente, 2008.
- CARVALHO, V. D. de. **Resiliência e socialização organizacional de novos servidores: um estudo transcultural**. 2009. 272 f. Tese (Doutorado) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2009.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- COLETA, D. M. S. A; COLETA, D. F. M. **Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis**. PsicoUSF, Itatiba, v.13, n.1, p. 59-68, 2008.
- COSTA, M. et al. **Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira**. Revista Panamericana de Salud Pública, v. 21, n. 4, p.217–222, 2007.
- FLACH, F. **Resiliência e a arte de ser flexível**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1991.
- FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, L. A. **Stress e Trabalho: Uma Abordagem Psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2005.
- GLINA, D. M. R. **Modelos teóricos de estresse e estresse no trabalho e repercussões na saúde do trabalhador**. In: GLINA, D. M. R; ROCHA, L. E. (Org). Saúde Mental no trabalho: da teoria à prática. São Paulo: Roca, 2010.

GROTBERG, E. H. **Introdução: novas tendências em Resiliência**. In: MELILLO, A.; OJEDA, E. N.S. *et al.* Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas. Porto Alegre: Artmed, 2005.

INFANTE, F. **A resiliência como processo: uma revisão da literatura recente**. In: MELILLO, A.; OJEDA, E. N.S. *et al.* Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas. Porto Alegre: Artmed, 2005.

JUNQUEIRA, M.F.P.S.; DESLANDES, S.F. **Resilience and child abuse**. Cadernos de Saúde Pública, v. 19, n. 1, p. 227-235, 2003.

LIPP, M. **Stress: Conceitos Básicos**. In: M. Lipp (Org.), Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos de risco. São Paulo: Papirus, 1996.

LIPP, M.E.N. **Inventário de Sintomas de Stress para adulto de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do psicólogo, 2000.

LOPES, V. R. **O papel do suporte social no trabalho e da resiliência no aparecimento de *burnout*: um estudo com bombeiros militares**. 2010. 204 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Uberlândia, , 2010.

MENDES, F. M. P. **Incidência de *burnout* em professores universitários**. 2002. 182 f. Dissertação (Mestrado de Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

MESQUITA, N. P. **Um estudo da síndrome de *burnout* em policiais civis da região metropolitana de Porto Alegre**. 2008. 70 f. Dissertação (mestrado) - Faculdade de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

PUCCI, F. F. **Profissionais de Saúde: análise de algumas variáveis que influem no trabalho em UTI**. 1999. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) - Instituto de Psicologia, PUCCAMP, Campinas, 1999.

ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ROSSETTI, M. O. et al. **O inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo**. Rio de Janeiro: Revista Brasileira de Terapias Cognitivas, v. 4, n.2, 2008.

- SANTOS, J. C. M. **Personalidade Resiliente e Percepção de Stress em Elementos da P. S. P dos Açores**. 2010. 40 f. Dissertação (Mestrado integrado em Psicologia Clínica e da Saúde) – Faculdade de Psicologia e Ciências da Saúde, Universidade do Porto, 2010.
- SEQUEIRA, V. C. **Resiliência e abrigos**. Boletim-Academia Paulista de Psicologia, v. 29, n. 1, p. 65-80, 2009.
- SISTO, F. F. et al. **Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho – EVENT**. São Paulo: Vetor, 2007.
- SOUZA, M. T. S.; CERVENY, C. M. O. **Resiliência psicológica: revisão da literatura e análise da produção científica**. Interamerican Journal of Psychology, v. 40, n. 1, p. 115-122, 2006.
- SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações – 2. ed.** – São Paulo: Saraiva, 2006.
- TAKAHASHI, L. T. **Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de telemarketing por meio da EVENT**. 2009. 77 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade São Francisco, Itatiba, 2009.
- VEIGA, J.A.L. **Vulnerabilidade ao stress, depressão e agressividade nas forças policiais**. 2011. 53 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia, Aconselhamento e Psicoterapias) – Faculdade de Psicologia, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, 2011.
- WALSH F. **Bases de abordagem da Resiliência familiar**. In. Fortalecendo a resiliência familiar. São Paulo: Roca, 2005.
- YUNES, M.A.M. **Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família**. Psicologia em estudo, v. 8, n. especial, 2003.

APÊNDICES

Apêndice A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos o (a) Sr (a) para participar da pesquisa intitulada “Resiliência e Vulnerabilidade ao estresse no trabalho em policiais civis de Manaus”, que tem como objetivo investigar o nível da vulnerabilidade ao estresse percebido por policiais civis e as possíveis correlações com os níveis de resiliência destes profissionais. Esclarecemos que o estresse ocupacional está relacionado ao desequilíbrio entre as exigências das atividades laborais e os recursos que o indivíduo dispõe para enfrentá-las, enquanto resiliência refere-se à forma como as pessoas lidam com situações de adversidade.

Será desenvolvida como parte das atividades do Mestrado em Psicologia da discente Dannielle Pâmela de Sousa Pieri, sob a orientação da Prof^ª. Dr^ª. Maria Alice Becker. Para obter as informações necessárias para este estudo, cada indivíduo será solicitado a responder a um Questionário Sociodemográfico, à Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) e à Escala de Resiliência para Adultos. As informações necessárias ao preenchimento dos instrumentos estarão no cabeçalho de cada um.

A participação no estudo será voluntária, anônima e confidencial, garantindo aos participantes o anonimato na análise e publicação dos resultados e de que as respostas não produzirão prejuízo pessoal, dado que não haverá nenhuma forma de identificação nominal nos questionários. A participação é livre, podendo se recusar a participar deste estudo ou a desistir dele a qualquer momento. A sua decisão em participar ou não, desta pesquisa, não implicará em nenhuma discriminação ou represália. Se você aceitar participar, estará contribuindo para subsidiar novos estudos e possíveis melhorias nas condições de trabalho dos policiais civis.

Toda pesquisa que envolve seres humanos oferece algum tipo de risco, sendo que neste estudo eles estão relacionados ao constrangimento diante do preenchimento dos questionários. Os riscos serão minimizados pela pesquisadora na hora da aplicação.

Os dados deste trabalho serão utilizados apenas para a realização desta pesquisa, a qual poderá ser divulgada em Congressos e publicada em periódicos. A Instituição terá acesso aos dados gerais da pesquisa, assim não serão fornecidos resultados individuais.

Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com a pesquisadora na *Av. Rodrigo Otávio, nº 5200, Coroado, Minicampus - UFAM, fone: (92) 3305-4127*, ou poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UFAM, na Rua Teresina, 495, Adrianópolis, Manaus-AM, telefone (92) 3305-5130.

Ao assinar este termo de consentimento, você concorda em colaborar com a pesquisa, ciente de que você não terá nenhum gasto ou ganho financeiro por participar. Agradecemos sua colaboração.

Assinatura do participante

Apêndice B - Questionário Sociodemográfico**QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO****DADOS PESSOAIS**

1. Idade: _____
2. Sexo: () Masculino () Feminino
3. Estado civil () solteiro () relacionamento afetivo estável () casado () divorciado () viúvo
4. Formação escolar:
 - () Ensino Médio completo
 - () Ensino Superior Incompleto. Qual curso? _____
 - () Ensino Superior completo. Qual curso? _____
 - () Especialização. Qual curso? _____
 - () Mestrado. Qual curso? _____
 - () Doutorado. Qual curso? _____

DADOS PROFISSIONAIS

5. Cargo: _____
6. Tempo que exerce este cargo na policia civil: _____anos _____meses
7. Delegacia em que está lotado? _____
8. Tempo de serviço na atual lotação: _____anos _____meses
9. Você exerce algum cargo de chefia (ger. de atendimento/chefe de cartório ou investigação)?

10. Horário de trabalho: () expediente () plantão
11. Tem outros empregos? () não () sim

ANEXOS

Anexo A - Autorização para realização da pesquisa



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Ao
 Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas – CEP/UFAM
 A/c. Prof. MSc. Pedro Rodolfo Fernandes da Silva
 Coordenador do CEP/UFAM
 Ref. ao Processo nº 1565.04266.2012 PC/AM

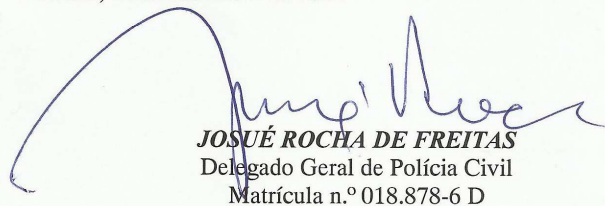
Autorização para realização de pesquisa

A Polícia Civil do Estado do Amazonas autoriza a pesquisadora DANNIELLE PAMELA DE SOUSA PIERI, aluna da Curso de Mestrado em Psicologia, da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, a realizar/desenvolver a pesquisa intitulada “Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho e Resiliência: um estudo com policiais civis da cidade de Manaus, sob a orientação da Professora Maria Alice Becker.

Institui como responsável pelo acompanhamento da referida pesquisa o Diretor do Departamento de Controle e Avaliação, Dr. Paulo Afonso Sampaio de Lima.

Declara conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS 196/96. Esta Instituição está ciente de suas co-responsabilidades como instituição co-participante do presente projeto de pesquisa e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infra-estrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem-estar.

Manaus, 25 de setembro de 2012

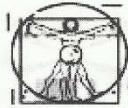

JOSUÉ ROCHA DE FREITAS
 Delegado Geral de Polícia Civil
 Matrícula n.º 018.878-6 D

Avenida Pedro Teixeira - 180, Dom Pedro
 Fone: (92) 3214 - 2205 / 3214 - 2206
 Manaus - AM - CEP 69040-000

Polícia Civil do Estado do Amazonas
 Gabinete do Delegado Geral de Polícia - GDG



Anexo B - Parecer Consubstanciado do CEP



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE
DO AMAZONAS - FUA (UFAM)



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Vulnerabilidade ao estresse no trabalho e resiliência em policiais civis da cidade de Manaus.

Pesquisador: DANNIELLE PAMELA DE SOUSA PIERI

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 13199813.1.0000.5020

Instituição Proponente: Faculdade de Psicologia

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 231.952

Data da Relatoria: 06/03/2013

Apresentação do Projeto:

A pesquisa intitulada "Resiliência e Vulnerabilidade ao estresse no trabalho em policiais civis de Manaus" tem como objetivo investigar o nível da vulnerabilidade ao estresse percebido por policiais civis e as possíveis correlações com os níveis de resiliência destes profissionais. Esclarecemos que o estresse ocupacional está relacionado ao desequilíbrio entre as exigências das atividades laborais e os recursos que o indivíduo dispõe para enfrentá-las, enquanto resiliência refere-se à forma como as pessoas lidam com situações de adversidade. Esta pesquisa se justifica na medida em que os dados sobre o perfil dos policiais civis de Manaus, o nível de vulnerabilidade ao estresse no trabalho percebido por esses trabalhadores, bem como a relação com a resiliência poderão subsidiar trabalhos na busca de alternativas para a redução de estresse e para o fortalecimento da resiliência, visando à saúde e qualidade de vida dos referidos profissionais. A partir do levantamento bibliográfico, constataram-se poucas pesquisas direcionadas aos processos psicológicos e a saúde mental dos policiais civis. Espera-se que os resultados contribuam para a produção de conhecimento na área, abarcando os aspectos saudáveis do ser humano. Na mesma direção, busca-se promover melhores planejamentos e intervenções junto aos profissionais da polícia judiciária. Metodologia: Tipo de pesquisa : quantitativa transversal Amostra: 140 participantes Os participantes da presente pesquisa serão policiais civis que trabalham na cidade de Manaus, nos cargos de: investigador, escrivão, perito e delegado de polícia. Esperamos alcançar pelo menos 35 sujeitos de cada cargo. Local: Delegacias

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-5130

CEP: 69.057-070

Fax: (92)3305-5130

E-mail: cep@ufam.edu.br



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE
DO AMAZONAS - FUA (UFAM)



Especializadas e Delegacias Integradas de Polícia Instrumentos: Será utilizado um Questionário Sociodemográfico, e instrumentos de avaliação psicológica: Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) e Resilience Scale for Adults (RSA).

Objetivo da Pesquisa:

OBJETIVO GERAL: Investigar o nível da vulnerabilidade ao estresse percebido por policiais civis e as possíveis correlações com os níveis de resiliência destes profissionais.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: - Identificar e descrever a intensidade da vulnerabilidade ao estresse percebido por policiais civis, através do instrumento EVENT; - Identificar o nível de resiliência em policiais civis, através da Resilience Scale for Adults (RSA); - Verificar se a correlação entre a resiliência e a vulnerabilidade ao estresse do trabalho é influenciada pelo cargo, pelo tempo de serviço e/ou por outros aspectos sociodemográficos, através da correlação entre essas variáveis.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Critério de Inclusão: Os critérios de inclusão serão: A) Livre concordância em participar da pesquisa, através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; B) Ensino médio completo.

Critério de Exclusão: Os critérios de exclusão serão: A) Desistir de participar da pesquisa; B) Solicitar que seus dados sejam excluídos da amostra.

Riscos: Não há riscos previsível aos participantes, apenas caso o participante seja identificado e se sinta discriminado em razão disso. Entretanto serão tomadas todas as providência para que o anonimato seja respeitado.

Benefícios: Não há benefícios diretos aos policiais, mas esperamos que a pesquisa favoreça novos estudos e melhorias para as condições de trabalho dos policiais civis.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de uma pesquisa relevante que desenvolvida como parte das atividades do Mestrado em Psicologia da discente Dannielle Pâmela de Sousa Pieri, sob a orientação da Profª. Drª. Maria Alice Becker. Projeto muito bem escrito e argumentado

Comentário: Não há pesquisa com humanos sem riscos. Por mínimos que sejam os riscos, por exemplo, um constrangimento diante do questionário, a pesquisadora deve informar que deverão ser sanados no mesmo momento pela própria pesquisadora. Isto deve constar no corpo do projeto e na TCLE.

Orçamento: ok TOTAL (R\$)1.410,00 financiados pela própria pesquisadora.

Cronograma. Inadequado. Coleta de dados já realizada.

RISCOS: Inadequado. Refazer. Toda pesquisa com humanos envolve riscos, mesmo que sejam

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

CEP: 69.057-070

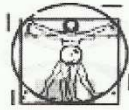
UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-5130

Fax: (92)3305-5130

E-mail: cep@ufam.edu.br



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE
DO AMAZONAS - FUA (UFAM)



mínimos, como o constrangimento diante do preenchimento de um questionário, que deve ser minimizado pelo pesquisador na hora da entrevista. . Isto deve constar no corpo do projeto e na TCLE.

Critério de Inclusão: Inadequado. Refazer: Tem que referir-se ao perfil do sujeito e não a disponibilidade do mesmo.

Critério de Exclusão: Inadequado. REFAZER (O critério de exclusão será o de não disponibilidade entre aqueles dentro dos itens de inclusão). Tem que referir-se ao perfil do sujeito e não a disponibilidade do mesmo. Também não pode ser simplesmente o contrário do critério de inclusão.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Folha de rosto - inadequado

Termo de anuência: inadequado

TCLE: Inadequado. Deve ser redigido na forma de convite. Deve conter os possíveis riscos e a forma de minimizá-los. Deve colocar o nome da escala (RSA) em português. Deve conter a menção ao comitê de ética de pesquisa com humanos, citando endereço e telefones para informações.

Recomendações:

Pensou-se escala Lipp de stress para ver o nível de stress?.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

CRONOGRAMA. Inadequado. Coleta de dados já realizada? rever para que a coleta de dados seja iniciada após a apreciação pelo CEP.

RISCOS: Inadequado. Refazer. Toda pesquisa com humanos envolve riscos, mesmo que sejam mínimos, como o constrangimento diante do preenchimento de um questionário, que deve ser minimizado pelo pesquisador na hora da entrevista. . Isto deve constar no corpo do projeto e na TCLE.

Critério de Inclusão: Inadequado. Refazer: Tem que referir-se ao perfil do sujeito e não a disponibilidade do mesmo.

Critério de Exclusão: Inadequado. REFAZER (O critério de exclusão será o de não disponibilidade entre aqueles dentro dos itens de inclusão). Tem que referir-se ao perfil do sujeito e não a disponibilidade do mesmo. Também não pode ser simplesmente o contrário do critério de inclusão.

TCLE: Inadequado. Deve ser redigido na forma de convite. Deve conter os possíveis riscos e a

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

CEP: 69.057-070

UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-5130

Fax: (92)3305-5130

E-mail: cep@ufam.edu.br



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE
DO AMAZONAS - FUA (UFAM)



forma de minimizá-los. Deve colocar o nome da escala (RSA) em português. Deve conter a menção ao comitê de ética de pesquisa com humanos, citando endereço e telefones para informações. Toda pesquisa com humanos envolve riscos, mesmo que sejam mínimos, como o constrangimento diante do preenchimento de um questionário, que deve ser minimizado pelo pesquisador na hora da entrevista. Isto deve constar no corpo do projeto e na TCLE.

Situação do Parecer:

Pendente

Necessita Avaliação da CONEP:

Não

MANAUS, 28 de Março de 2013

Assinador por:
Ana Paula Pessoa de Oliveira
(Coordenador)

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

CEP: 69.057-070

UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-5130

Fax: (92)3305-5130

E-mail: cep@ufam.edu.br

Anexo C - Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho – EVENT

FOLHA DE RESPOSTAS – EVENT

NOME: _____ DATA: _____

IDADE: _____ SEXO: M () F () OCUPAÇÃO: _____

ESCOLARIDADE: Ens. Fundamental incompleto Ens. Fundamental completo Ens. Médio incompleto
 Ens. Médio completo Ens. Superior incompleto Ens. Superior completo
 Especialização Mestrado Doutorado

Encontram-se abaixo relacionadas 40 situações de trabalho. Assinale dentre as alternativas propostas, quanto cada uma delas o incomoda. No caso de uma determinada situação não se aplicar ao seu ambiente de trabalho, assinale a alternativa nunca como a opção de resposta. Não existem respostas certas ou erradas.

	0 - Nunca	1 - Às vezes	2 - Frequentemente
1. Acúmulo de funções	0	1	2
2. Acúmulo de trabalho	0	1	2
3. Ambiente físico inadequado	0	1	2
4. Ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores	0	1	2
5. Chefes despreparados	0	1	2
6. Dificuldades pessoais com o chefe	0	1	2
7. Dobrar jornadas	0	1	2
8. Doença ou acidente pessoal	0	1	2
9. Equipamento precário	0	1	2
10. Problemas com a iluminação do ambiente	0	1	2
11. Expectativa excessiva da chefia	0	1	2
12. Faço trabalhos que não pertencem à minha função	0	1	2
13. Falta de oportunidades de progresso no meu trabalho	0	1	2
14. Falta de perspectiva profissional	0	1	2
15. Falta de plano de cargos e salários	0	1	2
16. Falta de solidariedade	0	1	2
17. Fazer o trabalho do outro	0	1	2
18. Função pouco conhecida	0	1	2
19. Impossibilidade de dialogar com a chefia	0	1	2
20. Licença de saúde recorrente dos colegas	0	1	2
21. Mudança nas horas de trabalho	0	1	2
22. Mudança no status financeiro	0	1	2
23. Mudanças de chefias	0	1	2
24. Muita responsabilidade no trabalho diário	0	1	2
25. Não saber como sou avaliado	0	1	2
26. Não saber quem manda realmente no meu trabalho	0	1	2
27. Não ser valorizado	0	1	2
28. Necessidade de ajudar colegas para fazer o serviço deles	0	1	2
29. Novas obrigações	0	1	2
30. O meu erro afeta o trabalho dos outros	0	1	2
31. Perspectivas de ascensão vinculadas à idéia de transferência	0	1	2
32. Pouca cooperação da equipe para trabalhos que deveriam ser feitos em conjunto	0	1	2
33. Prazos para realização de trabalhos	0	1	2
34. Ritmo acelerado de trabalho	0	1	2
35. Responsabilidade excessiva	0	1	2
36. Salário inadequado para a função	0	1	2
37. Salários atrasados	0	1	2
38. Ter mais obrigações que os demais colegas	0	1	2
39. Tenho que atender a muitas pessoas de uma só vez	0	1	2
40. Tom autoritário de meus superiores	0	1	2

010810 Esta folha possui numeração sequencial, impressa em vermelho. 0064651

Esta folha está impressa em AZUL, PRETO e **VETOR**® | Copyright © 2007 – Vetor Editora Psico-Pedagógica

Anexo D - Escala de Resiliência para Adultos – RSA

Escala de resiliência para adultos (RSA)

INSTRUÇÕES: Agora, por favor, leia cuidadosamente as afirmações abaixo e indique o quanto você geralmente, ou no último mês, tem sentido e pensado em relação a você mesmo e em relação a pessoas que são importantes para você. Coloque um X no espaço correspondente que melhor descreve como você se sente.

- | | | | |
|--|---|---|---|
| 1. Quando algo imprevisto acontece | eu geralmente me sinto desorientado | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | eu sempre encontro uma solução |
| 2. Os meus planos para o futuro são: | difíceis de concretizar | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | concretizáveis |
| 3. Eu gosto de estar | com outras pessoas | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | Sozinho |
| 4. Na minha família, a concepção do que é importante na vida é | bastante diferente | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | a mesma |
| 5. Assuntos pessoais | eu não posso discutir com ninguém | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | eu posso discutir com amigos e familiares |
| 6. Eu funciono melhor quando | eu tenho um objetivo a alcançar | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | eu vivo um dia de cada vez |
| 7. Os meus problemas pessoais | eu sei como solucioná-los | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | são impossíveis de solucionar |
| 8. Eu sinto que o meu futuro | é promissor | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | é incerto |
| 9. Poder ser flexível em relações Sociais | algo que eu não me importo com | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | é importante para mim |
| 10. Eu me sinto | muito bem com a minha família | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | não me sinto nem com a minha família |
| 11. Aqueles que me encorajam | são amigos e familiares | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | ninguém me encoraja |
| 12. Quando vou fazer algo | me atiro direto nas coisas sem planejar | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | Prefiro ter um plano |
| 13. Nos meus julgamentos e decisões | tenho freqüentemente incertezas | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | acredito firmemente |
| 14. Os meus objetivos | eu sei como atingi-los | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | eu estou incerto sobre como atingi-los |
| 15. Novas amizades | tenho facilidade em me vincular | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | tenho dificuldades em me vincular |

- | | | | |
|---|---|--|---|
| 16. A minha família caracteriza-se por | Desunião | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | boa união |
| 17. A solidariedade entre meus amigos | é ruim | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | é boa |
| 18. Eu tenho facilidade para | organizar o meu tempo | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | Perder o meu tempo |
| 19. A crença em mim | me ajuda em períodos difíceis | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | pouco me ajuda em períodos difíceis |
| 20. Os meus objetivos para o futuro são | Vagos | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | Bem pensados |
| 21. Fazer contato com novas pessoas | é difícil para mim | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | eu tenho facilidade |
| 22. Em momentos difíceis | a minha família mantém uma visão positiva do futuro | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | a minha família tem uma visão negativa do futuro |
| 23. Quando algum membro da minha família entra em crise | eu fico sabendo rapidamente da situação | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | eu sou um dos últimos a ficar sabendo da situação |
| 24. Regras e rotinas fixas | faltam no meu dia-a-dia | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | facilitam o meu dia-a-dia |
| 25. Em adversidades eu tenho tendência a | ver as coisas de um jeito ruim | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | ver de um modo bom para que eu possa crescer |
| 26. Quando estou na presença de outras pessoas | tenho facilidade em rir | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | não consigo rir |
| 27. Em relação a outras pessoas, na nossa família nós | nos apoiamos pouco | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | Somos leais |
| 28. Eu tenho apoio | de amigos e familiares | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | não tenho apoio de ninguém |
| 29. Acontecimentos na vida que para Mim são difíceis | eu consigo lidar com eles | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | eu estou em constante estado de preocupação |
| 30. Iniciar uma conversa interessante, eu acho | difícil | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | fácil |
| 31. Na minha família nós gostamos | de fazer coisas em conjunto | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | de cada um fazer algo por si próprio |
| 32. Quando preciso | eu não tenho nunca alguém que pode me ajudar | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | Tenho sempre alguém que pode me ajudar |
| 33. Os meus amigos/familiares próximos | valorizam as minhas qualidades | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | Vêm com maus olhos as minhas qualidades |