

SÓNIA RODRIGUES

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS – A SUA RELAÇÃO COM A GESTÃO DE STRESS E
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM PROFISSIONAIS DAS FORÇAS DE
SEGURANÇA**

Trabalho realizado sobre a orientação de:

Professora Doutora Fátima Rodrigues

E da coorientação de:

Coorientador: Professor Doutor Mauro Bianchi

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Escola de Psicologia e Ciências da Vida

Maio 2021

SÓNIA RODRIGUES

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS – A SUA RELAÇÃO COM A GESTÃO DE STRESS E
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM PROFISSIONAIS DAS FORÇAS DE
SEGURANÇA**

Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações

Trabalho realizado sobre a orientação de:

Professora Doutora Fátima Rodrigues

E da coorientação de:

Professor Doutor Mauro Bianchi

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Escola de Psicologia e Ciências da Vida

Tese defendida em provas públicas,

na Universidade Lusófona de Lisboa,

no dia 06/05/2021, perante o seguinte Júri:

Presidente: Prof. Doutora Ana Loureiro

Arguente: Prof. Doutora Sónia Gonçalves

Orientadora: Professora Doutora Fátima Rodrigues

Coorientador: Professor Doutor Mauro Bianchi

Maio 2021

Agradecimentos

Foram cerca de três anos de muita luta, desafios, dúvidas, momentos de insegurança, mas acima de tudo, foram três anos de aprendizagem contínua, tanto a nível pessoal como académico, que agora chegam ao seu fim.

Gostaria de agradecer à minha orientadora, a Professora Doutora Fátima Rodrigues, pelo apoio e acompanhamento constante, por se “zangar” comigo sempre que foi preciso, por me levantar sempre que caí, por me ajudar a crescer academicamente e acima de tudo por não ter permitido que desistisse. Ao Professor Doutor Mauro Bianchi, que mesmo à distância procurou encontrar formas de estar sempre perto e acompanhar o processo e, agradecer também à Professora Doutora Sónia Goncalves que gentilmente cedeu os dados referentes às entrevistas utilizadas e, sem os quais a realização deste trabalho não teria sido possível.

Por último, um obrigado especial para aqueles que desde sempre têm estado comigo: os meus pais, o meu irmão, o meu marido e os meus amigos. Vocês são o meu porto seguro e sem a vossa força, o vosso apoio, as vossas doses massivas de confiança e motivação nada disto teria sido possível!

O meu obrigado a todos!

Índice

Agradecimentos	4
Resumo	6
Abstract	9
Capítulo I – Introdução	12
Capítulo II - Enquadramento Teórico	14
2.1 Representações Sociais.....	14
2.2 Stress, Qualidade de vida no trabalho, estratégias de coping e savoring.....	17
2.2.1 Definição de Stress e Stress Ocupacional	17
2.2.2 Modelos Teóricos de Stress e coping	19
2.2.3 Savoring.....	24
2.2.4 Qualidade de vida.....	26
Capítulo III – Estudo Empírico	28
3.1 Objetivos	28
3.2 Hipóteses	28
3.3 Amostra	29
3.4 Instrumento	30
3.5 Procedimento	32
3.6 Metodologia de Análise: Análise de conteúdo e análise temática.....	32
Capítulo IV – Resultados	34
Capítulo V – Discussão.....	52
Anexos	68

Resumo

Esta investigação visa explorar a possível relação entre a representação social da profissão e a manifestação do stress ocupacional nos agentes de diversas Forças de Segurança, tendo em conta as suas duas vertentes: o distress e o eustress, assim como avaliar a eficácia das estratégias utilizadas para fazer face aos eventos stressores da profissão. Especificamente, procura compreender o tipo de stress percecionado pelos elementos das organizações e, se a representação social da profissão tem alguma relevância na classificação do evento e na eficácia das estratégias utilizadas em resposta ao mesmo. Consiste numa investigação de cariz qualitativo, não experimental, com um carácter exploratório e descritivo (Given, 2008) e, para esta análise recorreu-se ao modelo holístico de stress de Nelson & Simmons (2003). Este modelo assume particular relevância no estudo desta população profissional, porque existem muitas referências ao forte impacto do stress no trabalho destes profissionais (McGowan, Dianne Gardner, & Fletcher, 2006) e, alguns estudos apontam também no sentido da vivência de *eustress* no exercício desta profissão (Azevedo, 2017). Sendo que essa vivência parece estar associada ao reconhecimento da profissão, questionou-se se a própria representação social da profissão poderia constituir um fator moderador entre as exigências da profissão e a vivência de *eustress* ou *distress*, com o subsequente impacto nas estratégias de abordagem utilizadas pelos profissionais e consequências na qualidade de vida. Mais especificamente, pretende-se apreciar em que medida estas representações sociais podem constituir um mecanismo de suporte nestas profissões, com elevado risco de burnout e mal-estar psicológico (Aster, 2008; Cintas & Sprimont, 2011; Serra, 2005). Também a abordagem psicológica da gestão de stress (Lazarus & Folkman, 1980) será importante para a análise, na medida em que se conceitualizou que as representações sociais sobre a profissão e instituição constituirão um elemento relevante de análise primária para a identificação do contexto profissional como stressante.

Na medida em que as representações sociais constituem uma interface entre o indivíduo e a sociedade, congregando dinâmicas sociológicas e psicológicas, pareceu ser um conceito de particular utilidade para o estudo destas profissões onde a vivência profissional é fortemente determinada pelo social. Sendo as representações sociais construções que permitem ao indivíduo entender o mundo em seu redor, comunicar e definir comportamentos adequados a cada situação,

considerou-se relevante analisar o trabalho psicológico individual de negociação e adaptação dos profissionais às contingências do seu trabalho (Malczewski, 2013; Moscovici, 2007; Ramos & Novo, 2002; Vala, 1993)

Paralelamente foram investigadas estratégias de *coping* (Folkman & Lazarus, 1988), bem como outros fatores individuais e organizacionais, respetivamente protetores e potenciadores de stress ocupacional.

Com estes objetivos em mente foram conduzidas 103 entrevistas semiestruturadas a uma amostra de conveniência de elementos de três Forças de Segurança – PSP, GNR e Polícia Municipal. Os conteúdos das respostas foram sujeitos a uma análise de conteúdo qualitativa e quantitativa assim como a uma análise temática (Vala, 1986).

A análise de conteúdo compreende procedimentos especiais para o processamento de dados científicos e constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de documentos e textos (Bardin, 2011). E, a análise temática é um método de análise qualitativa de dados para identificar, analisar, interpretar e relatar padrões (temas) a partir de dados qualitativos, sendo que possui características semelhantes a procedimentos também adotados na análise qualitativa (Braun & Clarke, 2016).

Os resultados obtidos mostraram apoio a três das hipóteses colocadas e relacionadas com o modelo holístico de stress de Nelson e Simmons (2003). Indivíduos com uma representação social positiva evidenciaram uma predominância de eustress e de estratégias de savoring e indivíduos com uma representação social negativa evidenciaram uma predominância de estratégias de *coping*, no entanto, não evidenciaram uma predominância de distress.

Ambas as hipóteses colocadas com base no modelo transacional de stress de Lazarus e Folkman (1984) não foram apoiadas pelos dados recolhidos, ou seja, indivíduos com uma representação social positiva não classificam maioritariamente os eventos como positivos ou irrelevantes e, numa avaliação secundária dos mesmos também não evidenciam uma perceção de maior disponibilidade de recursos pessoais para lidar com a situação.

Palavras-chave: Representações Sociais, Qualidade de Vida no Trabalho, Stress e Bem

Estar percecionado, Eustress, Distress

Abstract

This investigation aims to explore the possible relation between professional social representations and the manifestation of occupational stress among agents of different Security Forces, considering its two aspects: distress and eustress, as well as assessing the effectiveness of the strategies used to cope with professional stressor events. Specifically, it seeks to understand the type of stress perceived by elements of organizations and, if professional social representations has any relevance in the classification of the event and in the effectiveness of the strategies used in response to it. It consists of a qualitative, non-experimental investigation, with an exploratory and descriptive character (Given, 2008) and, for this analysis, we use the holistic stress model of (Nelson & Simmons, 2003). This model seems of particular relevance in the study of this professional population, because there are many references to the strong impact of stress on the work of these professionals (McGowan, DianneGardner, & Fletcher, 2006) and also some studies point towards the experience of eustress in the exercise of this profession (Azevedo, 2017).

Since this experience seems to be associated with the recognition of the profession, we questioned whether the social representation of the profession itself could constitute a moderating factor between the requirements of the profession and the experience of eustress or distress, with the subsequent impact on the approach strategies used by and consequences for quality of life. More specifically, we intend to appreciate the extent to which these social representations can constitute a support mechanism in these professions, with a high risk of burnout and psychological malaise (Aster, 2008; Cintas & Sprimont, 2011; Serra, 2005). The psychological approach to stress management (Lazarus & Folkman, 1980) will also be important for the analysis, as it is conceptualized that social representations about the profession and institution will be a relevant element of primary analysis for the identification of the professional context as stressful.

To the extent that social representations constitute an interface between the individual and society, bringing together sociological and psychological dynamics, it seemed to be a concept of particular use for the study of these professions where professional experience is strongly determined by the social. Considering that social representations are constructions that allow individuals to understand the world around them, communicate and define appropriate behaviors

for each situation, we consider it relevant to analyze the individual psychological work of negotiation and adaptation of professionals to the contingencies of their work (Moscovici, 2007; Malczewski, 2013; Ramos & Novo, 2002; Vala, 1986).

In parallel, *coping* strategies were investigated (Folkman & Lazarus, 1988), as well as other individual and organizational factors, respectively protective and potentiating occupational stress.

With these objectives in mind, 103 semi-structured interviews were conducted with a convenience sample of elements from three Security Forces - PSP, GNR and Municipal Police. The contents of the responses were subjected to a qualitative and quantitative content analysis as well as a thematic analysis (Vala, 1986).

Content analysis comprises special procedures for processing scientific data and constitutes a research methodology used to describe and interpret the content of documents and texts (Bardin, 2011) and thematic analysis is a method of qualitative data analysis to identify, analyze, interpret and report patterns (themes) from qualitative data, and it has characteristics similar to procedures also adopted in qualitative analysis (Braun & Clarke, 2016).

The results obtained showed support for three of the hypotheses posed and related as a holistic stress model by Nelson and Simmons (2003). Individuals with a positive social representation showed a predominance of eustress and savoring and individuals with a negative social representation showed a predominance of *coping* strategies, however, they did not show a predominance of distress which does not support one of the hypotheses.

Both hypotheses based on the transactional stress model of Lazarus and Folkman (1984) were not supported by the data collected, that is, individuals with a positive social representation didn't classify professional events as mostly positive or irrelevant and, in a secondary evaluation of them, also they do not show a perception of greater availability of personal resources to deal with the situation.

Keywords: Social Representations, Quality of Life at Work, Stress and perceived Well-being, Eustress, Distress

Capítulo I – Introdução

Na União Europeia (UE) durante as últimas décadas, o stress relacionado com o trabalho tornou-se uma preocupação dentro das organizações (Jenaro, Flores, & Arias, 2007) sendo já considerado uma problemática emergente na nossa sociedade e, por esse motivo alvo de diversos estudos principalmente na sua vertente de stress ocupacional (Kompier & Taris, 2005; Zeidner, 2005).

As profissões relacionadas com a segurança dos cidadãos são das mais expostas a este elemento, não só por serem fisicamente mais perigosas e emocionalmente exigentes (Santos, 2009), mas também porque envolvem desafios e encontros imprevisíveis (Backteman-Erlanson, Jacobsson, Öster, & Brulin, 2011). Tendo este aspeto em consideração e o inegável papel que desempenham no bom funcionamento da sociedade, torna-se pertinente o estudo dos fatores de stress que a profissão envolve e o impacto que os mesmos podem ter no desempenho da função e na vida pessoal dos agentes.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 243/2015 de 19 de outubro, o XIX Governo Constitucional assume, como prioridade de primeira linha da sua ação, a adoção de políticas e de medidas concretas que contribuam para fazer de Portugal um País mais seguro. A estrutura complexa e articulada que garante a segurança dos cidadãos em Portugal tem operado de forma integrada e permitido ao longo dos anos um decréscimo da criminalidade em geral e em especial da criminalidade violenta. De acordo com o Relatório da Segurança Interna – Portugal de 2017, entre 2008-2017 a criminalidade geral diminuiu 18.8% e dentro desta, a criminalidade violenta teve um decrescido de 37.1% (<https://www.portugal.gov.pt/>, 2019).

No entanto, a eficácia destas ações está dependente da previsão e concretização de medidas adequadas para responder às exigências atuais relacionadas com o desempenho da profissão, sendo necessário criar mecanismos e instrumentos que permitam garantir aos polícias condições adequadas no desempenho das funções que estatutariamente lhes são cometidas.

Sendo esta atividade uma das ocupações mais stressantes do mundo (Dantzer, 1987; Goldfarb, 2010; Selye, 1984), quer devido à natureza do próprio trabalho, quer devido às pressões resultantes da forma como o trabalho é organizado (turnos, contacto público, recursos humanos, entre outros) (Roberts & Levenson, 2001; Wang, et al., 2010; Violanti, 1996) é importante reconhecer o quanto a natureza da função desempenhada envolve uma pressão específica não

comum à generalidade das restantes profissões: o risco de vida para o próprio e para os outros.

Contudo e, apesar desta exposição constante a elevados níveis de stress é esperado que estes profissionais sejam capazes de dar respostas eficazes a várias situações problemáticas da comunidade na qual estão inseridas. Como tal, identificar possíveis fontes de stress e desenvolver estratégias capazes de as diminuir poderá ter um impacto positivo na qualidade de vida destes profissionais e muni-los de estratégias que lhe permitam fazer face às adversidades. Desta forma poderá ser possível ter uma força policial mais capaz de se adaptar aos cada vez mais exigentes desafios laborais, mais capaz de executar o seu trabalho, mais motivada e capaz de projetar uma imagem mais positiva junto da comunidade que serve.

Em Portugal, esta classe profissional atravessa um momento de mudança relacionada com a possibilidade de uma possível fusão entre PSP e GNR, o que tem causado alguma insatisfação em ambas e, conduziu a protestos para reivindicar melhores condições a nível organizacional, salarial, saúde e de recursos humanos (DN 2020). Ou seja, não estamos perante uma classe profissional sujeita apenas a altos níveis de stress decorrentes da própria função, como também a situações de stress causados pelos condicionantes sociais e políticos da sociedade na qual se encontram inseridos. Estando esta classe profissional constantemente sujeita ao escrutínio da sociedade, foi considerado o modo como os agentes se definem a si próprios enquanto profissionais, mas também o modo como pensam ser percecionados pela comunidade. Ou seja, em que medida a representação social pode ter impacto na gestão do stress e nas respetivas estratégias de *coping* e *savoring* utilizadas pelos profissionais desta área.

Em resumo, este estudo exploratório pretende analisar o papel das representações sociais sobre a profissão e as instituições empregadoras, como moderadoras entre os determinantes de stress e o nível e tipo de stress percecionado pelos indivíduos. E, ao mesmo tempo pretende-se apreciar em que medida estas representações podem constituir um mecanismo de suporte às vivências profissionais dos elementos das Forças de Segurança

Capítulo II - Enquadramento Teórico

2.1 Representações Sociais

Um dos primeiros autores a falar sobre representações sociais foi Émile Durkheim. De acordo com Farr (Farr, 1995), este autor faz uma distinção clara entre o estudo das representações sociais individuais e o estudo das representações sociais coletivas.

Em 1961, Serge Moscovici baseia-se nesta abordagem e propõe a sua própria Teoria das Representações Sociais (Moscovici, 1978). Como ponto de partida da mesma, Moscovici estabelece que não existe uma distinção clara entre universos internos e externos dos indivíduos e grupos. Ou seja, a representação social deve ser encarada tanto na medida em que possui aspetos psicológicos autónomos, como na medida em que é própria da sociedade, grupo e cultura na qual se insere.

Partindo deste pressuposto, estudar as representações sociais proporciona um contexto de análise e de interpretação que permite entender as relações entre o universo individual e as condições sociais nas quais os indivíduos interagem. Por outro lado, permite ainda compreender os processos que intervêm na adaptação sociocognitiva dos indivíduos à sua realidade e ambiente social.

Uma representação é sempre algo que tem um significado para alguém, um conjunto de elementos cognitivos, ideológicos, normativos, crenças, valores, atitudes, opiniões e imagens organizadas de forma estruturada de modo a conferirem significado à realidade (Morera, Padilha, Silva, & Sapag, 2015). No entanto, não é uma cópia fidedigna do objeto, mas sim uma construção coletiva, na qual as estruturas de conhecimento de grupo recriam o objeto com base em representações já existentes, substituindo-o (Moscovici 1961, citado por Wachelke & Camargo, 2007). Deste prisma, as representações são fruto de uma relação entre indivíduo e objeto, através da qual existe a construção de uma moldura de referências que permite a interpretação da realidade que guia a relação do sujeito com o mundo, permitindo-lhe interpretar aspetos da realidade e agir sobre eles, uma vez que a representação toma o lugar do objeto social a que se refere e transforma-se em realidade para o ator social.

Uma das funções das representações sociais será então transformar o que é estranho em familiar, conjugando a novidade com estruturas de conhecimento já existentes e dotadas de

estabilidade (Moscovici 1961, citado por Wachelke & Camargo, 2007). Também Valsiner (2003), defende que o processo de representação social envolve a construção de signos que permitem ao sujeito lidar com o futuro imediato e desconhecido delimitando a incerteza e transformar “futuro em passado”. Para Jodelet representação social *“é uma forma de conhecimento, socialmente elaborada e partilhada, com um objetivo prático, e que contribui para a construção de uma realidade comum a um conjunto social”* (Jodelet, 2001, p. 22).

Mas as representações sociais têm ainda um papel a nível coletivo. São construídas e difundidas pela interação entre os vários atores sociais e ajudam na definição do grupo, dos seus limites e membros (Wagner, 1998).

Por exemplo, Moscovici (1961; 2003) refere que as representações sociais são construídas e difundidas através da interação pública dos atores sociais, em práticas de comunicação do quotidiano e, Abric (1998) defende que os conceitos e as ideias que compõem as representações sociais se organizam numa estrutura de conhecimento de natureza hierárquica, em que os sistemas de cognições interligadas se diferenciam na sua natureza e função. Este autor defende também que toda a representação social se constitui num *“conjunto organizado e estruturado de informações, crenças, opiniões e atitudes organizadas em torno de um núcleo central e um sistema periférico, que um indivíduo ou grupo elabora a propósito de um objeto, de uma situação, de um conceito, de outros indivíduos, apresentando-se como uma visão subjetiva e social da realidade”* (Abric, 1978, p. 64).

Este núcleo central caracteriza-se por ser essencialmente social, ligado às condições históricas, sociológicas e ideológicas, diretamente associado a valores e normas. Relaciona-se com a memória coletiva e contém os elementos mais significativos, consistentes e estáveis da representação, sendo por isso mais resistente à mudança (Abric, 2003) e, tendo como função principal gerar significado básico e organizar todos os elementos.

O sistema periférico de uma representação social é mais individualizado e contextualizado estando mais associado a características individuais e ao contexto imediato no qual os indivíduos vivem. Tem a função de permitir adaptação à realidade e de permitir a integração de experiências quotidianas em relação ao núcleo central através das quais dá origem a representações sociais individuais (Abric, 1994). Na sua composição temos elementos mais ligados à natureza do objeto e aspetos normativos pertencentes ao meio social do grupo, no qual o indivíduo se insere, sendo responsável pela atualização e contextualização da representação. Este sistema é o suporte da

representação social enquanto guia de leitura da realidade.

As representações sociais podem ser descritas como uma visão funcional do mundo, permitindo aos indivíduos dar sentido ao seu comportamento, compreender a realidade através do seu sistema de referências, adaptar-se e definir o seu lugar (Abric, 1994). São em simultâneo o produto e o processo de uma atividade mental pela qual o indivíduo ou o grupo reconstitui o real com o qual é confrontado e lhe atribui uma significação específica (Mazzotti, 2002). Isto significa que funcionam como um sistema que interpreta a realidade, conduz as relações com o ambiente e determina comportamentos.

São constituídas por duas dimensões: o contexto onde a interação social do sujeito com o estímulo ocorre e próprio objeto social que intervém na elaboração das ideias, valores e modelos que ele ou grupo têm sobre o mesmo.

As representações sociais têm de acordo com Abric (1994) quatro funções específicas:

- “Função de saber” - compreender e explicar a realidade
- “Função de identidade” - Define identidade e garante a especificidade dos grupos
- “Função de orientação” - Guia comportamentos
- “Função de justificação” - Permite justificar os comportamentos tidos

Para o presente estudo, a função de identidade assume um papel muito relevante, dado que remete para o fato das representações servirem para *“situar os indivíduos e os grupos no campo social [permitindo] a elaboração de uma identidade social e pessoal gratificante, isto é compatível com os sistemas de normas e de valores socialmente e historicamente determinados”* (Mugny & Carugati, 1985) e, por esse motivo foi questionado em que medida esta construção individual mas também coletiva, influencia a qualidade de vida dos elementos das forças policiais, assim como se o potencial de Representações Sociais sobre a profissão e a Instituição de pertença com um núcleo central mais positivo tem algum possível impacto no desenvolvimento de vivência de *eustress* e de utilização de respostas comportamentais mais ajustadas e redutoras das consequências dos fatores de stress na qualidade de vida dos profissionais das Forças de Autoridade.

As Representações Sociais têm também um potencial de evolução (Jodolet, 1989; Doise, 1990, citado por Rodrigues, 2008) relevante para o presente estudo devido às suas implicações práticas. O potencial evolutivo das Representações Sociais permite refletir sobre a possibilidade de as fazer evoluir para conteúdos que potenciem vivências profissionais mais positivas. Então se as

Representações Sociais sobre a profissão e a Instituição de pertença com um núcleo central mais positivo apresentarem capacidade de melhorar a qualidade de vida percebida pelos profissionais, através da vivência de *eustress*, o passo seguinte a trabalhar será a construção dessas Representações, atuando sobre o potencial evolutivo das mesmas.

2.2 Stress, Qualidade de vida no trabalho, Estratégias de *coping* e *savoring*

2.2.1 Definição de Stress e Stress Ocupacional

A definição de stress tem sofrido várias mudanças ao longo dos anos. Por exemplo, Selye (Selye, 1936) definiu stress como uma reação do organismo face a situações que exigem dele adaptações além do seu limite de resistência. De acordo com este autor, esta relação evolui em três etapas: fase de reação aguda, fase de resistência e fase de esgotamento na qual existe um desequilíbrio entre os mecanismos de resistência do indivíduo e a insistência do estímulo (Myers, 2006). Gatchel, Baum e Krantz (1989), definiram stress como o processo através do qual o organismo reage aos acontecimentos do dia-a-dia e que são ou não suscetíveis de o ameaçar ou colocar em causa. Outros autores (e.g. Lazarus & Folkman, 1984; Singer & Davidson, 1986) definiram stress como uma condição resultante das trocas entre pessoa/meio ambiente que levam o indivíduo a perceber e/ou sentir uma discrepância (real ou não), entre as exigências de uma determinada situação e os seus recursos, tanto a nível biológico, psicológico ou de sistemas sociais (Lazarus & Folkman, 1984). Tattersall e Farmer (citado por Santos, 2012) definem stress como uma incapacidade do sujeito em ajustar-se às mudanças do seu meio de trabalho. O stress ocupacional pode ser definido como o estado emocional resultante de discrepâncias entre o grau de exigência do trabalho e os recursos que o sujeito reconhece ter disponíveis para gerir esse mesmo estado emocional (Grandjean, 1998).

O stress conduz a sérios custos no plano pessoal, familiar, social e organizacional pelo que, se torna essencial investigar as causas das suas consequências assim como as possíveis relações com variáveis individuais e laborais (Gomes, 2006). Esta tomada de consciência tornou mais relevante o estudo do stress (Gomes, 2006) e abriu portas para que este possa ser estudado enquanto processo complexo e multidimensional no qual podem ser encontrados stressores ambientais (e.g. em casa ou no trabalho), traumas (e.g. ser vítima de um crime ou presenciar um acontecimento violento), acontecimentos de grande relevo (e.g. divórcio, perda de um familiar) e

abuso ou negligência (McEwen & Seeman, 1999).

Selye (citado por Szabo & Somogyi, 2012), mencionou a existência de dois tipos de stress: *distress* e *eustress*, com base no impacto que têm no indivíduo (benéfico e construtivo ou prejudicial e nocivo). Também Nelson e Simmons (2003) reportaram estes fenómenos e consideraram que todos os stressores conduzem a um grau de respostas positivas e negativas o que indica que podem acontecer separados ou em simultâneo. Por exemplo, o mesmo fenómeno pode ser encarado por diferentes indivíduos como uma ameaça ou não, determinando se a resposta a esse mesmo fenómeno será positiva ou negativa (Nelson & Simmons, 2003).

O *distress* é caracterizado por um estado negativo no qual os processos de *coping* falham não permitindo ao indivíduo regressar ao seu estado de equilíbrio (Carstens & Moberg, 2000) e o *eustress* é definido como um estado desejável, associado a efeitos positivos na resposta ao acontecimento desencadeador de stress (Selye citado por Nelson & Simmons, 2003).

Os efeitos do stress excessivo e continuado podem conduzir a problemas relacionados com a saúde, prejuízo em termos de qualidade de vida, da produtividade pessoal e profissional (Sadir, Bignotto, & Lipp, 2010), pelo que a identificação e compreensão do seu impacto na vida dos indivíduos, nomeadamente a nível profissional, poderá permitir desenvolver estratégias adequadas a cada indivíduo no sentido de melhorar a sua qualidade de vida, bem-estar geral, físico, mental e social (Sadir, Bignotto, & Lipp, 2010).

Na literatura, foram identificadas duas causas principais de stress no trabalho: as organizacionais e as extra organizacionais (Cooper & Marshall, 1978; Cunha, Rego, Cunha, & Cabral-Cardoso, 2006). Estes autores identificaram seis possíveis fontes de stress ocupacional:

1. fatores intrínsecos ao trabalho
2. papel na organização
3. relações no trabalho
4. desenvolvimento da carreira
5. clima e estrutura organizacional
6. fontes extra organizacionais

Peiró, González-Romá & Ramos (1992), referem também a importância de analisar o clima organizacional. Este é a parte visível da cultura da organização, que orienta o modo como os seus elementos pensam, sentem, agem e se relacionam entre si. Neste sentido, o clima

organizacional pode ser definido como “*Uma atmosfera resultante das percepções, que os funcionários têm dos diferentes aspetos que influenciam o seu bem-estar e a sua satisfação no dia a dia de trabalho*” (Barcante & Castro, 1995, citado por Jesus, Leal, & Vivas, 2010). Percepções favoráveis sobre o clima organizacional conduzem os trabalhadores a maiores níveis de empenho e a uma maior satisfação com o trabalho (Jesus, Leal, & Vivas, 2010).

2.2.2 Modelos Teóricos de Stress e *coping*

Dois modelos são relevantes na análise condutora do presente estudo:

- a) O modelo transaccional de stress de Lazarus e Folkman (1984)

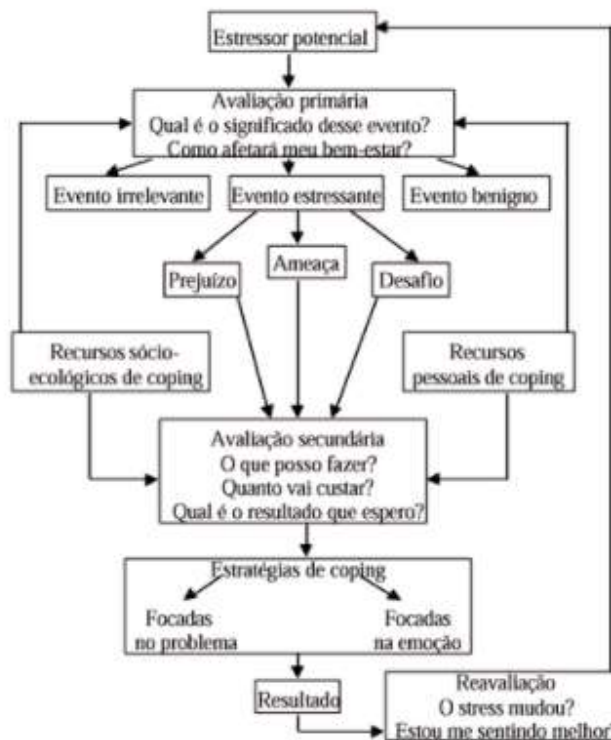


Figura 1 - O modelo transaccional de stress de Lazarus e Folkman (1984)

b) modelo holístico do stress de Nelson e Simmons (2003)

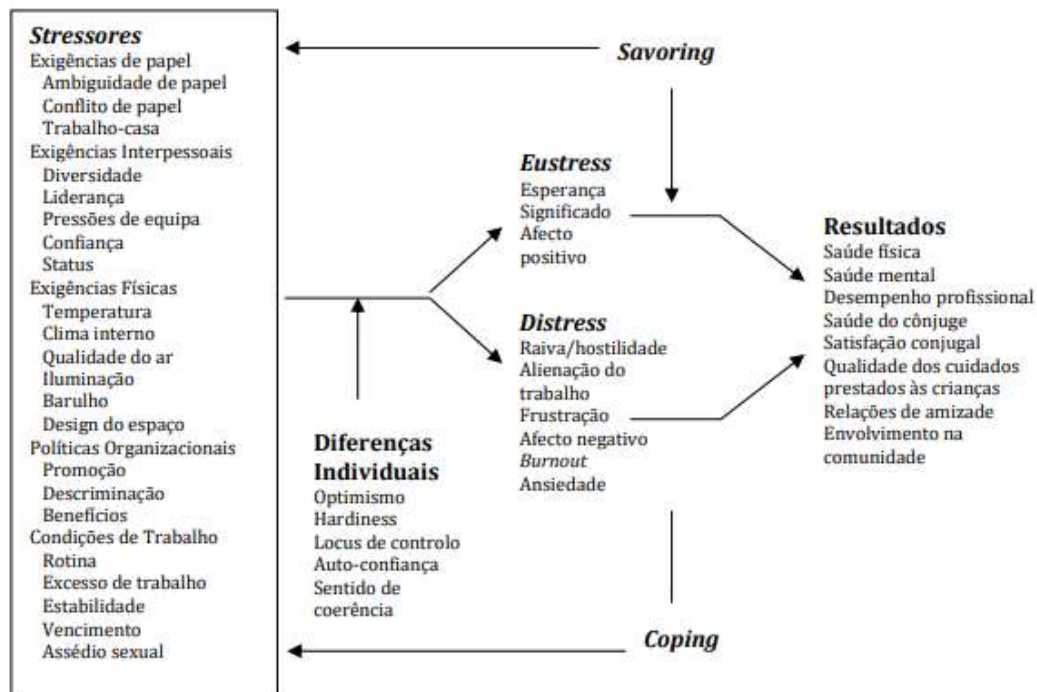


Figura 2 - Modelo Holístico de Stress Ocupacional de Nelson e Simmons (2003)

No modelo transaccional de stress de Lazarus e Folkman (1984), o stress psicológico é definido na relação entre a pessoa e o ambiente quando avaliada pelo indivíduo como excedendo os seus recursos, colocando em perigo o seu bem-estar. As características do indivíduo e as da natureza do acontecimento externo desempenham um papel fundamental no modelo.

Os autores identificaram dois processos que medeiam a relação bidireccional entre pessoa-ambiente:

- a) avaliação cognitiva
- b) coping

A avaliação cognitiva surge como o processo através do qual o indivíduo avalia a situação como stressante ou não. Ou seja, na sua relação com o ambiente pode avaliar a situação como uma transação geradora de stress se for percebida como prejudicial (uma perda efetiva), como ameaçadora (uma perda potencial) ou desafiadora (um possível ganho).

No caso de uma perda efetiva ou potencial (da qual resultam emoções negativas como por

exemplo medo e ansiedade), existe uma avaliação por parte do sujeito dos recursos de *coping* e opções disponíveis para lidar com a situação avaliada. A avaliação cognitiva de uma situação identificada como desafiadora é feita do mesmo modo, mas é frequentemente caracterizada por emoções positivas (entusiasmo, excitação, alegria).

Caso a avaliação esteja de acordo com os seus objetivos ou lhe seja indiferente não irá desencadear qualquer episódio de stress.

O *coping* é definido pelos autores como o processo através do qual o indivíduo lida com as exigências da relação pessoa-ambiente, avaliadas como stressantes e as emoções que são geradas durante essa transação. Ou seja, são um conjunto de estratégias (cognitivas e/ou comportamentais) que surgem da necessidade de resolução de determinada questão, na qual podem estar envolvidas emoções tanto positivas como negativas e que permitem ao indivíduo adaptar-se em circunstâncias adversas (Lazarus & Folkman, 1984).

No entanto e, de acordo com os próprios autores (Folkman & Moscovici, 2000; Folkman S. , 2008; Lazarus & Folkman, 1984), o *coping* define-se como uma reação adaptativa e reativa a uma situação identificada como stressante mas, não é dada grande relevância à ocorrência das emoções positivas e à importância que podem ter na adaptação do sujeito

Lazarus e Folkman (1980 e 1984) consideram que podem existir dois tipos de estratégias de *coping*, conforme o comportamento desencadeado:

1. *Coping* focado no problema, em que existe uma ação direta para mudar, remover ou reduzir o elemento causador de stress – Implica um comportamento ativo de confrontação com o estímulo stressor
2. *Coping* focado nas emoções, onde a ação passa por regular a resposta emocional associado ao problema tentando mudar o significado do stressor e reconhecer o lado construtivo e positivo da situação. Neste caso, o *coping* pode surgir como um processo de interação entre o indivíduo e o ambiente; pode ter uma função de gestão da situação de stress ou pode ter uma vertente avaliativa da mesma.

O *coping* é um processo que envolve esforço (Lazarus & Folkman, 1984), pelo que os sujeitos terão de empreender esforços cognitivos e comportamentais para fazer face aos desafios

que surgem da sua interação com o ambiente, sendo qualquer tentativa de gerir um elemento ou uma situação stressora definida como *coping*, independentemente de ter ou não sucesso. É também enfatizada a possibilidade destas estratégias serem flexíveis e poderem mudar durante os vários estágios da situação stressante, assim como, a influência que as características individuais podem vir a ter no processo. Este aspeto torna difícil prever de forma exata a resposta situacional apenas com base no estilo de *coping* típico de cada indivíduo.

Outros autores, como Skinner & Wellborn (1994) abordaram o *coping* numa perspetiva motivacional e referem-se a ele como uma resposta ou esforços conscientes, intencionais, comportamentais e psicológicos utilizados para manter e restaurar a satisfação das necessidades psicológicas básicas perante situações que a ameaçam.

Lazarus (1995) descreveu o stress ocupacional como o estado que ocorre quando o sujeito avalia as exigências do seu trabalho como excessivas face aos recursos ao seu dispor e, como nem todas as pessoas reagem da mesma forma a estes fatores, será a conjugação entre características pessoais e do ambiente que funcionará como desencadeador ou não de stress.

No presente estudo, será utilizado o modelo de Lazarus e Folkman (1984) em conjunto com a Teoria das Representações Sociais de Moscovici (1978) explorando a possibilidade da existência de uma representação social sobre a profissão poder estar associada ao modo como os indivíduos classificam positivamente os eventos e a uma perceção por parte dos indivíduos de maior disponibilidade de recursos pessoais para lidar com a situação

O modelo holístico de Stress de Nelson e Simmons (2003) tem como ponto de partida o Modelo Transacional de stress de Lazarus e Folkman (1984) e procura explicar o processo de stress, tanto na sua vertente geral como aplicado a um contexto específico, como por exemplo o profissional. Os autores defendem que o stress ocupacional resulta do modo como o indivíduo reage aos variados estímulos físicos e/ou psicológicos com os quais se deparam no seu dia a dia e, estes estão relacionados com (conforme figura 2):

- a) Exigências do Papel
- b) Exigências Interpessoais

- c) Exigências Físicas
- d) Políticas Organizacionais
- e) Condições de Trabalho

Uma das inovações deste modelo é o fato de considerar as diferenças individuais na avaliação cognitiva dos stressores, o que significa que o mesmo stressor pode ser avaliado como uma ameaça ou um desafio por sujeitos diferentes e, qualquer stressor pode originar uma resposta positiva ou negativa por parte do indivíduo.

Como mencionado anteriormente, Seyle (1983) e Lazarus (1999) foram dos primeiros a identificar dois tipos distintos de stress de acordo com a resposta emocional que provocam no indivíduo. *Distress*, associado a emoções negativas e normalmente acompanhado por mudanças fisiológicas como o aumento das pulsações cardíacas, da pressão arterial, da secreção de determinadas hormonas, hiperventilação (Buunk, Jonge, Ybema, & Wolff, 1998) e, *eustress* associado a emoções positivas que tendem a contribuir para profissionais comprometidos e envolvidos com as exigências do seu trabalho e que percebem benefícios positivos, mesmo quando lidam com stressores extremamente exigentes (Nelson & Simmons, 2003).

Este aspeto torna-se relevante no sentido em que as emoções são indicadoras de como o indivíduo avalia a situação e poderá ajudar a compreender o comportamento subsequente manifestado face a esse estímulo.

Outra inovação do modelo está relacionada com o papel ativo que é atribuído ao indivíduo neste processo. Ele tem a capacidade de decidir sobre como responder aos stressores no ambiente de trabalho, essas respostas podem causar mudança nesse mesmo ambiente e, o seu comportamento perante determinado estímulo irá ser mais ou menos adaptado, de acordo com a sua interpretação do mesmo. Assim sendo, a possibilidade da ameaça e do desafio coexistirem em simultâneo está presente e as respostas positivas e negativas podem desenrolar-se em paralelo (Neves, 2017).

Nelson e Simmons (2003) definem *coping* como um processo transacional, resultante de situações de *distress*, caracterizado pelos esforços continuados para pensar e agir de modo a lidar com exigências internas e externas específicas que são avaliadas como ameaçadores e que excedem os recursos do indivíduo com este mecanismo. Em paralelo ao conceito de *coping* para o *distress*,

os autores propõem o conceito de *savoring* para o *eustress* (Nelson & Simmons, 2003), na qual os sujeitos optam por respostas positivas face à situação de stress, desencadeando estratégias que potenciam a sensação de bem-estar desencadeada por um mecanismo de resposta proativo e mais ligadas a fenómenos de *eustress* – *Savoring* (Nelson e Simmons, 2011, citado por Neves, 2017).

Os autores defendem que o stress é algo inevitável no dia a dia, pelo que encontrar formas de prevenção do *distress* a par da promoção do *eustress* poderá permitir uma melhoria na qualidade de vida dos sujeitos (Nelson & Simmons, 2003) e, ao incluir variáveis de resultado, o modelo irá permitir relacionar aspetos dentro e fora do trabalho (bem estar e qualidade de vida), como por exemplo, saúde física e mental e relações interpessoais (no trabalho e em casa) com as respostas emocionais dos profissionais aos stressores ocupacionais. Estes, influenciam o desempenho profissional, podendo conduzir a consequências quer negativas, quer positivas dependendo do tipo de resposta emocional provocada e das estratégias de *coping/savoring* utilizadas.

Este modelo tem sido utilizado em estudos com profissionais que lidam com elevados níveis de stress profissional, tais como profissionais de saúde (Nelson & Simmons, 2005) e, em Portugal, com polícias da Polícia de Segurança Pública sujeitos a stress profissional crónico e elementos do Corpo de Intervenção, sujeitos a stress agudo (Monteiro & Gonçalves, 2008).

No presente estudo, foi utilizado em conjunto com a Teoria das Representações Sociais (Moscovici, 1978) com o intuito de explorar a possibilidade destas poderem desempenhar um papel moderador na relação entre stressores e tipo de stress vivenciado. Este conhecimento poderá ser benéfico no desenvolvimento e implementação de medidas preventivas face ao stress e potenciar estratégias de *coping* e/ou *savoring* mais eficientes e aumento do bem-estar destes profissionais.

2.2.3 Savoring

O aparecimento da psicologia positiva contribuiu para o desenvolvimento de estudos sobre qual o papel das emoções e dos acontecimentos positivos no bem-estar dos indivíduos (Csikszentmihalyi, 2009) e, realçou a importância de conhecer os aspetos relacionados com bem-estar, satisfação, esperança, otimismo, felicidade e quais os seus benefícios na qualidade das relações interpessoais, saúde dos indivíduos e produtividade no trabalho (Lyubomirsky, King, & Diener, 2005), assim como, entender de que forma os indivíduos e a própria sociedade se desenvolvem e progridem (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

Catalino, Algoe e Fredrickson (2014) enfatizaram inclusive o quanto priorizar os aspectos positivos da nossa vida contribui para vivenciar com maior frequência emoções positivas e possuir mais recursos para fazer face aos obstáculos com que os indivíduos se defrontam no seu dia a dia.

Estes dados e a existência de uma procura constante para regular emoções tanto positivas como negativas, contribuiu para a necessidade de incluir neste estudo exploratório o conceito de savoring. Este processo é relevante pelas suas funções adaptativas, tanto em condições normais como em situações de stress (Folkman & Moscovici, 2000), pela sua capacidade de potenciar e prolongar experiências positivas vivenciadas (Bryant & Veroff, 2007) e ao mesmo tempo ajudar a lidar com as negativas e, também devido à necessidade do ser humano em experienciar afetos positivos e prolongar estes sentimentos o máximo de tempo possível (Wood, Heimpel, & Michela, 2003). Aplicando esse conceito à área profissional, mais especificamente ao caso das Forças de Segurança a relação entre fontes, sintomas de stress e contexto profissional assume uma outra importância devido ao impacto que esta classe profissional tem na sociedade (Santos, 2009).

Fredrickson (2001), refere a importância que as emoções positivas assumem na ampliação dos pensamentos e comportamentos dos indivíduos e que lhes permitem reconhecer ter ao seu dispor mais recursos físicos, intelectuais e psicológicos para enfrentarem os desafios do diários, dotando-os de ferramentas para que vivam de forma plena o presente e o futuro.

Assim sendo, este processo tem três funções básicas (Bryant & Veroff, 2007):

- Prolongar experiências positivas
- Intensificar as experiências positivas
- Promover experiências positivas

Será importante mencionar que as experiências de savoring se referem ao conjunto de sensações, percepções, pensamentos, comportamentos e emoções vivenciados perante a situação experienciada como positiva. Processos de savoring correspondem à sequência de operações mentais e físicas desenvolvidas ao longo do tempo com o intuito de transformar um acontecimento positivo em emoções positivas às quais o indivíduo está atento e desfruta. Ou seja, implica a capacidade consciente de identificar, vivenciar, interpretar e responder a esse estímulo de forma

positiva (Bryant & Veroff, 2007). E, estratégias de savoring são o que os indivíduos fazem e pensam durante a situação em causa e que se refletem no seu comportamento, podendo ser cognitivas e/ou comportamentais (Bryant & Veroff, 2007).

2.2.4 Qualidade de vida

A maioria dos estudos feitos sobre o stress nas forças policiais considera esta profissão como uma das que apresenta maiores níveis de stress (Deschamps, Caruel, Borredon, Bonnin, & Vignoles, 2003) devido às características específicas da profissão. Nomeadamente, fontes de pressão inexistentes noutras áreas como por exemplo o risco de vida para o próprio e para os outros (Dantzer, 1987; Goldfarb, 2010; Selye, 1984).

Para além destes fatores inerentes à profissão, existem ainda fatores externos (conflitos entre exigências laborais e familiares, a atitude negativa e desconfiança da comunidade e dos meios de comunicação social) que funcionam como maior fonte de stress no dia-a-dia destes profissionais (Malach-Pines & Keinan, 2006; Thompson, Kirk, & Brown, 2005) .

Segundo dados divulgados pela Associação dos Profissionais da Guarda – APG/GNR em 2009 estes profissionais sofrem de uma exposição crónica ao stress, existindo uma falta de preparação dos mesmos para tal, condições materiais insuficientes para fazer face às situações de perigo e excesso de carga horária que os sobrecarregam física e psicologicamente. Uma das reivindicações desta classe profissional passa por esta necessidade de exigir uma organização mais moderna, eficiente e eficaz, que os habilite ao combate do aumento da criminalidade servindo melhor a comunidade.

O Sindicato dos profissionais da PSP-SPP (2010) menciona o desgaste da profissão, associado aos elevados níveis de stress e uma excessiva carga horária a que estes profissionais estão sujeitos, referindo também os sentimentos de frustração e de injustiça resultantes das alterações no estatuto profissional que conduziram à perda de regalias e direitos previamente existentes. Denuncia ainda no mesmo artigo, falta de apoio por parte da instituição e a existência de casos em que os agentes sofrem perseguições dos comandos, através de ameaças, intimidações e processos disciplinares (Sindicato dos profissionais da Policia de Segurança Pública, 2010).

O desgaste rápido da atividade de polícia relaciona-se ainda com fatores de desencanto profissional, falta de reconhecimento do trabalho executado, alheamento da hierarquia na orientação profissional, assim como, a pressão diária existente na sua atividade e onde lhes é

exigido face ao perigo uma resposta efetiva respeitando direitos, liberdades e garantias dos cidadãos em prol da defesa da comunidade (Associação dos Profissionais da Guarda, 2009). Este aspeto cria uma linha ténue entre o cumprimento do dever e o respeitar das liberdades conduzindo a um sentimento de isolamento em relação à sociedade que protegem.

Alguns estudos apontam mesmo como estratégia para uma melhor gestão de stress (Gonçalo, Gomes, Barbosa, & Afonso, 2010) a diminuição do fosso existente entre comunidade, cidadão e polícias através da mudança imagem social das Forças de Segurança.

Níveis elevados de stress afetam a qualidade de vida do sujeito nas suas várias valências (Lipp & Tanganelli, 2002) e daí ser importante relacioná-lo com o fator qualidade de vida.

Qualidade de vida em geral é uma definição que envolve bem-estar físico, social e emocional (Sadir, Bignotto, & Lipp, 2010) e não se caracteriza apenas pela ausência de doença. No âmbito profissional está intimamente ligada ao bem-estar, saúde, satisfação e responsabilidade social sendo que não é possível associar a mesma apenas a aspetos internos ou externos dos indivíduos. Esta definição implica considerar o individuo no seu todo e não separado do meio em que está inserido: *“Qualidade de vida diz respeito justamente à maneira pela qual o indivíduo interage (com a sua individualidade e subjetividade) com o mundo externo, portanto a maneira como sujeito é influenciado e influencia. Logo, o acesso a uma “vida de qualidade é determinado por uma relação de equilíbrio entre forças internas e externas.”* (Goulart & Sampaio, 2004, p. 31)

Tendo este aspeto em mente podemos abordar qualidade de vida no trabalho em conjunto com a Teoria das Representações Sociais. Ou seja, envolver nesta dinâmica o que é o “saber do trabalhador”, a sua identidade, desenvolvimento social, prazer, relações humanas, etc., e deste modo trazer para a equação a coexistência entre sujeitos e suas interações com os sistemas que assegurados pela existência de representações partilhadas (Almeida, 2014; Moscovici, 1995; Turner & Whitehead, 2008). Mas também avaliar em que medida as estratégias de *coping* que o sujeito reconhece como suas lhe permitem fazer uma melhor gestão dos níveis de stress e influenciar a sua qualidade de vida.

Capítulo III – Estudo Empírico

3.1 Objetivos

Através da análise, quantitativa e qualitativa, de conteúdo do discurso e temática de entrevistas, pretende-se analisar:

- a) o papel das representações sociais, enquanto moderadoras entre os determinantes de stress e o nível / tipo de stress sentido pelos profissionais de forças de autoridade;
- b) em que medida a representação social da profissão influencia os níveis de stress percebidos; em que medida a representação social da profissão influencia a classificação dos eventos stressantes (positivo, negativo ou neutro);
- c) identificar quais os recursos que os sujeitos reconhecem, como estando ao seu dispor, para fazer face a essa condição de stress e identificar qual o impacto destes fatores na qualidade de vida dos sujeitos

3.2 Hipóteses

Foram então definidas três hipóteses:

H1: Com base no modelo holístico do stress (Nelson & Simmons, 2003), formulamos a hipótese de que as representações sociais sobre a profissão desempenharão um papel moderador na relação entre stressores e tipo de stress vivenciado e as estratégias de gestão utilizadas face aos eventos stressores

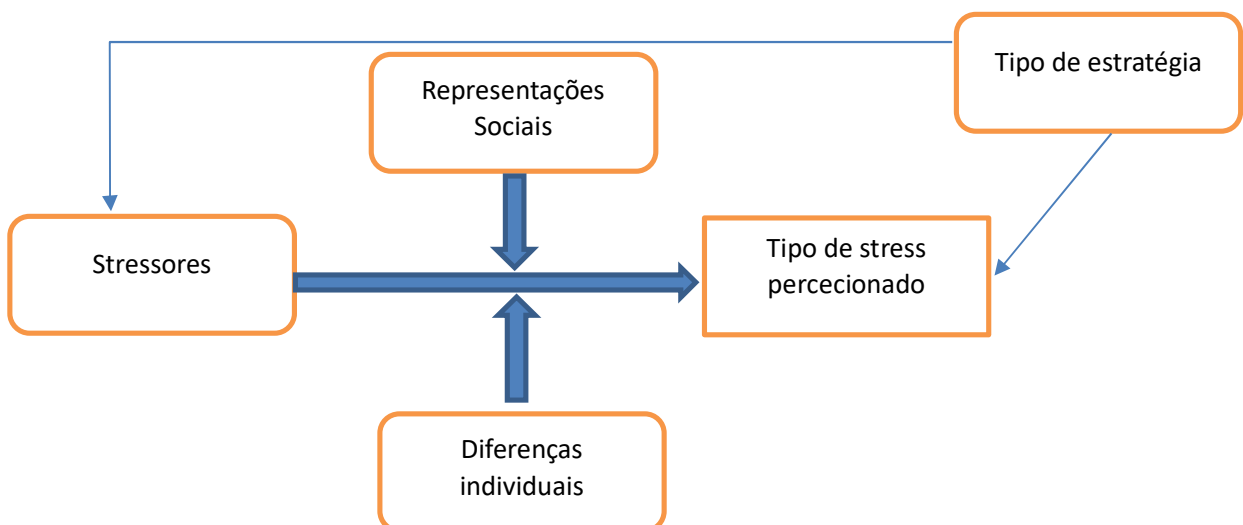


Figura 3 - Representações sociais sobre a profissão enquanto moderadores na relação entre stressores e tipo de stress vivenciado

H.1.1.1 Existindo uma representação social positiva, registaremos uma predominância do *eustress*;

H.1.1.2 Existindo uma representação social positiva, registaremos uma predominância de estratégias de *savoring*;

H1.2.1 Existindo uma representação social negativa, registaremos uma predominância do *distress*;

H1.2.2 Existindo uma representação social negativa, registaremos uma predominância de estratégias de *coping*;

H2: Com base no modelo transacional de stress de Lazarus e Folkman (1984), formulamos a hipótese de que as representações sociais sobre a profissão determinarão os resultados da análise primária dos eventos, com uma representação social positiva a estar associada à classificação dos eventos como positivos ou irrelevantes.

H3: Com base no modelo transacional de stress de Lazarus e Folkman (1984), formulamos a hipótese de que as representações sociais sobre a profissão determinarão os resultados da análise secundária dos eventos, com uma representação social positiva a estar associada a uma percepção de maior disponibilidade de recursos pessoais para lidar com a situação.

3.3 Amostra

Foram recolhidas 103 entrevistas semiestruturadas nas seguintes Forças de Segurança, GNR, PSP divisão da Polícia Municipal e PSP Divisão de Segurança Publica.

Deste total estiveram envolvidos 40 agentes da GNR do sexo masculino e 3 do sexo feminino; 28 agentes PM do sexo masculino e 21 do sexo feminino, 8 agentes PSP do sexo masculino e 3 do sexo feminino.

Força de Autoridade	Categoria	Sexo	
		Masculino	Feminino
GNR	Praça	7	1
	Sargentos	5	0
	Oficiais	5	0
	Cabos	3	0
	Sem referência	12	2
	Patrulheiro	8	0
PM (polícia municipal requisitada pela Camara Municipal)	Fiscalização	1	2
	Responsável de rua	2	0
	Apoio ao comando/ Vereado	0	2
	Sem referência	24	16
	Transito	1	1
	PSP	8	3
Total		76	28

Tabela 1 - Distribuição da amostra

O método de amostragem foi um método de conveniência, uma vez que as entrevistas foram recolhidas em ambas as instituições de acordo com a disponibilidade e acessibilidade das mesmas.

3.4 Instrumento

Foi utilizada a entrevista como método de recolha de dados válido e relevante para a produção de conhecimento científico (Kvale, 1996) adotando uma forma semiestruturada que permitiu conduzir a mesma através da utilização de um guião, previamente elaborado e orientador da conversa, mas sem uma estrutura rígida (ver Anexo 1). Através deste método pretendeu-se recolher de forma mais livre as representações dos sujeitos entrevistados, mas ao mesmo tempo direccionar o discurso para os temas que se pretendiam abordar. A entrevista teve como objetivo explorar um domínio que não se conhecia (Ghiglione & Matalon, 2005) e ao mesmo tempo uma possível a generalização dos dados.

Ribeiro (2004, p. 141) define entrevista como:

“A técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, que permitam conhecer sobre atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, o que significa que se pode ir além das descrições das ações, incorporando novas fontes para a interpretação dos resultados pelos próprios entrevistadores”

Ghiglione e Matalon (2005) referem a entrevista enquanto interrogação particular acerca de uma situação na qual se englobam as atitudes, opiniões, preferências e representações do indivíduo, com o intuito de interpretar o significado dessas vivências e perspectivas sobre o fenômeno descrito (Kvale, 1996).

Entrevistas em profundidade permitem aceder à maneira de pensar e agir dos atores sociais e pôr em evidência os processos sociais subjacentes às suas práticas e assim desenvolver uma explicação sociológica (Dubar, 1998). Também, Machado País (2006) menciona que os relatos orais permitem *“ situar um indivíduo concreto no contexto da totalidade da sua vida, em relação direta com a história do seu tempo; capacitando-nos a melhor compreender as suas ações, contingências e alternativas através da conjugação do seu tempo histórico individual e de um tempo histórico social”* (País, 2006)

Entwistle (1991), mencionou que colocar perguntas acerca de como se abordam sentimentos, tarefas e/ou problemas específicos, produz descrições fiáveis e de fácil interpretação.

Vários autores consideram a escolha da entrevista com um dos métodos mais adequados para trabalho de investigação em situações traumáticas ou potencialmente traumáticas, tais como aquelas que as forças de segurança potencialmente enfrentam no seu dia a dia. Calhoun e Tedeschi (2006) mencionam as vantagens entre optar por uma metodologia qualitativa por capaz de fornecer descrições detalhadas e uma compreensão mais profunda das vivências e experiências dos indivíduos face a estratégias quantitativas que se focam apenas nas variáveis e não nas pessoas. Também Alvarez e Hunt (2005) no seu trabalho com voluntários e trabalhadores no resgate e recuperação no *Ground Zero*, após os atentados terroristas de 11 de setembro, optaram por recolher a informação através de entrevistas estruturadas uma vez que esta avaliação qualitativa e sistemática das experiências dos indivíduos pode fornecer uma compreensão mais lata na compreensão dos traumas e até ser utilizada como guia para uma possível intervenção.

Uma das mais valias deste método será, portanto, a riqueza das experiências e a

profundidade dos significados de que os dados da entrevista revelam permitindo, se considerados pertinentes, o planeamento de pesquisas quantitativas posteriores mais extensivas, com grandes amostras da população e fornecem também informação útil para ser utilizada na organização de intervenções tendo em vista a prevenção de riscos para a saúde e a promoção do bem-estar das populações.

3.5 Procedimento

Na entrevista foi solicitado a cada sujeito que respondesse às questões abertas relativas a diferentes aspetos da própria instituição, mas também de aspetos mais pessoais que poderiam ser influenciados ou influenciadores da mesma.

Com estas questões pretendeu-se perceber qual a representação social que cada sujeito fazia da sua profissão, quais os fatores de stress que identificava e quais as estratégias que sentia ter ao ser dispor para fazer face ao mesmo.

As entrevistas foram realizadas numa sala previamente marcada e disponível para este efeito. Iniciava-se com a apresentação mútua entrevistadora/entrevistados procurando criar no entrevistado um sentimento de segurança que permitisse a colaboração.

Foi comunicado o motivo da entrevista assim como que os dados recolhidos se destinavam a um trabalho cujo foco principal era a representação sobre a profissão, bem como explorar o tema do stress no trabalho.

Foi garantido também a confidencialidade das informações recolhidas.

3.6 Metodologia de Análise: Análise de conteúdo e análise temática

Após a recolha de dados a fase seguinte foi a análise e interpretação dos mesmos. A análise organiza os dados de forma a possibilitar as respostas ao problema investigado e, a interpretação procura o sentido das respostas, estabelecendo a ligação a outros conhecimentos anteriores.

Para tal, optou-se por técnicas de análise de conteúdo e análise temática. Como método de investigação, a análise de conteúdo compreende procedimentos especiais para o processamento de dados científicos e constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de documentos e textos (Bardin, 2011). Esta análise dá origem a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de

seus significados num nível que vai além de uma leitura comum. Bardin (2011) define a análise de conteúdo como um “*conjunto de técnicas de análise de comunicação que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens*” (p. 38) e, realça a importância da familiarização com os dados e organização da informação recolhida, como facilitador da posterior análise, nomeadamente a exploração do material, categorização, codificação e tratamento dos resultados

Outros autores (Berelson, 1952; Krippendorff, 1980) definem-na como uma técnica que permite obter uma descrição objetiva, sistémica e quantitativa do conteúdo da comunicação e, deste modo permitir inferências válidas de dados (Vala, 1986). De acordo com Vala (1986) a análise de conteúdo permite-nos sistematizar a informação recolhida de três formas:

- a) Com que frequência ocorrem determinados objetos
- b) Quais as características associadas aos diferentes objetos
- c) Qual a associação ou dissociação existente entre esses mesmos objetos

Ou seja, existe a possibilidade de ser efetuada uma análise quantitativa, qualitativa e relacional.

Com a análise de conteúdo pretende-se descrever situações e, também interpretar o sentido do que foi dito, descobrir as suas covariações ou e, descobrir relações de causalidade / de interpretação das dinâmicas sociais em estudo.

A análise temática é um método de análise qualitativa de dados para identificar, analisar, interpretar e relatar padrões (temas) a partir de dados qualitativos, sendo que possui características semelhantes a procedimentos também adotados na análise qualitativa. Como por exemplo, a procura de padrões, recursividade, flexibilidade, homogeneidade interna nas categorias/temas e heterogeneidade externa entre as categorias/temas são características fundamentais de análises qualitativas Braun e Clarke (2016). Este processo inicia-se com a procura nos dados recolhidos por padrões de significados relacionados com a temática da pesquisa, através da organização e classificação do material recolhido reduzindo:

- a) a sua complexidade, identificação dos principais temas
- b) classificação e ordenação dos discursos, de modo, a começar a atribuir sentido ao discurso dos vários participantes

e, termina com o relatório dos padrões a partir do qual é feito um apuramento de frequência das categorias.

Clarke (2017) refere a existência de dois tipos de temas, mais frequentes, nas análises qualitativas: o *bucket theme* (tema **cesta**) e o *storybook theme* (tema **livro de histórias**). O tema de tipo **cesta** representa um resumo do conteúdo do discurso do participante, não avançando a partir da superfície dos dados. O tema **livro de histórias** representa um tema plenamente completo e, resulta de um tratamento interpretativo, criativo e perspicaz sobre os dados (Terry & Braun, 2016).

Capítulo IV – Resultados

Após a realização das entrevistas e leitura das mesmas a análise dos dados foi realizada através da contabilização de ocorrência de palavras e temas (Braun & Clarke, 2017; Braun & Clarke, 2016) e de acordo com as hipóteses propostas foram identificadas sete categorias principais (Tabela 2):

Categoria	Total
Stressores	441
Representação Social Positiva	171
Representação Social Negativa	23
Representação Social Mista	51
Elementos Eustress	128
Elementos Distress	70
Estratégias <i>Coping</i>	215
Estratégias Savoring	70
Consequências do Stress	45

Tabela 2 – Categorias em análise e número de repetições

A partir daqui foi feita a desconstrução das categorias de modo a permitir uma análise das hipóteses colocadas. A primeira categoria analisada foi a das Representações Sociais.

Para tal foi definido o que seria considerado uma Representação Social positiva, negativa ou mista. De acordo com Luft (citado por Krug, Krug, Krug, Telles, & Flores, 2017) “positivo” é algo que ajuda na melhoria de alguma coisa, que é valorizado pelo indivíduo e visto como uma vantagem. O termo negativo é o oposto e representa uma recusa, algo que prejudica e retira valor (Krug, Krug, Krug, Telles, & Flores, 2017).

Neste caso, foi considerado Representação Social positiva todas as expressões aplicadas na descrição de uma boa imagem da profissão polícia e/ou no que é ser agente de uma força de segurança e, Representação Social negativa todas as expressões aplicadas no sentido de diminuir e

desvalorizar a profissão tornando contraprodutivo o desempenho da função.

Como exemplo de Representação Social positiva foram consideradas expressões como :

- *“orgulho-me da vertente militar”;*
- *"temos pessoal muito bem formado, uma boa capacidade de atendimento das pessoas...faz toda a diferença";*
- *"a responsabilidade (sobre aspecto distintivo da profissão e do ser polícia";*
- *"somos elementos da força de segurança...fazemos cumprir a lei";*
- *"profissão estável... um percurso de vida mais solido";*

Como exemplo de Representação Social negativa foram consideradas expressões como :

- *"a população olha para nós como se...não como pessoas. Fazemos o que fazemos porque não gostamos delas e estamos contra elas..nãoimaginam as preocupações que trazemos na cabeça”;*
- *"sensação de ansiedade, pode agredir-se um polícia facilmente";*
- *"nós somos muito mal vistos";*
- *" o executivo cria objectivos próprios para a PM e nós como é óbvio,temos de ir encontro a...e ficamos muito aquém do ambito geral das nossas competências”;*
- *" cada vez mais as pessoas deixam de respeitar...criou-se uma série de valores, principalmente civis e de respeito, que então a polícia é..."*

Como Representação Social mista consideraram-se os indivíduos que manifestaram o mesmo número de aspectos positivos como negativos ou cuja a diferença entre as frequências de itens positivos e negativos foi igual a um.

Dos 103 indivíduos entrevistados foram identificados 44 com uma Representação Social positiva, 7 com uma Representação Social negativa e 40 com Representação Social Mista.

Representações Sociais	
Representação Social Positiva	44
Representação Social Negativa	7
Representação Social Mista	40
N/A	12
Total	103

Tabela 3 – Distribuição Representação Social

Como N/A foram considerados os indivíduos que não verbalizaram quaisquer expressões positivas nem negativas em relação à função exercida.

Também foi considerado neste estudo a Teoria do Núcleo Central (Abric, 1994) na qual a representação social é caracterizada por um núcleo central em redor do qual se organizam os restantes elementos periféricos que a constituem. Ou seja, uma representação social é constituída por elementos centrais e periféricos resultantes de um conjunto de informações, crenças, opiniões e atitudes de um dado objeto social.

O que se verificou foi que a representação social positiva destes profissionais se desenvolvia em torno das expectativas que tinham sobre a organização e a representação da função e, em tornos destes dois elementos centrais foram encontrados como periféricos o carácter humano da função, a representação da organização e as características de um bom profissional.

Representação positiva	Frequências
Expectativas sobre a organização	52
Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança)	47
Carácter humano da função	33
Representação da organização	31
Características para ser um bom profissional	21
Exigência da função - Cumprimento da Lei	14
Evolução positiva representação junto da comunidade	10

Tabela 4 –Elementos associados à Representação Social Positiva

Para este grupo de profissionais no centro de uma representação positiva estão as expectativas sobre a organização, o que é detetável em expressões como: *"era uma profissão de futuro, que havia bastante perspectiva de subida... de carreira"; "mantém-me segura. Face ao futuro...é segurança"; "estabilidade em termos profissionais "; "estabilidade... expectativa de*

progressão e estabilidade"; "mudança de vida...pensando no futuro e hoje em dia tem de se pensar muito" e, também a representação que os sujeitos fazem da função: " as forças de segurança desempenham uma tarefa que é fundamental ao Estado"; "salvar a vida humana"; "é o poder e a responsabilidade que temos"; " educação, bem-estar, prevenir, o servir". De acordo com Abric (1994) é este núcleo central que corresponde à estrutura dos elementos que dão significado à representação social, que define a representação e que permite que as representações se mantenham ao longo do tempo.

No âmbito desta investigação definimos como elementos periféricos aqueles que se distanciaram por mais de 10 pontos de frequência do(s) elemento(s) mais identificado(s).

Em torno do centro nuclear gravitam elementos periféricos como o caráter humano da função (ex. *" ser preventivo e não impeditivo"; "fazer policiamento de proximidade, gosto de estar com o cidadão"; " gosto da parte humana do trabalho, sentir que consegui ajudar alguém"*), a representação da organização (ex. *"é o que nos distingue a vertente militar"; "orgulho-me da vertente militar"; "militar, a palavra militar ...a nossa GNR está aí... é a força que sempre sonhei defender"*) e as características necessárias para ser um bom profissional (ex. *"a responsabilidade sobre a vida dos outros"; "ser capaz de ajudar, saber ajudar as pessoas"; "gosto do ser capaz de resolver os problemas às pessoas"*). Estes elementos têm a função de proteção do núcleo central e de mediação entre o quotidiano dos sujeitos e os elementos centrais da representação social.

No caso da representação negativa o núcleo central dos profissionais entrevistados concentrou-se no fato de se estar perante uma profissão de elevado risco:

- *" Convivemos com o crime"; " atividades com vertentes mais perigosas, que acarreta mais perigos"; " situações de agressões, físicas e verbais" " somos uma profissão que enfrenta situações delicadas que envolvem risco"*

E como elementos periféricos foram identificados aspetos relacionados com uma representação negativa da sociedade face à profissão (*" a polícia é sempre mal vista até ao dia em que precisam dela"; " a polícia não é bem vista pela comunidade em geral "; " a maioria da população não gosta de nós"*) e o fato de se considerarem uma profissão onde a gestão assenta em valores políticos em demasia (*o executivo cria objetivos próprios para a PM e nós como é obvio, temos de ir encontro a...e ficamos muito aquém do âmbito geral das nossas competências"; " estou*

dentro de uma polícia política"; "este ano temos eleições. Ganha ou não ganha, fica ou não fica? O que acontece?").

Em qualquer um dos casos o núcleo central surge como promotor das representações sociais, promovendo-as e dando-lhes estabilidade e os elementos periféricos surgem como concretizadores no sentido em que regulam e preservam os comportamentos protegendo o núcleo central (Lima, 2006).

Representação negativa	Frequências
Profissão de risco	38
Representação negativa pela comunidade	20
Gestão baseada em Valores políticos	11
Relação com outras forças autoridade	7
Representação da função	6
Exigência da função	5
Representação da organização	4
Limite de autoridade e principal raio de ação	3
Características para ser um bom profissional	2
Representação junto outras forças de autoridade	1

Tabela 5- Elementos associados à Representação Social Negativa

Seguindo a abordagem proposta pelo Modelo Holístico de Stress Ocupacional de Nelson e Simmons (2003), os fatores de stress foram agrupados e contabilizados de acordo com as seguintes categorias pré-definidas pelo mesmo:

- Exigências da Função
- Exigências Interpessoais
- Exigências Físicas
- Políticas do Trabalho
- Condições de Trabalho

A distribuição de respostas e frequências obtidas foi descrita nas seguintes tabelas:

Exigências da Função (116 repetições)	
Categoria	Frequências
Work Life Balance - WLB (Expectativas familiares e Conciliação com família difícil)	65
Conflito papel (Ter uma função que entra em conflito com valores pessoais ou profissionais na organização)	40
Ambiguidade da função (Ambiguidade de papéis ocorre quando falta uma decisão clara das expectativas dos papéis dos indivíduos e os métodos necessários para realizar as funções de trabalho, ou seja, ocorre quando a responsabilidade do trabalho e as tarefas complementares não são)	11

Tabela 6 – Fatores de Stress – Exigências da função

O maior número de repetições foi observado na categoria Work Life Balance (WLB) e durante as entrevistas foram manifestadas dificuldades por parte dos agentes na conciliação trabalho-vida pessoal, relacionados com a disponibilidade que a função desempenhada lhes exige em expressões tais como:

- “... Passo mais horas no trabalho do que em casa, isto está desajustado”
- “é complicado, o meu marido também trabalha por turnos e cheguei a ter dias seguidos em que era eu a chegar a casa e o meu marido a sair, sempre desencontrados”
- “Depois há uma exigência que é em termos de... prejudicar muitas vezes as relações familiares porque o serviço assim nos exige e nós vestimos uma camisola quando entramos para esta instituição (...) exige tanto de nós que acabamos por prejudicar relações pessoais e familiares.”
- “é uma profissão que exige muito tempo, não existe... não existe horário, facilidade em coordenar tempo livre com lazer, com família, com profissão, e muitas vezes esse tempo de lazer e familiar é-nos retirado por exigências do serviço. E quase todos nós acabamos por prejudicar, as relações pessoais e familiares, pela disponibilidade que existe para o serviço”, claramente, damos mais à nossa profissão.

- *Para mim é muito complicado trabalhar por turnos, porque trabalhamos ao fim-de-semana, e feriados e tudo e... é difícil conjugar com a família. É muito complicado! (...) a própria família sofre um bocado com isto, não é?"*

O conflito papel foi o segundo stressor mais mencionado, os agentes referiram que a função desempenhada entra em conflito com os valores pessoais ou profissionais, mas dada a responsabilidade face à função desempenhada e sua importância para o bem-estar da sociedade os faz guardar estes valores para si e cumprir o seu dever em fazer cumprir a lei.

Tal sentimento foi identificado em expressões tais como:

- *"há pormenores da vida pessoal das pessoas! Não vou dizer "deixa lá isso! Mas (...) uma pessoa ganha 400€ ia a 5 minutos dum hipermercado e vai entrar num carro sem inspeção... e são 400€. O que 'que tu fazes? (...) são situações que chocam (...) temos de atuar normalmente, mas é muito complicado, muito stress e marca-nos*
- *Eu lido com operações diretas e, revolta-me (...) porque as pessoas não têm dinheiro... a carta é apreendida, o carro apreendido, e às vezes por erros feitos por colegas meus e... não se podem emendar. Incomoda-me muito e revolta-me um bocado.*
- *Eu já tive uma situação de ir ter que fazer uma desocupação e quando cheguei à casa vi que quem lá estava era uma senhora grávida... E aquilo mexeu muito comigo (...) Também é um bocado o sentimento de culpa, mas, independentemente de concordarmos ou não concordarmos e devido à nossa disciplina (Seremos uma força militar) temos de obedecer a tudo o que é imposto"*

Apenas em onze ocasiões foram manifestadas expressões sobre a ambiguidade da função e em relação a este stressor encontramos expressões como:

- *"há só incerteza e ambiguidade nas responsabilidades quando nós ou não queremos ou abdicamos das nossas responsabilidades ou queremos ter responsabilidades que não temos"*
- *Sentimento de impotência (...) nós temos autoridade investida e somos responsáveis, mas estamos limitados naquilo que nos dão para podermos trabalhar e essa é a grande frustração que nós temos no dia-a-dia. (...)deixa-nos numa posição delicada em termos até pessoais porque eu estando a investir numa autoridade para desempenhar uma função e não tendo a capacidade de a poder desempenhar convenientemente ou porque tenho excesso de competências e a falta de meios ou vice-versa isso faz com que haja uma*

insatisfação latente... acabamos por muitas vezes ter autoridade investida e não ter o apoio necessário para poder decidir, não é.”

Exigências Interpessoais (256 frequências)		
Categoria	Subcategorias	Frequências
Diversidade	n/a	17
Liderança	Reconhecimento hierarquia	66
	Formação Líderes	60
	Comunicação	13
	Disponibilidade Chefia	7
Pressão da equipa (Relação com os pares)	n/a	35
Confiança (Chefias	Confiança por parte da liderança	3
Estatuto	n/a	n/a
Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior (Perceção negativa por parte da população)	n/a	55

Tabela 7 – Fatores de Stress – Exigências Interpessoais

Nesta categoria, o stressor mais mencionado foi o da liderança (146 repetições), tendo a gestão emocional/ ausência de reconhecimento exterior e a pressão da equipa apresentado um número de repetições elevado de 55 e 35, respetivamente.

Em relação à liderança, as duas subcategorias com mais repetições estavam relacionadas com o reconhecimento hierárquico e de formação dos líderes. Este aspeto foi visível em expressões como:

- *“Existe falta de coerência dos superiores. É a coisa mais stressante que há... E os favoritismos (...) devia liderar pelo exemplo... ter conhecimento, ser justo, não permitir favoritismo, ser disciplinador sem ser carrasco”*
- *“É uma pessoa que se faz seguir, que dá o exemplo, consegue-se impor sem rebaixar as outras pessoas”*
- *“é o comando, a forma como o comando está instalado porque as pessoas do comando não sabem o stress que os polícias têm na rua e as confusões que têm (...) não sabem dar o devido valor ao nosso trabalho; atualmente o comando deixa muito a desejar, muita falta de competência (...) falta de dialogo”; (...)alguma prepotência por parte de*

quem dirige confundindo um conceito muito importante que é o de comandante e o demante”

Em relação ao stressor pressão da equipa e gestão emocional/ ausência de reconhecimento exterior por parte da sociedade os conteúdos das expressões recolhidas incidem na incompreensão por parte da sociedade e do cidadão em reconhecer a importância da função desempenhada, principalmente na sua vertente de punição e, no fato de apenas darem valor ao ser polícia e ou militar quando precisam:

- *“A incompreensão das outras pessoas... A ligação com as pessoas no dia a dia ... mesmo que não gostem de nós... temos de estar seja para aquilo que for...para o que precisarem de nós (...) É os civis, cada vez mais não compreendem a nossa ação e ficam do lado dos criminosos.”*

- *“Existe a comunidade que percebe o nosso trabalho, existe a comunidade que não percebe o nosso trabalho e, por norma, quem não percebe... quem não percebe o nosso trabalho é normalmente pessoas que incumprem, que não querem cumprir. Quando os interesses particulares estão a ser defendidos pelos polícias, seja eles quais forem, nós somos bons. Quando bate à porta o polícia para chatear, entre aspas, passamos a ser umas bestas. As pessoas lembram-se de nós quando precisam. Quando não precisam, somos mais uns que andamos aqui”*

- *“O que lhe digo é que não é fácil, neste momento, ser polícia. A sociedade está a viver uma transformação desde o 25 de Abril (...) há uma falta de educação, as pessoas têm só direitos... E não têm deveres; Cada vez mais as pessoas deixam de respeitar. Isto interfere um bocadinho no nosso trabalho; há quem nos veja bem, como uma grande ajuda, e defenda a nossa profissão... E há quem nos veja como ela disse, somos o alvo a abater! Não compreendem... “*

Exigências Físicas (19 frequências)	
Categoria	Frequências
Temperatura	3
Qualidade do ar	-
Clima Interno	16
Iluminação	-

Tabela 8 – Fatores de Stress – Exigências Físicas

Esta classe de stressores foi a que menos repetições teve em relação aos restantes grupos, sendo que a categorias mais mencionada é a que se relaciona com o design do espaço:

- “Os meios, a maioria dos postos não têm condições para o militar lá trabalhar, para desempenhar a sua função nem para atender as pessoas”
- “a esquadra não oferece condições, nem para nós nem para as vítimas ... até mesmo os agressores não têm o mínimo de condições na esquadra; Condições...! Os postos, os postos, muitos deles têm más condições e os que têm boas condições como é o caso deste, não foi criado para ser um posto da guarda, isto é uma casa que foi adaptada a um posto da guarda. Há certas coisas que nos fazem falta que não cabem aqui, que isto é uma casa...”

Políticas Organizacionais (118 frequências)	
Categoria	Frequências
Promoções	13
Discriminação	93
Benefícios	4
Downsizing (reestruturações)	8

Tabela 9 - Fatores de Stress – Políticas Organizacionais

Nesta categoria a discriminação destaca-se em relação a todas as restantes, apresentando um número de 93 repetições.

Este aspeto acentua o sentimento de desigualdade no tratamento, quer a nível das funções do dia a dia quer a nível da possibilidade da progressão de carreira conforme se pôde constatar pelas seguintes transcrições:

- *“Militares que fazem os dois, situações idênticas, se for preciso a um deles chamam a atenção e ao outro na mesma situação não se diz nada. Portanto, têm tratamentos diferentes; falamos todos a mesma língua e não temos todos o mesmo tratamento; tratar toda a gente da mesma maneira. Também não acontece...”*
- *A GNR devia optar por uma formação académica e baseada nos conhecimentos profissionais, experiência profissional do indivíduo em detrimento da... Da promoção por escolha.; acontecem disparidades, ter pessoas que visivelmente se adaptariam a outras funções e não as colocam por vezes nessas funções.*
- *Colocações. Não há sistema definido e dentro da instituição vêem-se algumas injustiças que levam muitas vezes à perda de...; uns são punidos de uma e na mesma situação outros não”*

Condições de Trabalho (190 frequências)		
Categoria	Subcategorias	Frequências
Rotina (dia-a-dia sempre igual)	n/a	4
Excesso Trabalho (disponibilidade 24h e impossibilidade de desempenhar as tarefas esperadas dentro do horário normal de trabalho)	n/a	35
Estabilidade (Segurança económica e Vencimentos)	n/a	49
Assédio moral	n/a	1
Horários (rotatividade/ imprevisibilidade/ folgas e turnos)	Imprevisibilidade	61
	Turnos / noites	16
	Fins semana	24

Tabela 10 – Fatores de Stress – Condições de trabalho

O aspeto que mais vezes foi referenciado como causador de stress está relacionado com os horários, a sua imprevisibilidade, ausência de folgas e turnos (101 repetições), seguido da questão da estabilidade e o excesso de trabalho, 49 e 35 respetivamente.

A imprevisibilidade dos horários, o pouco descanso semanal e existência de turnos foi o fator de stress mais referenciado pelos agentes, sendo a imprevisibilidade o que mais se destacou com 61 repetições:

- *“Uma pessoa que trabalha por turnos sabe o horário dele... enquanto nós hoje temos o turno da tarde, amanhã o turno da manhã, no outro dia o da noite, mas nunca sabemos os horários... desadequados á realidade”*
- *“Outro aspeto que menos gosto é também o facto de os horários, agente normalmente só às 5 horas é que sabe onde é que vai estar amanhã... Não podemos planear muito a nossa vida. Não dá para o seio familiar e quem fica também um bocado a perder são eles”*
- *O trabalhar por turnos é muito duro, fazer noites é muito complicado para quem tem família é... muito complicado e... com a minha idade, não é que seja velho, mas já... e... aturar entre aspas, as frustrações dos cidadãos, nós somos quase o último recurso, onde as pessoas se vêm queixar por tudo e por nada, não é! E... não há, não há uma valorização do nosso trabalho, têm-se vindo a perder-se... Não há respeito pela nossa instituição, pelo nosso trabalho. E, e eu costumo dizer que a polícia, a sociedade aliás, tem a polícia que merece”*

A estabilidade ao contrário das restantes categorias foi referida maioritariamente como fator de *eustress* e não de *distress*:

- *“Permite uma estabilidade financeira que já não se vê em muitas instituições”*
- *“Eu basicamente vim para aqui pela estabilidade. Tinha uma expectativa de progressão e de estabilidade”*
- *“Estabilidade, era uma polícia nova... nesse sentido também, a estabilidade principalmente; o futuro profissional, a estabilidade profissional”*

No entanto, para alguns dos agentes foi também mencionada como fonte de *distress*:

- *“Os meus dois motivos que menos me agradam ou que na instituição menos gosto é a falta de planeamento, trabalhamos em cima do joelho constantemente e é a insegurança e instabilidade (...)”*

- “Bem como a incerteza e instabilidade relativamente ao local onde posso ser colocado; Causa às vezes muitos inconvenientes”
- “Não era o meu sonho ser polícia, de facto..., mas era uma melhor oportunidade a nível mesmo financeiro e tudo... e concorri e entrei.”

O excesso de trabalho (impossibilidade de desempenhar as tarefas esperadas dentro do horário normal de trabalho) e a disponibilidade 24h que a função exige registaram 35 repetições refletindo a incapacidade sentida pelos profissionais em conseguir assegurar todas as suas funções dentro do horário de trabalho assim como a necessidade que sentem para estar sempre disponíveis face à responsabilidade que assumem perante a organização e a sociedade:

- “No nosso caso é nós trabalharmos demais... Temos de estar sempre disponíveis”
- “Temos horas a mais... todos os dias faço horas a mais (...) Aqui trabalha se. E muito! Muito! No nosso caso é nós trabalharmos demais... Temos de estar sempre disponíveis”
- “A carga de trabalho (...) Todos nós sofremos um pouco com a responsabilidade que sentimos de ter de fazer as coisas... sendo cada vez menos agentes. O trabalho é cada vez maior e cada vez mais e os agentes são cada vez menos. Causa grande sobrecarga”
- “A obrigação de excesso de horas de trabalho; mas as horas de trabalho de 6 horas não dá para fazer o trabalho que é preciso fazer. E acabo por tirar tempo do meu tempo para coisas do trabalho. E isso nunca é pago. Nunca! “

Gestão de Recursos Humanos (238 frequências)		
Categoria	Subcategorias	Frequências
GRH (formação; salários; nº de efetivos e avaliações de desempenho)	Baixos salários	62
	Efetivos (Baixo head count)	53
	Avaliação de desempenho inadequada	46
	Formação (ausência)	77

Tabela 11 – Fatores de Stress – Condições de trabalho

Nesta categoria foram contabilizados aspetos relacionados com remuneração, falta de efetivos, avaliação de desempenho inadequada e lacunas na formação do próprio providenciada pela organização.

O aspeto que mais se destacou foi este último, em que foram 77 as repetições expressando que uma melhor formação permitiria um melhor desempenho da função:

- *“A nossa atualização (formação) é feita quase pessoal. Há muito pouca formação. Muito pouca. É preciso frisar isso, que há muito pouca formação”*
- *“A necessidade de formação contínua. Quer dizer, nós necessitamos, é óbvio; em relação à formação: É muito complicado! Mesmo as obrigatórias. Por exemplo tiro, estou cá há 2 anos e nunca tive (...) Formação... praticamente não existe”*
- *“O aproveitamento dos recursos internos relativamente, contando não só com a formação profissional que cada um tem específica e especializada como também a formação académica que já vai aparecendo cada vez mais na instituição (...) Exatamente, as pessoas são consideradas especialistas quando interessa à Guarda e quando não interessam são colocados de parte”*
- *Ensinam a lidar com a pressão não nos ensinam muitas vezes a lidar com as emoções o grande problema que, eu falo no meu caso, que tenho às vezes em controlar é a emoção.*

A remuneração e a falta de efetivos surgem logo de seguida com 62 e 53 repetições respetivamente:

- *“remuneração não adequada face ao risco que assumimos”*
- *“baixo salário (...) nós levamos com tudo, trabalhamos por turnos, sem fins de semana, feriados e o ordenado não reflete”*
- *“Em termos remuneratórios é muito baixo! (...) Ah, pois! Em termos de remuneração... A comparar com certos trabalhos aí, não é? Não tirando brio e a responsabilidade de outras pessoas, mas... somos mal pagos; precisamos de uma nova tabela remuneratória (...) 36 horas semanais, 2 folgas por semana e a remuneração não acompanha... faltam subsídios”*

A avaliação de desempenho teve 46 repetições em que os agentes manifestaram alguma desconfiança face ao modo como a mesma é efetuada:

- *“critérios de avaliação dúbios e sujeitos a cotas: E, portanto, eles têm que aplicar umas percentagens que são obrigados e que se calhar não vão ser corretos... “Quantos funcionários têm? 50. Ah... então só podem dar dois bons”. Pronto, isso é ridículo! Imaginemos que temos quatro pessoas muito boas a trabalhar, só pode dar a dois! eu referia-me mesmo ao sistema de avaliação, acho que é completamente aberrante promoções por escolha. As promoções por escolha em detrimento da competência!”*

- “desde que cá estou nunca fui avaliado nem nunca me foram dados objetivos. (...) mas eles existem! “

Identificados os fatores de stress, a próxima fase foi identificar quais as estratégias que os profissionais reconheciam como estando ao seu alcance para fazer face às situações de stress experienciadas. Após a análise temática foram identificadas quatro categorias:

- Apoio médico e medicação
- Desporto e Hobbies
- Família
- Amigos e colegas
- Recursos do próprio

A distribuição dos sujeitos pelas mesmas foi a seguinte:

	Nº de sujeitos	Frequências
Apoio médico e medicação	35	39
Desporto/Hobbies	28	34
Família	23	43
Amigos e Colegas	38	57
Recursos do próprios	54	62

Tabela 12 – Estratégias identificadas

A maioria dos entrevistados (54) identificou como principal estratégia os seus próprios recursos em expressões como:

- *Separar esfera pessoal da profissional ("há que ter um jogo de cintura muito grande ...saber separar bem as coisas...não misturar ...para podermos ser mentalmente saudáveis")*
- *Tento manter a calma e evitar sentimentos*
- *Fiz um curso de gestão de stress para colmatar a falha que sentia*
- *Criando maturidade profissional ...esquecemos o nosso serviço quando saímos dele...não podemos levar para casa*

- *Não gastar os sentimentos com as pessoas com quem interfiro, porque tenho muito para dar lá em casa*

Os amigos e colegas, o apoio médico e medicação e família surgem logo de seguido no que diz respeito ao número de indivíduos que os reconhecem como estratégias úteis, no entanto, o número de repetições de cada categoria não acompanha do mesmo modo o número de sujeito. Ou seja, apesar da categoria apoio médico e medicação ter sido referenciada por 35 sujeitos teve menos repetições que a categoria da família (23 sujeitos fizeram referência ao apoio familiar 43 vezes).

Nas entrevistas as expressões associadas às restantes categorias foram:

- *Eu chegava a casa e tomava antidepressivos como rebuçados...*
- *Temos médicos que nos vêm dar conselhos*
- *Existe uma serie de clínicas aqui que têm convenções e acordos expecto para psiquiatria e psicologia*
- *Às vezes é chegar a casa e calçar os ténis e o fato de ginástica...ando e ando.*
- *Ouçõ música nos meus fones*
- *Fazer desporto e esquecer o trabalho*
- *Eu tenho sorte, a minha mulher vai trabalhar, é um trabalho por turnos, é enfermeira.... os miúdos ficam com os meus sogros*
- *Nossa família é o nosso porto de abrigo*
- *A grande terapia é mesmo a família"; "o tempo com a família é pouco temos de aproveitar ao máximo*
- *Tive uma situação de vida complicada... as pessoas que trabalhavam comigo ajudaram-me a ultrapassar*
- *Desabafar com alguém é muito importante (colegas /ou amigos)*
- *Camaradagem entre colegas, o ambiente de camaradagem é grande*

Em relação aos mecanismos de *coping* e *savoring*, 72 sujeitos manifestaram recurso a estratégias desencadeadas para o lidar com o mal-estar provocado por distress (*Coping*) e 48 dos sujeitos expressaram o recurso a estratégias utilizadas no sentido de potenciar/manter a sensação de bem-estar provocada pelo eustress (*Savoring*):

	Nº de manifestações	Nº de sujeitos
<i>Coping</i>	215	72
<i>Savoring</i>	40	48

Tabela 13 – *Coping* e *Savoring*

Como exemplo de *coping* foram consideradas expressões como:

- *Há que ter um jogo de cintura muito grande ...saber separar bem as coisas...não misturar ...para podermos ser mentalmente saudáveis*
- *Tenho o hábito de quando saio do trabalho de me desligar completamente*
- *Núcleo de psicologia que sempre que precisar posso recorrer a ele*
- *Os colegas ... conversando uns com os outros em determinadas situações de stress*
- *Pensar em coisas que me trazem alegria*

Alguns elementos apresentaram estratégias de *savoring* face ao desempenho da sua função:

- *Num evento complicado...tudo corre bem, as pessoas saem satisfeitas...faz-nos sentir bem confiantes*
- *Quando fizemos a ação de sensibilização das passadeiras... foi um dia bonito*
- *senti-me muito bem...em termos emocionais foi difícil, mas fim o correto e soube distinguir as coisas, soube-me muito bem*
- *Há casos que nunca vou esquecer na vida. Foi um senhor...a solução foi eu e os colegas ajudarmos e resolver a situação...cada caso é um caso, mas assumimos isso e faz a diferença*

- *uma situação no campo raso de uma senhora...vivia completamente...cheiro moribundo, sem banho, comida...agora vê-se na rua e nem a conhecem, a situação foi resolvida. É das coisas que me dá mais satisfação, ter o processo nas mãos e resolver*

As hipóteses propostas foram analisadas com base nesta recolha de informação, a partir da qual foi criada uma tabela de correspondência entre temas e sujeitos cujo resultado obtido foi o seguinte:

*H.1.1.1 Existindo uma representação social positiva, registaremos uma predominância de eustress - **apoiada***— dos 44 sujeitos que foram identificados como tendo uma representação positiva 27 sujeitos apoiam esta hipótese contra 17 que não a apoiam – 61.3% da amostra

*H.1.1.2 Existindo uma representação social positiva, registaremos uma predominância de estratégias de savoring - **apoiada***— do universo de 44 sujeitos identificados como tendo uma representação positiva 27 sujeitos apoiam esta hipótese contra 17 que não a apoiam – 63.3% da amostra

*H1.2.1 Existindo uma representação social negativa, registaremos uma predominância do distress – **não apoiada*** – do universo de 7 sujeitos identificados como tendo uma representação negativa 3 sujeitos apresentam mais distress contra 4 sujeitos que não o fazem -42.8% da amostra

*H1.2.2 Existindo uma representação social negativa, registaremos uma predominância de estratégias de coping – **apoiada*** – dos do universo de 7 sujeitos identificados como tendo uma representação negativa, 5 sujeitos apoiam esta hipótese contra 2 que não o fazem -71.4% da amostra

*H2 Representações sociais sobre a profissão determinarão os resultados da análise primária dos eventos, com uma representação social positiva a estar associada à classificação dos eventos como positivos ou irrelevantes – **não apoiada*** - do universo de 44 sujeitos identificados como tendo uma representação positiva 9 apoiam esta hipótese contra 35 que não a apoiam- 20.4% da amostra

*H3 Representações sociais sobre a profissão determinarão os resultados da análise secundária dos eventos, com uma representação social positiva a estar associada a uma perceção de maior disponibilidade de recursos pessoais para lidar com a situação - **não apoiada*** - do

universo de 44 sujeitos identificados como tendo uma representação positiva 19 apoiam esta hipótese contra 25 que não a apoiam- 43.1% da amostra

Variáveis / Hipóteses	H.1.1.1	H.1.1.2	H1.2.1	H1.2.2
Representação social positiva + Eustress	61,3% apoiada			
Representação social positiva + Savoring		63,3% apoiada		
Representação social negativa + Distress			42,8% não apoiada	
Representação social negativa + <i>coping</i>				71,4% apoiada

Tabela 14 - Resumo das hipóteses

Variáveis / Hipóteses	H2	H3
Representação social positiva + classificação positiva de eventos	20,4% não apoiada	
Representação social positiva + maior disponibilidade de estratégias		43,1% não apoiada

Tabela 15 – Resumo das hipóteses (continuação)

No geral, quatro das hipóteses colocadas não foram apoiadas pelos dados recolhidos e duas têm o seu apoio.

Capítulo V – Discussão

O stress profissional é um problema com custos significativos tanto para os colaboradores quanto para as organizações/instituições que representam (Spielberger & Reheiser, 1994). Para os colaboradores existem custos de tratamento médico, redução e/ou perda de salário e para as organizações custos relacionados com absentismo, produtividade e todas as ações necessárias para substituir o mesmo, ainda que temporariamente e, manter a estrutura a funcionar assegurando os níveis de satisfação da população que servem (Spielberger & Reheiser, 1994).

No caso das forças de segurança estes aspetos assumem uma importância ainda mais relevante, dado o papel que desempenham na manutenção da ordem pública e tranquilidade, segurança, controle e fiscalização da sociedade e, também porque são uma das profissões mais sujeitas a stress conforme estudos de McGowan, Dianne Gardner, & Fletcher (2006) sobre o forte impacto do stress no trabalho destes profissionais.

Portugal, é um país que desde 1974 tem sofrido um processo de transformação abrangente a várias áreas da sociedade (Rosário, 1999). Estas mudanças, nomeadamente, a nível social trouxeram desafios às organizações para se adaptarem a novos cenários mais competitivos e, para os quais não estavam anteriormente preparadas (Rosário, 1999). As forças de segurança não foram exceção.

Conforme referido por Baganha (2003) apesar de Portugal ser um dos países com mais agentes policiais por habitante também é aquele em que a percentagem de cidadãos descontentes com o trabalho das autoridades é maior. Ou seja, é importante que estas entidades possuam capacidade de flexibilidade e adaptação no sentido de corresponderem às necessidades dos seus clientes (cidadãos), criando uma imagem externa mais positiva e uma promoção positiva da sua ação e serviços, criando na população e em si próprios uma representação social positiva.

Apesar desta tomada de consciência, as representações socioprofissionais nesta área não têm sido muito estudadas (Monjardet & Thoening, 1994) e é neste contexto que surge o tema em estudo e se colocou a questão sobre se as representações sociais podem ter alguma relação com a vivência de stress nestes profissionais.

Para tal foram definidos como objetivos deste trabalho, o estudo do papel das representações sociais, enquanto moderadoras entre os determinantes de stress e o nível/tipo de stress sentido pelos profissionais das forças de autoridade; análise sobre em que medida a representação social da profissão influencia a classificação dos eventos stressantes (positiva, negativa ou neutra) e identificação sobre os recursos que os sujeitos reconhecem como estando ao seu dispor, para fazer face a essa condição de stress identificando qual o impacto destes fatores na qualidade de vida dos sujeitos.

O ponto de partida foi a definição de representação social de Moscovici (1978), na qual existe uma inter-relação entre sujeito e objeto e através da qual se dá o processo de construção do conhecimento. As relações sociais que os indivíduos estabelecem com o quotidiano são resultado desta relação cujo processo é ao mesmo tempo individual e coletivo possuindo uma dupla dimensão

de análise: sujeito e sociedade. Também foi considerada a Abordagem Estrutural das Representações Sociais desenvolvida em 1976 por Abric (1998) que defende que todas as representações sociais estão organizadas em torno de um núcleo central e um sistema periférico. Ou seja, a representação social é composta por dois subsistemas que funcionam com uma entidade única e onde cada sistema assume o seu papel na construção e gestão do conjunto organizado e informações, crenças, opiniões e atitudes que constitui a representação social (Machado & Aniceto, 2010).

No caso da população do estudo verificou-se que a representação social positiva tinha como núcleo central as expectativas sobre a organização e a representação da função e como elementos periféricos o carácter humano da função, a representação da organização e as características valorizadas para ser um bom profissional. Sujeitos onde predomina uma representação negativa evidenciaram como núcleo central o fato de se tratar de uma profissão de alto risco tendo como elementos periféricos a representação negativa da sociedade e a gestão demasiado política da organização.

Os modelos de stress considerados foram o modelo transaccional de Lazarus e Folkman (1984) e o modelo holístico do stress de Nelson e Simmons (2003). O primeiro procura explicar como os sujeitos avaliam as situações com que se deparam no seu dia e de que modo essa avaliação terá impacto na sua reação às mesmas e o segundo pretende identificar as fontes de stress e quais as estratégias que os sujeitos reconhecem ter ao seu dispor para fazer face às mesmas.

A metodologia eleita para a recolha dos dados foi a entrevista semiestruturada, na qual os sujeitos puderam expressar de forma livre sentimentos, atitudes, opiniões com auxílio a um guião que permitiu manter o foco face ao objeto de estudo. E, como técnica de análise de dados a opção recaiu sobre a análise de conteúdo e análise temática em detrimento de um software de análise de texto. Esta escolha deveu-se ao fato da análise de conteúdo ser uma técnica refinada de análise de dados (Freitas, Cunha, Jr., & Moscarola, 1997), cada vez mais utilizada em estudos caracterizados por uma abordagem mais qualitativa (Dellagnelo & Silva, 2005) e com a capacidade de descodificar o que está a ser dito, analisar conteúdos e identificar formas inerentes ao discurso, permitindo compreender o conteúdo das comunicações, o seu contexto e o seu significado explícito e oculto (Chizzotti, 2006). Sendo um estudo exploratório sobre uma nova temática interessava também ser capaz de recolher dados e analisar informações relativas ao comportamento humano e

deste modo ser capaz de verificar as hipóteses colocadas e, ao mesmo tempo aumentar o conhecimento sobre o tema e abrir caminho para outras questões e futuros estudos.

No entanto e, apesar de ter sido uma opção ponderada esta escolha poderá ser considerada como uma limitação à presente investigação e será aconselhado em estudos futuros o recurso a software de análise estatística textual para análise das entrevistas e análise da estrutura das representações sociais. Poder-se-á ainda recorrer a técnicas de associação livre de palavras e posterior análise estatística para definição do núcleo central das representações sociais acerca da profissão e, ainda efetuar um cruzamento com questionários de avaliação de stress, e especificamente de eustress Adaptação e validação da Eustress Scale para professores portugueses Susana Fonseca e Filomena Jordão, poderá explorar com maior rigor o potencial das representações sociais em favorecer estados emocionais positivos relativamente à profissão.

Com base nos resultados à análise das hipóteses, as representações sociais positivas parecem ter potencial para desempenhar um papel moderador na relação entre stressores e o tipo de stress percecionado, existindo uma maior verbalização de sentimentos positivos de stress (eustress) mas não um significativo recurso a estratégias de savoring. O que levanta a questão destas estratégias não serem conscientemente reconhecidas como tal, se for este o caso, poderá ser proposto com base na psicologia positiva acções que permitam reforçar a ligação entre eustress e savoring tornando estes profissionais conscientes da sua existencia e da mais valia para a sua qualidade de vida que poderá resultar da sua utilização.

Podendo a representação social ter a capacidade para induzir estados emocionalmente positivos e comportamentos de savoring na vivência profissional dos agentes de Forças de Segurança, poderá colocar-se a possibilidade de explorar as dimensões da representação positiva, nomeadamente em ações formativas e de sensibilização junto dos profissionais com o intuito de criar estratégias que permitam a estes profissionais vivenciarem a sua profissão com maior qualidade de vida.

No caso de sujeitos com Representação Social negativa, esta variável parece ter potencial para moderar apenas o recurso às estratégias de *coping* e, não necessariamente o modo como o stress é vivenciado o que sugere a necessidade de uma abordagem diferente na intervenção que pode ser feita com estes profissionais. Nomeadamente, através da identificação das estratégias de *coping* disponíveis e formas de as tornar mais adequadas, permitindo maior resiliência no modo como enfrentam as experiências traumáticas, usando emoções positivas como estratégias de *coping*

e, ao mesmo tempo aumentando a sua capacidade de reconhecer quais os recursos próprios que têm ao seu dispor para fazer face a essas mesmas experiências (Tugade & Fredrickson, 2004). Estes sujeitos também não manifestaram vivenciar de um modo mais negativo as situações vividas no dia a dia, ao contrário, do que a literatura consultada indicava.

Este fator levou a questionar se esta divergência poderia estar relacionada com a diferença existente entre a representação social e identidade social do indivíduo. Se por um lado a representação social feita da profissão possa ser negativa a identidade social do indivíduo (definida como sendo o seu papel social) poderá ser positiva e daí não ter existido uma predominância de sentimentos de distress. Pensando que esta classe de profissionais presta um serviço público para o bem da comunidade pode-se supor que este sentimento de promoção na diferença na vida das pessoas e a possibilidade de as proteger e salvar, a ausência de rotina e criação de laços entre colegas (Roufa, 2019) possa proporcionar confiança e segurança nas piores alturas e ser um visto e sentido pelo próprio como um trabalho respeitável (Lombardo, sd).

Da amostra recolhida, a maioria dos indivíduos revelou uma representação social positiva ou mista, sendo que apenas sete manifestaram claramente características associadas a uma representação negativa da profissão. Este aspecto poderá ser resultado do fato da representação social destes profissionais ser construída na relação com a realidade que os rodeia e, ao mesmo tempo influenciada pelo lado mais individualista do conceito e pelas características individuais de cada um. Sendo assim, esta busca de equilíbrio na adaptação à realidade é o que confere às representações sociais o papel de uma visão mais funcional do mundo e permite aos indivíduos dar sentido ao seu comportamento, compreender a realidade e adaptar-se. Este aspecto adquire uma outra dimensão quando associada aos profissionais das forças de segurança, dadas as características específicas e únicas das funções que desempenham.

Apesar do estudo não ter tido como objectivo principal identificar quais as fontes de stress e estratégias utilizadas por estes profissionais, foram identificados cinco fontes principais de stress: a relação trabalho-casa (work life balance), questões relacionadas com hierarquia, discriminação, horários (instabilidade, turnos e excessivos horários nocturnos), formação inexistente ou deficitária e foram identificadas dois tipos de estratégias predominantes que envolvem recurso a amigos, colegas e família e utilização de recursos próprios que os entrevistados reconhecem como estando ao seu dispor para fazer face a situações de stress.

Atendendo à importância da liderança enquanto fator stressor, os líderes das Forças de Segurança devem ser ativamente envolvidos nestes projetos de mudança da representação social da profissão. Na medida em que a liderança condiciona as práticas diárias das equipas, a sua adesão a uma nova representação social da profissão é fundamental para conseguir esta mudança de cultura organizacional e aproveitar todo o impacto no bem-estar e qualidade de vida dos profissionais das Forças de Segurança. Outro fator stressor relevante relaciona-se com a variabilidade dos horários e a dificuldade acrescida de conciliar vida profissional e familiar. Também aqui a envolvência do líder e, a sua relação com a equipa poderá ter um contributo positivo na qualidade de vida dos profissionais por exemplo, numa definição mais clara dos parâmetros utilizados na construção dos horários, permitindo maior estabilidade horária e ao mesmo tempo trazendo para o cerne desta parametrização (sempre que possível) um representante dos agentes criando uma responsabilização de todos no resultado final.

Para a vasta maioria da população do estudo verificou-se que tanto as fontes de stress quanto as estratégias identificadas foram transversais à generalidade dos indivíduos, independentemente da sua representação social da profissão. Este aspeto indicia, conforme mencionado por alguma literatura a dificuldade de distinguir claramente estratégias de *coping* e *savoring* e sugere, que para estudar o impacto das representações sociais em cada um do tipo das estratégias seria importante analisar em separado sujeitos claramente com diferentes estratégias para lidar com o stress.

Considerando a importância que esta classe profissional assume no bom funcionamento da sociedade e segurança dos cidadãos (McGowan, Dianne Gardner, & Fletcher, 2006) o reconhecimento e identificação dos fatores de stress poderá ser útil na implementação de ações locais com o intuito de melhorar os níveis de eustress e qualidade de vida destes profissionais, como por exemplo reforçar o papel de proximidade junto da comunidade, tantas vezes salientada pelos sujeitos, promover ações de formação internas em áreas consideradas mais deficitárias ou criação de equipas multidisciplinares internas com o intuito de melhorar a relação com hierarquia e implementar uma participação mais ativa e partilhada na gestão das equipas.

À medida que o estudo se foi desenvolvendo e, porque se trata de uma temática inteiramente nova ao considerar o efeito moderador das representações sociais na relação entre

stressores e respostas, outras questões começaram a ser levantadas face aos resultados obtidos e que poderão eventualmente ficar como sugestão para trabalhos futuros.

Nomeadamente o fato de uma percentagem significativa da amostra manifestar uma representação social mista. Este aspeto levou à ponderação de que, eventualmente, para esta classe profissional não exista uma dicotomia entre positivo e negativo no que diz respeito a esta variável, mas sim um misto de ambas o que pode ser resultado do carácter complexo da profissão e da relação que estes profissionais têm de criar entre si e entre o mundo que os rodeia. Assim sendo, poderá ser interessante abordar esta temática de um prisma diferente, procurando conhecer mais ao pormenor a representação social desta classe profissional e a partir daí delinear planos de melhoria da qualidade de vida e gerir de forma mais eficaz as situações de stress inerentes a desempenho da função.

No geral e, nunca esquecendo o carácter exploratório deste trabalho poderá ser considerado que existe uma relação entre a representação social dos indivíduos e a forma como vivenciam situações de stress e estratégias que utilizam para as enfrentar, no entanto, esta correspondência terá de ser validada através do uso de ferramentas mais exactas para se solidificar os resultados e apresentar propostas mais concretas de acções futuras para melhorar a qualidade de vida dos nossos profissionais.

Bibliografia

- Abric, J. C. (1978). *Coopération, compéticion et représentations sociales*. Cousset: DelVal.
- Abric, J. C. (1994). *Pratiques Sociales et Représentations*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Abric, J. C. (1998). A abordagem estrutural das representações. Em A. M. Oliveira, *Estudos interdisciplinares de representação social* (pp. 27-38). Goiânia: AB.
- Abric, J. C. (2003). Abordagem estrutural das representações sociais: desenvolvimentos recentes. Em P. C. Loureiro, *Representações sociais e praticas educativas* (pp. 33-53). Goiânia: UGC.
- Almeida, R. S. (Junho de 2014). Representações Sociais do Idoso Institucionalizado e Influência na Comunicação dos Profissionais Ajudantes de Ação Direta. *ESECB - Dissertações de Mestrado*. Castelo Branco: Instituto Politécnico de Castelo Branco: Escola Superior de Educação. Obtido de <http://hdl.handle.net/10400.11/2607>
- Alvarez, j., & Hunt, M. (2005). Risk and resilience in canine search and rescue handlers after 9/11. *Journal of Traumatic Stress*, 18(5), 497-505. doi:doi: 10.1002/jts.20058
- Associação dos Profissionais da Guarda, A. (Dezembro de 2009). Estudo para uma intervenção no suicídio. *Revista Dignificar*, pp. 19-21.
- Associação dos Profissionais da Guarda, APG. (Dezembro de 2009). Estudo para um intervenção no suicidio. *Revista Dignificar*, 19-21.
- Aster, M. L. (2008). Stress and deviance in policing. *Deviant behavior*, 29, 43-69.
- Azevedo, A. C. (29 de Junho de 2017). Algemados ao stress: o eutress e o distress em agentes da polícia de segurança pública. *Dissertação de Mestrado*. Porto. Obtido em 2020, de https://sigarra.up.pt/fpceup/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=197928
- Backteman-Erlanson, S., Jacobsson, A., Öster, I., & Brulin, C. (2011). Caring for traffic accident victims: The stories of nine male police officers. *International Emergency Nursing*, 19, 90-95. doi:doi: 10.1016/j.ienj.2010.06.001
- Baganha, E. (2003). Relatório Final de Estágio da Licenciatura em Sociologia (polic. *A Cultura Organizacional na Relação Com a Comunidade: Um Estudo Realizado no Comando da PSP de Braga*. Braga: Universidade do Minho.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo : uma visão de Laurence Bardin*. (F. M. Santos, Trad.) São Paulo: Edições 70. Obtido em 2020, de <http://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/291/156>
- Berelson, B. (1952). *Content analysis in communication research*. Free Press. Obtido em 2020, de <https://psycnet.apa.org/record/1953-07730-000>

- Braun, V., & Clarke, V. (2016). Mis)conceptualising themes, thematic analysis, and other problems with Fugard and Potts' (2015) sample-size tool for thematic analysis. *International Journal of Social Research Methodology*, 19(6), 739-743. doi:doi.org/10.1080/13645579.2016.1195588
- Braun, V., & Clarke, V. (2017). *Evaluating and reviewing TA research: A checklist for editors and reviewers*. Auckland: The University of Auckland.
- Bryant, F. B., & Veroff, J. (2007). *Savoring: A New Model of Positive Experience*.
- Buunk, B. P., Jonge, J. d., Ybema, J. F., & Wolff, C. J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. Em P. J. Drenth, H. Thierry, & C. d. Wolff, *Handbook of* (Vol. 2, pp. 145-182). Psychology Press.
- Calhoun, L. G., & Tedeschi, R. G. (2006). *The handbook of posttraumatic growth: Research and practice*. Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Catalino, L. I., Algae, S. B., & Fredrickson, B. L. (2014). Prioritizing positivity an effective approach to pursuing happiness. *Emotion*, 14(6), 1155-1161. doi:10.1037/a0038029
- Chizotti, A. (2006). *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. São Paulo: Cortez.
- Cintas, C., & Sprimont, P.-a. (2011). *docplayer.fr*. Obtido em 2020, de <https://docplayer.fr/14051483-Soutien-social-et-violence-au-travail-quels-effets-sur-le-burnout.html>
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1978). *Understanding executive stress*. London: Macmillian.
- Council, N. R. (2008). Recognition and Alleviation of Distress in Laboratory Animals. Em N. R. Council, *Stress and Distress: Definitions* (Vol. 2). Washington: National Academies Press (US). Obtido em 2020, de Web site de NCBI: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK4027/>
- Csikszentmihalyi, M. (Dezembro de 2009). The Promise of Positive Psychology. *Psychological Topics*, 2, 203-211.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R., & Cabral-Cardoso, C. (2006). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: Editora RH.
- Dantzer, M. L. (1987). Police related stress: A critique for future research. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 3, 43-48.
- Dellagnelo, E. H., & Silva, R. C. (2005). Análise de conteúdo e sua aplicação em pesquisa na administração. Em M. M. Zovain, *Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática* (pp. 97-118). São Paulo: FGV.
- Deschamps, G., Caruel, H., Borredon, M.-E., Bonnin, C., & Vignoles, C. (Abril de 2003). Oil Removal from Water by Selective Sorption on Hydrophobic Cotton Fibers. 1. Study of Sorption Properties and Comparison with Other Cotton Fiber-Based Sorbents. *Environmental Science and Technology*, 37(5). doi:10.1021/es020061s

- DN. (19 de Janeiro de 2020). <https://www.dn.pt/>. Obtido de <https://www.dn.pt/edicao-do-dia/19-jan-2020/se-policias-compram-equipamento-e-porque-querem-nao-tem-necessidade-11721503.html>
- Dubar, C. (1998). Trajectórias sociais e formas identitárias: alguns esclarecimentos conceituais e metodológicos. *Educação e Sociedade*, 19(62), 13-30. Obtido de <https://doi.org/10.1590/S0101-73301998000100002>
- Entwistle, N. J. (1991). Contrasting forms of understanding for degree examinations: the student experience and its implications. *The International Journal of Higher Education Research*, 205-227.
- Farr, R. (1995). Representações sociais: a teoria e sua historia. Em P. Guareschi, & S. J. (Org), *Textos em representações sociais*. (8ª ed., pp. 31-59). Petrópolis: Petrópolis: Vozes.
- Folkman, S. (2008). The case for positive emotions in the stress process. *Anxiety, Stress & Coping*, 21(1), 3-14.
- Folkman, S. (2010). Stress, coping, and hope. *Psycho-Oncology*, 19, 901-908.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). *Manual for the Ways of Coping Questionnaire: Research Edition*. Palo Alto, California : Consulting Psychologists Press.
- Folkman, S., & Moscovici, J. T. (2000). Positive affect and the other side of coping. *American psychologist*, 55(6), 647-654.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), pp. 218–226.
- Freitas, H. M., Cunha, M. V., Jr., & Moscarola, J. (1997). Aplicação de sistemas de software para auxílio na análise de conteúdo. *Revista de administração da USP*, 32(3), 97-109.
- Gatchel, R. J., Baum, A., Krantz, D. S., & Singer, J. E. (1989). *An introduction to health psychology*. New York : Random House.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2005). *O Inquérito: Teoria e prática* (4ª ed.). (C. L. Pires, Trad.) Oeiras: Celta Editora.
- Given, L. M. (2008). *The sage encyclopedia of qualitative research methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Goldfarb, D. (11 de Junho de 2010). *Heavybadge*. Obtido de <http://www.heavybadge.com/efstress.htm>
- Gomes, A. R. (2006). Stresse ocupacional e estratégias de confronto: Desenvolvimento de um guião de entrevista para diferentes profissões. *Actas da XI Conferência Internacional de Avaliação Psicológica: Formas e Contextos* (pp. 45-54). Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Gonçalo, H., Gomes, A. R., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em Forças de Segurança : um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 28(1), 165- 178.

- Goulart, I. B., & SAMPAIO, J. d. (2004). Qualidade de vida no trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras. Em J. d. SAMPAIO, *Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II* (2ª ed., p. 31). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Grandjean, E. (1998). *Manual de Ergonomia: Adaptando o trabalho ao homem* (4ª ed.). Porto Alegre, Bookman .
- <https://www.portugal.gov.pt/>. (29 de Março de 2019). Obtido de <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc21/comunicacao/documento?i=relatorio-anual-de-seguranca-int>
- Interna, M. d. (19 de Outubro de 2015). *Diário Digital*. Obtido de Diário da República n.º 204/2015, Série I de 2015-10-19: <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/243/2015/10/19/p/dre/pt/html>
- Jenaro, C., Flores, N., & Arias, B. (2007). Burnout and coping in human service practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38(1), 80–87.
- Jesus, M., Leal, S., & Vivas, C. (2010). Percepções de clima, empenhamento organizacional e satisfação com o trabalho: um estudo de caso. *Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica*. Obtido em 2020, de <http://hdl.handle.net/10400.15/115>
- Jodelet, D. (2001). *Representações sociais : um dominio em expansão*. Rio de Janeiro: UERJ. Obtido em 2020, de https://www.researchgate.net/profile/Denise_Jodelet3/publication/324979211_Representacoes_sociais_Um_dominio_em_expansao/links/5c4897c3a6fdccd6b5c2eab1/Representacoes-sociais-Um-dominio-em-expansao.pdf
- Kompier, M. A., & Taris, T. W. (2005). Psychosocial risk factors and work-related stress: State of the art and issues for future research. Em A. S. Antoniou, & C. L. Cooper, *Research companion to organizational health psychology* (pp. 59-68). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Krippendorff, K. (1980). Computerstrategien für die kommunikationsanalyse. Em E. Mochmann, *Validity in Content Analysis* (pp. 69-112). Frankfurt. Obtido de http://repository.upenn.edu/asc_papers/291
- Krug, H. N., Krug, M. d., Krug, R. d., Telles, C., & Flores, P. P. (Julho - Dezembro de 2017). A representação social de si mesmo e da profissão docente de professores de Educação Física da Educação Básica. *Revista de Estudos Aplicados em Educação*, 2(4), pp. 49-63.
- Kvale, S. (1996). *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: Sage.
- Lazarus, R. (1995). Psychological stress in the workplace. Em R. C. Perrewé, *Occupational stress: A handbook* (pp. 3-14). Washington: Taylor&Francis.
- Lazarus, R. (1999). *Stress and Emotion – a new synthesis*. London: Free Association Books.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lima, R. R. (2006). O professor da Universidade Federal de Mato Grosso e algumas de suas circunstâncias: um estudo de representações sociais sobre atividade de pesquisa, perspectivas de futuro, ações do Governo Federal e mudanças sociais. *Dissertação de Mestrado*. UFMT.
- Lipp, M. E., & Tanganelli, M. S. (2002). Stress e qualidade de vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres. *Revista de reflexão e crítica*, 15(3), 537-548. Obtido de <https://doi.org/10.1590/S0102-79722002000300008>
- Lombardo, C. (sd). *thenextgalaxy*. Obtido em Outubro de 2020, de <http://thenextgalaxy.com/being-a-police-officer-advantages-and-disadvantages-list/>: <http://thenextgalaxy.com/being-a-police-officer-advantages-and-disadvantages-list/>
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*(131), 803-855.
- Machado, L. B., & Aniceto, R. d. (2010). Núcleo Central e periferia das representações sociais de ciclos de aprendizagem entre professores. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 345-364.
- Malach-Pines, A., & Keinan, G. (2006). Stress and burnout in Israeli border police. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 519–540. Obtido de <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.4.519>
- Malczewski, E. (2013). Durkheim's Sui Generis Reality and the Central Subject Matter of Social Science. Em E. Malczewski, *Social Theories of History and Histories of Social Theory (Current Perspectives in Social Theory)* (Vol. 31, pp. 161-175). Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Mazzotti, A. J. (2002). A abordagem estrutural das representações sociais. *Psicologia da Educação 1º e 2º semestres*, 17-37. Obtido em 2020, de <https://revistas.pucsp.br/psicoeduca/article/view/31913>
- McEwen, B. S., & Seeman, T. (1999). Protective and damaging effects of mediators of stress. Elaborating and testing the concepts of allostasis and allostatic load. *Annals of the New York Academy of Sciences*(896), 30-47. doi:10.1111/j.1749-6632.1999.também08103.x
- McGowan, J., DianneGardner, & Fletcher, R. (2006). Positive and Negative Affective Outcomes of Occupational Stress. *New Zealand Journal of Psychology*, 35(2), 92–98. Obtido de <https://psycnet.apa.org/record/2006-12284-005>
- Monjardet, D., & Thoening, J.-C. (Juillet-Septembre de 1994). La Culture Professionnelle des Policiers. *Police, Ordreet Sécurité*, XXXV-3, 393-411.

- Monteiro, S., & Gonçalves, R. (2008). O impacto do stress profissional no bem-estar dos polícias – estudo comparativo em três unidades policiais da PSP. *Psiquiatria, Psicologia & Justiça*, 2, 7-22.
- Morera, J. A., Padilha, M. I., Silva, D. G., & Sapag, J. C. (2015). Theoretical and methodological aspects of social representations. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 24(4), 1157-1165. Obtido em 2020, de <https://doi.org/10.1590/0104-0707201500003440014>
- Moscovici, S. (1961). *La psychanalyse, son image et son public*. Paris: Puf.
- Moscovici, S. (1978). *A representação social da psicanálise*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Moscovici, S. (1995). Texto em Representações Sociais. Em & S. P. GUARESCHI, P. GUARESCHI S. JOVCHELOVITCH (2ª ed.). Petrópolis: GUARES Vozes.
- Moscovici, S. (2003). O fenómeno das representações sociais. Em S. Moscovici, *Representações sociais: investigações em psicologia social* (pp. 29-109). Petropolis: Vozes.
- Moscovici, S. (2007). *Representações Sociais: Investigações em Psicologia Social (5.ª ed.)*. (E. & G. Duveen, Trad.) Petrópolis: Vozes: (Original Work Published in 2000).
- Mota-Cardoso, R., Martins, A., Ramos, M., Ramos, R. C., Romainville, M., Araujo, A., & Ginçalves, G. (2002). *O Stress nos Professores Portugueses*. (E. I. 2000, Ed.) Porto: Porto Editora.
- Mugny, G., & Carugati, F. (1985). *L'intelligence au pluriel: Les représentations sociales de l'intelligence et son développement*. Cousset: DelVal.
- Myers, D. (2006). *Psicologia*. Rio de Janeiro: Livros Tecnicos e Científicos- Editora SA.
- Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. Em J. C. (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 97-119). American Psychological Association. Obtido de <https://doi.org/10.1037/10474-005>
- Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2005). Eustress and attitudes at work: A positive approach. Em R. C. Psychology, A-S. G. Antoniou & C. L. Cooper (pp. 102-110). Northampton, MA, US: Edward Elgar Publishing.
- Neves, A. (2017). Psicologia da Saúde Ocupacional perante os desafios da 4ª Revolução Industrial: Alguns modelos prévios. *1st Congress of Psychology, Health and Safety at Wor*. Coimbra. Obtido em 2020, de https://www.researchgate.net/publication/320024704_Psychology_of_Occupational_Health_in_the_face_of_the_challenges_of_the_4th_Industrial_Revolution
- Otto, K., & Schmidt, S. (2007). Dealing with stress in the workplace: Compensatory effects of belief in a just world. *European Psychologist*, 12(4), 272-282. doi:<https://doi.org/10.1027/1016-9040.12.4.272>
- País, J. M. (2006). *Nos rastros da solidão: deambulações sociológicas*. Lisboa: Ambar.

- Peiró, J. M., González-Romá, V., & Ramos, J. (1992). The influence of Work-Team climate on role stress, tension, satisfaction and leadership perceptions. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 42(1), 49-56.
- Português, G. (2018). <https://www.portugal.gov.pt/>. Obtido de <https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=9f0d7743-7d45-40f3-8cf2-e448600f3af6>
- Ramos, F. P., & Novo, H. A. (2002). Representações sociais de governo, justiça e polícia: um estudo nas camadas média e popular da Grande Vitória. *Psicologia: teoria e prática*, 4(1), 29-37.
- Ribeiro, E. A. (2004). A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. *Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais*, 129-148.
- Roberts, N., & Levenson, R. (Novembro de 2001). The remains of the work day: Impact of job stress and exhaustion on marital interaction in police couples. *Journal of marriage and family*, 63, 1053-1067.
- Rodrigues, F. (Dezembro de 2008). A Reprodução do poder nas organizações: uma perspectiva de género. *Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de doutor em psicologia social e organizacional*. Lisboa.
- Rosário, M. A. (1999). Tese de Doutoramento em Teologia Moral. *Discernimento Dos Sinais dos Tempos e Consciência Moral – A Partir do Magistério da Conferência Episcopal*. Porto: Universidade Católica Portuguesa e Fundação Eng.º António de Almeida.
- Roufa, T. (23 de Fevereiro de 2019). *thebalancecareers*. Obtido em Outubro de 2020, de [thebalancecareers.com/five-reasons-to-be-a-police-officer-974863](https://www.thebalancecareers.com/five-reasons-to-be-a-police-officer-974863)
- Sadir, M. A., Bignotto, M. M., & Lipp, M. E. (2010). Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. *Paidéia*, 20(45), 73-81. Obtido de <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2010000100010>
- Santos, G. d. (Outubro de 2012). Stress Ocupacional: os fatores indutores e a vulnerabilidade dos indivíduos de uma Administração Pública local. *Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia Social*. Minho: Universidade do Minho. Obtido em 2020, de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/24432>
- Santos, S. M. (11 de Novembro de 2009). *Suicídio nas forças policiais: Um estudo comparativo na PSP, GNR e PJ*. Obtido em 15 de Janeiro de 2020, de Repositorio-aberto da Universidade do Porto: <https://hdl.handle.net/10216/7151>
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14. doi:10.1037/0003-066X.55.1.5
- Selye, H. (04 de Julho de 1936). A Syndrome produced by Diverse Nocuous Agents. *Nature*, 138(32). Obtido de Nature: <https://doi.org/10.1038/138032a0>

- Selye, H. (1984). Police Stress. *Police Stress Magazine*, p. 25.
- Serra, A. V. (2005). *As múltiplas facetas do stress. Stress e bem-estar. Modelos de domínios de aplicação*. Lisboa: Climepsi.
- Seyle, H. (1983). The stress concept: past, present, and future. Em C. L. Cooper, *Stress* (pp. 1-20). Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Sindicato dos profissionais da Polícia de Segurança Pública, S. (Setembro de 2010). Estamos a dar apoio para travar suicídios. *Revista O Polícia*, 7.
- Singer, J. E., & Davidson, L. M. (1986). Specificity and The Stress Research. Em A. M. Lazarus, *Stress and coping: An anthology* (pp. 36-47). Plenum Publishing Corp.
- Skinner, E. A., & Wellborn, J. G. (1994). Coping during childhood and adolescence: A motivational perspective. Em R. M. D. L. Featherman, *Life-span development and behavior. Life-span development and behavior* (Vol. 12, pp. 91–133). Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Obtido em 2020, de <https://psycnet.apa.org/record/1994-97264-003>
- Snyder, C. R., & Dinoff, B. L. (1999). Coping: Where Have You Been? Em n. C. (Ed.), *Coping: The Psychology of What Works* (pp. 3-19). New York: New York: Oxford University Press.
- Spielberger, C. D., & Reheiser, E. C. (1994). The Job Stress Survey: Measuring gender differences in occupation stress. *Journal of Social Behavior & Personality*, 9(2), 199–218.
- Szabo, S., & Somogyi, Á. (2012). he Legacy of Han Selye and the origins of stress research : A retrospectiv 75 years after his landmark brief “letter” to the editorpass :[#] of natures. *Stress (Amsterdam, Netherlands)*, 15(5), 472-478. doi:10.3109/10253890.2012.710919
- Tajfel, H. (1972). La catégorisation sociale. *Introduction à la psychologie sociale*, 1, 272-302.
- Terry, G., & Braun, V. (2016). I think gorilla-like back effusions of hair are rather a "turn-off": 'Excessive hair' and male body hair (removal) discourse. *Body Image*, 17, 14-24. doi:doi.org/10.1016/j.bodyim.2016.01.006
- Thompson, B. M., Kirk, A. K., & Brown, D. F. (2005). Work based support , emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen. *Stress and Health*, 21, 199-207.
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (Feb de 2004). Resilient Individuals Use Positive Emotions to Bounce Back From Negative Emotional Experiences. *Journal and Social Psychology*, 86(2), 320–333.
- Turner, R., & Whitehead, C. (2008). How Collective Representations Can Change the Structure of The Brain. *Journal of Consciousness Studies*, 15, 43-57.
- Vala, J. (1986). A Análise de Conteúdo. Em A. S. Silva, & J. M. Pinto, *Metodologia das ciências sociais* (pp. 101-127). Porto: Afrontamento.

- Vala, J. (1993). Representações sociais - para uma psicologia social do pensamento social. Em J. V. Monteiro, *Psicologia Social*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Valsiner, J. (2003). Beyond Social representations : a theory of enablement. *Papers on Social Representations*, 12, 7.1-7.16. Obtido em 2020, de <http://psr.iscte-iul.pt/index.php/PSR/article/view/351>
- Violanti, J. M. (1996). Precipitants of suicide: exposure to stress and traumatic incidents. Stress in police work. Em J. M. Violanti, *Police suicide. Epidemic in blue* (pp. 31-42). USA: Ed. Charles C. Thomas.
- Wachelke, J. F., & Camargo, B. V. (2007). Representações Sociais , Representações Individuais e Comportamentos. *Revista Interamericana de Psicologia*, 41(3), 379-390. Obtido em 2020, de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rip/v41n3/v41n3a13.pdf>
- Wagner, W. (1998). Sócio-gênese e características das Estudos interdisciplinares de representação social. Em W. Wagner, *Sócio-gênese e características das representações sociais* (pp. 3-25). Goiânia: A. S. P. Moreira & D. C. Oliveira.
- Wang, Z., Inslicht, S., Metzler, T. J., Henn-Haase, C., McCaslin, S. E., & al, H. T. (2010). A prospective study of predictors of depression symptoms in police. *Psychiatry research*, 175, 211-216.
- Wood, J., Heimpel, S., & Michela, J. (2003). Savoring versus Dampening: self-esteem differences in regulating positive affect. 85(3), 565-580. doi: 10.1037/0022-3514.85.3.566
- Zeidner, M. (2005). Emotional intelligence and coping with occupational stress. Em A. S. Antoniou, & C. L. Cooper, *Research companion to organizational health psychology* (pp. 218-235). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Anexos

Figura 4 – Guião da entrevista

GUIÃO DE ENTREVISTAS FORÇAS AUTORIDADE

E – O primeiro grupo de questões é sobre a instituição (começar pelo macro para o mais específico da vossa própria função)

1ª questão - Dois aspetos que gostam menos na instituição? Limitações? Aspetos que vos preocupem, que menos gostam na instituição? (É naquilo que vos preocupa mais, no que menos gostam, em tudo. Não quero aqui focalizar-me em nada de especial. Se vocês me disserem o que é que gostam menos nos GNR, o que é que vocês me diriam?)

2ª questão - Impacto desses aspetos na vida pessoal?

3ª questão - Impacto desses aspetos na vida profissional? (cadastro, currículo, rótulo, carreira, tarefas atribuídas, etc.)

4ª questão - Impacto na vida profissional do recurso aos serviços de apoio médico/social da organização (E - os serviços médicos, os serviços de Psicologia e de Psiquiatria que existem na instituição, ...)

5ª questão – E ao nível da cultura da GNR como é que vocês a descreveriam? Quais seriam as palavras que vocês utilizavam, agora falando de cultura? Como é que descreveriam a cultura organizacional da GNR? valores e regras da instituição. E – O que é que vocês acham que distingue a GNR de outras instituições, quer de natureza semelhante quer de natureza... E –...se vocês tivessem que descrever a cultura desta organização, a cultura organizacional e institucional, que palavra é que utilizariam para descrever? No fundo, que valores é que vocês associam... A esta instituição.

6ª questão - Tentando focalizar em algo melhor, o que é que vocês mais gostam na instituição?

7ª questão - no vosso trabalho, não agora na instituição, mas no vosso trabalho que vocês fazem diariamente que coisas é que vocês gostam mais de fazer? E – focalizem-se agora no vosso trabalho o que é que vocês mais gostam. Não a nível macro da instituição, mas no vosso trabalho diário.

8ª questão - no vosso trabalho, não agora na instituição, mas no vosso trabalho que vocês fazem diariamente que coisas é que vocês gostam menos de fazer? E – focalizem-se agora no vosso trabalho o que é que vocês menos gostam. Não a nível macro da instituição, mas no vosso trabalho diário.

9ª questão - Acham que a vossa vida profissional interfere com a vossa saúde física e psicológica?

10ª questão – A... vossa saúde o vosso bem-estar físico e psicológico terá interferência no desempenho dos militares? (sintomas na força/unidade...)

11ª questão - grandes preocupações e fontes de stress no trabalho na GNR?

12ª questão – evolução das preocupações e fontes de stress ao longo do tempo na GNR

13ª questão – Dimensão emocional (E - Quando estou no meu local de trabalho eu sinto-me....)

14ª questão - O que é que vocês acham que existe na instituição e na vossa profissão que os ajuda a lidar com situações stressantes, com situações desgastantes? (fontes de apoio da organização)

15ª questão - O que é que vocês acham que existe na vossa vida pessoal que os ajuda a lidar com situações stressantes, com situações desgastantes para vocês, por exemplo? (fontes de apoio pessoais)

16ª questão – Digam-me o que é que... Que propostas poderíamos para as chefias e a vossa instituição poderem melhorar as vossas condições se depois se repercutisse a nível do vosso bem-

estar?... mais sugestões que nós podemos dar à chefia, à instituição para melhorar ... A vossa qualidade de vida no trabalho?

17ª questão – representação da profissão e instituição na sociedade (E – Portanto, aqui fala-se um pouco dessa imagem mais da sociedade, será isso?) (REPRESENTAÇÃO SOCIAL DA SOCIEDADE SOBRE A PROFISSÃO E INSTITUIÇÃO)

18ª questão – O que é que vocês acham que diferencia a vossa profissão de outras profissões? O que é que a torna diferente de outros profissionais de outras áreas? O que é que vocês distinguiriam? O que significa ser bom polícia? (REPRESENTAÇÃO SOCIAL DOS PROFISSIONAIS SOBRE A PROFISSÃO)

CATEGORIAS DE ANÁLISE ADICIONAIS (Temas que são abordados ao longo da entrevista sem terem questões diretas sobre eles e que devemos tentar recolher alguma apreciação /análise)

- Sexo/Genderização das Forças de autoridade (contextos fortemente genderizados)
- Grupo etário
- Função / impacto do desenvolvimento de carreira nas perceções sobre a organização
- Antiguidade
- Representação social da profissão na comunicação social
- Equilíbrio vida profissional_ vida pessoal (familiar, económica, etc.)
- Perceção de justiça organizacional
- Fontes de poder
- Estratégias de desenvolvimento de carreira / mobilidade interna
- Impacto das mudanças organizacionais nos temas em análise
- Evolução dos valores e regras da cultura organizacional

- Tipo / Impacto da estrutura organizacional (Ex: E – Da pirâmide...)
- Estilos de Liderança
- Impacto da mobilidade geográfica
- Avaliação de desempenho
- Relação com outras forças de autoridade e o facto de a GNR ser militarizada
- Fontes de discriminação
- Sintomas de menor bem-estar psicológico
- Motivações de carreira (para a 1ª escolha e se a voltariam a fazer e p/ se desenvolverem ao longo da permanência na força)
- Formação profissional
- Processo de acolhimento e integração

Quadro 1 -Fatores de stress e sua classificação

sujeito	Fatores de stress	Classificação eventos (positivo / negativo)	Repetições
Entrv 1 Suj A	Diversidade de serviço (" a diversidade do serviço é um dos aspetos que mais gosto"; " Temos um leque diversificado de competências...podemos aprofundar várias áreas")	Positivo	2
Entrv 1 Suj A	Ambiguidade da função (" há só a incerteza e ambiguidades nas responsabilidades. Ambiguidade estatutaria e de funções")	Negativo	1
Entrv 1 Suj A	Liderança / Formação e Comunicação (" pessoas em quem não reconhecemos competência como comandante.. Nas diversas formas profissionais e pessoais")	Negativo	1
Entrv 1 Suj A	Promoções ("é uma situação obscura quer dizer uma colocação por escolha...")	Negativo	1
Entrv 1 Suj C	Turnos / noites (" perdemos noites e dias")	Negativo	1
Entrv 1 Suj C	Instabilidade nas colocações ("tenho aqui a vida organizada e tenho o azar de ir parar às ilhas.... A nossa vida é aqui, a minha esposa fica sobrecarregada")	Negativo	1
Entrv 1 Suj C	Conciliação com família difícil ("tem de se conciliar sempre, a minha mulher abdica de muita coisa...")	Negativo	1
Entrv 1 Suj C	Promoções ("a forma como é feita a progressão de carreira não é correta")	Negativo	1
Entrv 1 Suj C	Baixos salários ("o sistema remuneratório não é atrativo)	Negativo	1
Entrv 1 Suj C	Avaliação de desempenho inadequada ("o sistema de avaliação... é completamente aberrante promoções por escolha")	Negativo	1
Entrv 1 Suj C	"a instituição não valoriza os problemas pessoais que tens"	Negativo	1
Entrv 1 Suj C	Pressão da equipa (" as relações interpessoais são uma das maiores fontes de stress hoje em dia"	Negativo	1
Entrv 1 Suj C	Liderança ("não há preocupação por parte de quem nos comanda")	Negativo	1
Entrv 1 Suj B	Baixos salários	Negativo	1
Entrv 1 Suj B	Limitação de liberdade própria ("temos limitações a nível das nossas liberdades...vários direitos constitucionais que nos são limitados, nomeadamente direito de reunião, manifestação...")	Negativo	1
Entrv 1 Suj B	Conciliação com família difícil ("se eu estiver em casa com as minhas filhas e me ligarem a que horas for tenho de ir")	Negativo	1

Entrv 1 Suj B	Liderança / Formação e Comunicação (" existe grande prepotência por parte de quem nos dirige")	Negativo	1
Entrv 1 Suj B	Falta Reconhecimento por parte da hierarquia ("nem sempre há o reconhecimento institucional que merecemos")	Negativo	1
Entrv 1 Suj B	Turnos / noites ("noites perdidas, muitas horas...")	Negativo	1
Entrv 1 Suj B	Ambiguidade da função ("o fator ambiguidades e incertezas ... Face às responsabilidades às funções")	Negativo	1
Entrv 2 Suj A	Rotina "não ser uma profissão rotineira...é importante e motivador"	Positivo	1
Entrv 2 Suj A	Exigência da função - Decisão Rápida ("não temos tempo...as situações têm de ser resolvidas em muito pouco tempo...não podemos estar ali a pensar"	Negativo	1
Entrv 2 Suj A	Liderança ("a chefia...eu sofri muito com a pressão")	Negativo	1
Entrv 2 Suj A	Excesso de horas trabalho VS remuneração ("são muitas horas de trabalho VS a remuneração aferida")	Negativo	1
Entrv 2 Suj B	Exigência da função - Decisão Rápida ("decisões rápidas que implicam grande responsabilidade, torna-se stressante")	Negativo	1
Entrv 2 Suj B	Clima interno ("criam-se algumas invejas...sentem-se")	Negativo	1
Entrv 2 Suj B	WLB (" os nossos horários é muito complicados estar com a família")	Negativo	1
Entrv 2 Suj C	Diversidade de tarefas ("os vários tipos de trabalhos e áreas que fazem parte das nossas competências")	Positivo	1
Entrv 2 Suj C	Liderança ("pressão constante para desempenhar as tarefas")	Negativo	1
Entrv 3 Suj B	Remuneração ("a nível de ordenado não é por aí alem")	Negativo	1
Entrv 3 Suj B	Clima interno ("Houve muitas situações de stress aqui")	Negativo	1
Entrv 3 Suj A	Diversidade de serviço ("aparecem-nos situações diferentes. Todos os dias.... Somos uma autoridade e nós temos de responder a várias situações sejam elas quais forem..., mas estamos muito limitados"	Negativo	1
Entrv 3 Suj A	Clima interno "existia conflito, muita pressão sobre os agentes"	Negativo	1

Entrv 3Suj A	"nem sequer podemos usar a nossa faculdade de autoridade que temos")	Negativo	1
Entrv 3Suj A	Avaliação de desempenho inadequada "não é juso...funciona por percentagens... se temos 50 funcionários ...então só podem dar dois bons. É ridículo!	Negativo	1
Entrv 3Suj A	"A chefia... é o maior problema"	Negativo	1
Entrv 4Suj A	Pressão da equipa/Pares: " os próprios colegas não compreendem"	Negativo	1
Entrv 4Suj A	Progressão de carreira "neste momento as nossas carreiras estão congeladas"	Negativo	1
Entrv 4Suj A	Clima interno " as relações pessoais, entre ajuda, não"	Negativo	1
Entrv 4Suj A	Efetivos (Baixo head count) " não há aumento de efetivos quando faz falta"; pessoas ao serviço. Temos pouquíssimos"	Negativo	2
Entrv 4Suj A	Falta Reconhecimento hierarquia "o ser reconhecido não é só a nível monetário...é chegar e dizer "olha fizeste bem"...às vezes é até mais importante que o dinheiro"	Negativo	1
Entrv 4Suj A	Clima interno "há pouca seriedade por parte de algumas pessoas"	Negativo	1
Entrv 4Suj A	Remuneração " a nível monetário o nosso salário é o menos aliciante"	Negativo	1
Entrv 4Suj A	Clima interno "tudo o que eu faça ou o outro faça ...pensam que é para nosso bem pessoal. E isso é que está mal"	Negativo	1
Entrv 4Suj A	Liderança "o grande mal é não haver hierarquia, não há funções definidas"	Negativo	1
Entrv 4Suj B	Liderança "as hierarquias...não as há"	Negativo	1
Entrv 4Suj C	Clima interno "temos um código infantil, se há palavras que..."	Negativo	1
Entrv 4Suj C	Clima interno " as pessoas olham muito para o umbigo delas"	Negativo	1
Entrv 5 Suj A	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "não é fácil neste momento ser polícia... há uma falta de educação, as pessoas só tem direitos não tem deveres"	Negativo	1
Entrv 5 Suj A	Limitação de autoridade " temos uma imagem um bocado rígida e tiram-nos alguma autonomia, poder de decisão...podíamos ter um papel mais educativo"	Negativo	1

Entrv 5 Suj A	Falta de formação "temos situações em que autuamos... e temos de fazer o enquadramento jurídico, mas..."; "as pessoas mexem-se bem juridicamente e não é fácil, a lei é ambígua e em constante atualização..."	Negativo	2
Entrv 5 Suj A	Ambiguidade da função "há coisas que nos custam muito, porque para além de sermos polícias e fazer cumprir a lei também somos seres humanos, não é?"	Negativo	1
Entrv 5 Suj A	Promoções "progressão na carreira - nada"	Negativo	1
Entrv 5 Suj C	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "fomos visto como mais uma polícia";	Negativo	1
Entrv 5 Suj C	Falta de formação "devíamos apenas participar o auto, mas esperam mais e não temos formação para "	Negativo	1
Entrv 5 Suj B	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "O povo vê a polícia como uma imposição em restrições de direitos;	Negativo	1
Entrv 5 Suj B	Excesso Trabalho " cheia de serviço! Torna-se difícil"	Negativo	1
Entrv 5 Suj B	Promoções "progressão na carreira, nada esta tudo estagnado"	Negativo	1
Entrv 6 Suj A	Promoções "não há evolução... O estagnar"	Negativo	1
Entrv 6 Suj A	Excesso trabalho " A carga de trabalho"; "a incapacidade de resolver a quantidade de processos que temos"	Negativo	2
Entrv 6 Suj B	Promoções e remuneração "não há progressão de carreira e o salário é baixo"	Negativo	1
Entrv 6 Suj B	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "o stress...lidamos com pessoas e a vida das pessoas, e muitas vezes basta um pequeno erro nosso e..."	Negativo	1
Entrv 6 Suj B	Horários/Turnos "os turnos... o metabolismo. Fica tudo trocado"	Negativo	1
Entrv 6 Suj B	Efetivos (Baixo head count)" todos nós sofremos um pouco com a responsabilidade que sentimos em fazer as coisas sendo cada vez menos...causa grande sobrecarga"; "precisamos de mais pessoal"	Negativo	2
Entrv 6 Suj C	Promoções "ambicionávamos algo novo e que teria as portas abertas em termos de progressão da carreira e atualmente estamos todos um pouco desencantados"	Negativo	1

Entrv 6 Suj C	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " a comunidade por norma não percebe o nosso trabalho... quem não percebe é normalmente pessoas que incumprem, que não querem cumprir"	Negativo	1
Entrv 6 Suj C	Efetivos (Baixo head count) "precisamos de mais pessoal"; "é urgente, pessoal Rapidamente"	Negativo	2
Entrv 6 Suj D	Efetivos (Baixo head count) "somos cada vez menos... isso implica mais trabalho, maior empenho e se calhar prejudica-nos "; "a sobrecarga de trabalho para cada agente é muita porque temos muito pouco pessoal"	Negativo	2
Entrv 7 Suj B	Conflito de papel" incomoda a maior parte das pessoas não tem dinheiro...a carta é apreendida... eu sei que é a nossa função, mas incomoda-me"; "por vezes ficar contra a polícia e a favor dos criminosos"	Negativo	2
Entrv 7 Suj B	Turnos " não temos horários"	Negativo	1
Entrv 7 Suj B	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "acham que a polícia não faz nada"	Negativo	1
Entrv 7 Suj B	Liderança - avaliações "Somos avaliados por pessoas que nem sequer se dão ao trabalho"	Negativo	1
Entrv 7 Suj B	Excesso de horas de trabalho "temos horas a mais.eu todos os dias faço horas a mais...todos"	Negativo	1
Entrv 7 Suj B	Liderança - Comunicação "pode não ser acessível"	Negativo	1
Entrv 7 Suj B	Formação " é uma coisa mínima"	Negativo	1
Entrv 7 Suj B	Liderança - Reconhecimento " não deixo de dar o meu melhor, eu sei que dou. Mas se calhar se fosse reconhecida azia melhor"	Negativo	1
Entrv 7 Suj C	Ausência de formação " faço o melhor que posso e sei e atualizar-me com a legislação"	Negativo	1
Entrv 7 Suj C	Conflito de papel "Chegamos ao fim do dia e dizemos para nós o nosso trabalho foi gratificante, mas depois... tirei aquela coisa àquela pessoa, se calhar precisava para dar de comer aos filhos, mexe connosco"	Negativo	1
Entrv 7 Suj C	Liderança -falta de reconhecimento "complica-me com o sistema nervoso a falta de reconhecimento das chefias."	Negativo	1
Entrv 7 Suj C	remuneração " o ordenado podia ser melhor"	Negativo	1
Entrv 7 Suj C	Excesso de trabalho "Aqui trabalha-se muito. E muito. E muito"	Negativo	1
Entrv 7 Suj C	discriminação "deviam ser imparciais"	Negativo	1
Entrv 7 Suj C	Clima interno "muito cinismo"	Negativo	1

Entrv 7_Suj A	Ausência de formação " às vezes vai para a rua e depara-se com problemas que não conseguimos avaliar"; "há muito pouca formação"	Negativo	2
Entrv 7_Suj A	Conflito de papel " trabalho ingrato, sentimos que há pessoas que andam a vender por necessidade...não têm meios e fazem-no ilegalmente... e o agente tem de agir, ter de lhes tirar tudo..."	Negativo	1
Entrv 7_Suj A	Liderança -falta de reconhecimento " a falta de reconhecimento das chefias..."	Negativo	1
Entrv 7_Suj A	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " a sociedade está de fora não sabe e pensa que o agente não age porque não quer"	Negativo	1
Entrv 7_Suj A	Liderança - avaliações "Somos avaliados por pessoas que não trabalham connosco"	Negativo	1
Entrv 7_Suj A	Liderança - comunicação "deviam ser mais abertos connosco"	Negativo	1
Entrv 7_Suj A	Liderança - reconhecimento "e sem duvida o reconhecimento... se o agente faz... Dedicar-se a 100%..."	Negativo	1
Entrv 7_Suj A	Clima interno "cinismo... Pelas costas dos outros vejo as minhas"	Negativo	1
Entrv 7_Suj D	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " todos querem os seus direitos, mas esquecem-se dos seus deveres"	Negativo	1
Entrv 7_Suj D	Liderança "falta de diálogo"	Negativo	1
Entrv 7_Suj D	discriminação "deviam tratar toda a gente da mesma maneira. Não acontece"	Negativo	1
Entrv 7_Suj D	liderança - reconhecimento "o líder devera reconhecer a sua dedicação (do agente) e o seu trabalho. Talvez haja aqui uma falta disso"; " é o reconhecimento... às vezes uma palavra de um chefe faz-nos sentir bem"	Negativo	2
Entrv 8_Suj A	Liderança - Comunicação "a prepotência dos comandos"; "infelizmente existe muito"	Negativo	2
Entrv 8_Suj A	Clima Interno "Somos uma família, a gente trabalha mesmo como uma família...conflito saudável por assim dizer"	Positivo	1
Entrv 8_Suj A	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "somos mal vistos ninguém quer estar ao pé de nós, mas quando necessitam somos os primeiros a quem recorrem... sabemos lá estar e ajudar a população"	Negativo	1
Entrv 8_Suj A	Falta de recursos humanos e materiais " ter trabalho, querer trabalhar e não ter, não dispor de meios humanos e materiais"	Negativo	1
Entrv 8_Suj A	Liderança "as nossas chefias não estão sensibilizadas com o meio marítimo. Conhecem apenas a teoria"	Negativo	1

Entrv 8 Suj B	Liderança - Comunicação "eu não tenho a mm opinião, não tenho notado nada disso por parte das pessoas que têm sido meus comandantes"	Positivo	1
Entrv 8 Suj B	Clima Interno "a guarda é quase como uma família... onde naturalmente há regras e nem toda a gente está satisfeita..., mas quem tem problemas tem sempre um camarada"; "uma pessoa nunca se sente completamente desprotegida"	Positivo	2
Entrv 8 Suj B	Falta de recursos humanos " sentimos falta de recursos humanos"; está muito mal a nível de pessoal..."	Negativo	2
Entrv 8 Suj B	liderança - formação " falta-lhes formação pratica, conhecimento de causa"	Negativo	1
Entrv 8 Suj B	turnos "alterações de escalas...psicologicamente afeta-nos muito"	Negativo	1
Entrv 8 Suj B	Excesso de trabalho "a carga horaria é superior aquilo que qualquer pessoa devia suportar... fazemos muitas noites é desgastante"	Negativo	1
Entrv 8 Suj B	Horários "na investigação não temos horários definidos, tanto trabalhamos dia como noites"	Negativo	1
Entrv 9 Suj C	Liderança " as vezes há choques... somos injustiçados porque não podemos responder"	Negativo	1
Entrv 9 Suj C	Horários " os horários... só às 5h da tarde é que se sabe onde vai estar amanhã...não podemos planear a nossa vida"	Negativo	1
Entrv 9 Suj C	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " o fato de ser agente da autoridade, temos de impor as regras e ser nos a dar o exemplo... temos medo não podemos mostrar... temos de mostrar segurança! Mesmo que estejamos a pensar de forma diferente"	Negativo	1
Entrv 9 Suj C	folgas " Ter um fim de semana de 7 em 7 semanas é complicado no seio familiar"	Negativo	1
Entrv 9 Suj D	Clima interno " a falta de transparência... a arrogância de alguns militares"	Negativo	1
Entrv 9 Suj D	Noites "fazemos muitas noites... temos uma vida menos saudável"	Negativo	1
Entrv 9 Suj D	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "a nossa profissão é ingrata, somos vistos com maus olhos"	Negativo	1
Entrv 9 Suj A	"o que mais gosto é da camaradagem e de lidar com o publico"	Positivo	1
Entrv 9 Suj A	Horários " fazemos muitas noites"	Negativo	1
Entrv 10 Suj A	diversidade "a diversidade do serviço é o que gosto mais, é desafiante"	Positivo	1

Entrv 10_Suj A	Discriminação "falam todos a mesma língua e não temos todos o mesmo tratamento"	Negativo	1
Entrv 10_Suj A	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " é corrente dizer " ah não fazem nada, só sabe autuar," mas quando têm um problema ..."; "ficam contra nós e temos de provar de alguma forma que não é assim"	Negativo	2
Entrv 10_Suj A	Falta RH "temos falta de efetivos no posto, anda sempre alguém a tapar buracos"	Negativo	1
Entrv 10_Suj A	Excesso horas trabalho " 900h é muito tempo que o individuo do posto trabalha em relação ao individuo da secretaria"	Negativo	1
Entrv 10_Suj B	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " a sociedade não tem consciência do nosso verdadeiro papel... às vezes temos d contornar e encaminhar a situação porque não é da nossa competência e as pessoas pensam que não as estamos a apoiar"	Negativo	1
Entrv 10_Suj B	Falta de reconhecimento da sociedade	Negativo	1
Entrv 10_Suj B	Horários " os horários, trabalhamos 7 dias seguidos num mínimo de 8h / dia, com uma folga"	Negativo	1
Entrv 10_Suj B	Inesperado " uma pessoa vai e nunca sabe para o que vai, pode ser bom pode ser mau"	Negativo	1
Entrv 10_Suj C	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "lidar com os cidadãos marca-nos para toda a vida... É ser empáticos, mas não ao ponto de estar... de me sentir afetado por isso"; " vemos crianças a fugir de polícias porque ouvem coisas como "come senão vem ai o polícia" e têm medo e é mau daqui a amanhã vai precisar da nossa ajuda e vai ter medo..."	Negativo	2
Entrv 10_Suj C	Liderança / Apoio "estamos desacompanhados ...a nível superior não é, não têm a atenção que deveriam ter...."	Negativo	1
Entrv 10_Suj C	Falta de RH e excesso de trabalho " não tem meios suficientes para desempenhar a função, tem excesso de carga horaria"	Negativo	1
Entrv 10_Suj C	Instalações "os postos não têm condições nem para o militar nem para as pessoas que se dirigem até lá"	Negativo	1
Entrv 10_Suj C	Diversidade "diversidade das funções ...fazemos de tudo e ficamos muito mais enriquecidos"	Positivo	1
Entrv 10_Suj D	remuneração "o nosso salário é baixo"	Negativo	1
Entrv 10_Suj D	Turnos " trabalhamos fim de semana, fazemos noites"	Negativo	1

Entrv 10_Suj D	Inesperado " Tudo é uma incógnita, saímos para a patrulha às vezes horas nunca sabemos quando voltamos e o que encontramos"	Negativo	1
Entrv 11_Suj B	WLB " quando um sai o outro entra... Ora não dá"	Negativo	1
Entrv 11_Suj B	Horários " uma pessoa que trabalha por turnos sabe o horário dele. Nós não... Não há uma rotina nem uma logica"	Negativo	1
Entrv 11_Suj D	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "mesmo que não agostem de nós temos de estar seja para aquilo que for ... para o que precisarem de nós"	Negativo	1
Entrv 11_Suj D	horários " alterações de escala de um dia para o outro, nunca sabemos a que horas entramos ou saímos..."	Negativo	1
Entrv 11_Suj D	Discriminação "tem de haver imparcialidade aqui ...é muito que não se faz"	Negativo	1
Entrv 11_Suj C	Clima Interno "a incompreensão as outras pessoas"	Negativo	1
Entrv 11_Suj C	Excesso de horas " a carga horaria, as vezes parecemos mortos vivos...temos muito trabalho"	Negativo	1
Entrv 11_Suj C	Ao sermos militares há uma exigência maior"	Negativo	1
Entrv 11_Suj C	Folgas " temos um fim de semana de 5 em 5 semanas e 1 folga por semana"	Negativo	1
Entrv 11_Suj C	Discriminação "as quintas...é difícil mexer numa quinta já feita"; " militares que desempenham a mesma função e fazem o mesmo a um chamam a atenção ao outro não, têm tratamentos diferentes"	Negativo	2
Entrv 11_Suj A	WLB " não estar em casa"; " a distância, pouco convívio com os filhos, com a família"	Negativo	2
Entrv 11_Suj A	Falta de meios humanos, falta de bom senso nos horários, nas escalas, o modo como lidam connosco	Negativo	1
Entrv 12_Suj A	Liderança " a vertente humana é muito colocada de lado aqui dentro...as decisões são tomadas sem ter em conta que antes de sermos militares somos pessoas"	Negativo	1
Entrv 12_Suj A	Horários " são incertos e mudam constantemente anulam a vida pessoal"	Negativo	1
Entrv 12_Suj A	Clima interno " agora é cada um por si"	Negativo	1
Entrv 12_Suj B	Discriminação " se recorres aos serviços de psicologia fica o rotulo e és colocado de parte"	Negativo	1

Entrv 12_Suj B	Discriminação " ganha-se o rotulo (quando se procura ajuda)	Negativo	1
Entrv 12_Suj B	Clima interno "salva-se quem puder. Cada um por si"	Negativo	1
Entrv 12_Suj D	WLB "a falta de vida particular das pessoas...entramos para aqui e temos de pôr a vida particular quase se lado, não dá para conciliar"	Negativo	1
Entrv 12_Suj D	Reconhecimento " o reconhecimento não existe e desmotiva"	Negativo	1
Entrv 12_Suj D	Horários "muitas noites "	Negativo	1
Entrv 12_Suj C	Horários " só a partir das 4h é que sabemos os horários do dia seguinte"	Negativo	1
Entrv 12_Suj C	Liderança " há muita prepotência por parte de quem nos comanda"	Negativo	1
Entrv 12_Suj C	liderança - Formação Líderes " os superiores fazem valer o se poder provocando injustiças propositadas porque provavelmente não querem dar outro tipo de solução mais viável"	Negativo	1
Entrv 12_Suj C	Assédio moral- "eu senti na pele recusei a fazer-me um trabalho que não me competia e ameaçaram-me que iam escrever- pressão psicológica"	Negativo	1
Entrv 13_Suj A	Instalações "instalações precárias e meios obsoletos"	Negativo	1
Entrv 13_Suj A	Liderança "deixa muito a desejar, falta de competência, falta de diálogo"	Negativo	1
Entrv 14_Suj F	Discriminação " se todos fazemos o mesmo porque eles recebem e outros não?)	Negativo	1
Entrv 14_Suj k	Liderança "os nossos comandantes querem pôr-nos para baixo"	Negativo	1
Entrv 14_Suj k	Lei "a lei...não nos protege"	Negativo	1
Entrv 14_Suj G	lei "os códigos penais atuais. Não há justiça"	Negativo	1
Entrv 14_Suj G	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "a população não sabe agradecer o nosso trabalho"	Negativo	1

Entrv 14_Suj G	Folgas " nós não temos um dia de semana, uma folga, não há um fim de semana "	Negativo	1
Entrv 14_Suj H	Lei " a lei está contra nós"; "eu faço o meu trabalho não há espera que se faça justiça, mas pela gratificação das pessoas pelo serviço que fizeste... depois de levares o assaltante ao tribunal já sabes o que vai acontecer"; " prendemos um infrator e vemos que não é punido"	Negativo	2
Entrv 14_Suj H	Promoções " as expectativas não correspondem à realidade, não são cumpridas"	Negativo	1
Entrv 14_Suj H	Liderança - Reconhecimento " nem a população nem o nosso comando"		
Entrv 14_Suj H	WLB "temos um fim de semana de 5 em 5 semanas"		
Entrv 14_Suj A	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "a população não sabe agradecer o nosso trabalho"	Negativo	1
Entrv 14_Suj A	Horários "interferem muito connosco"	Negativo	2
Entrv 14_Suj A	Liderança "não comandam mandam	Negativo	1
Entrv 14_Suj D	Conflito de papel "ter que aplicar o que nós muitas vezes não queremos"	Negativo	1
Entrv 14_Suj D	Leis " o estado atual das leis e afirma como somos achincalhados"	Negativo	1
Entrv 14_Suj D	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " as pessoas revoltam-se contra ti e tu estás a fazer o teu trabalho"	Negativo	1
Entrv 14_Suj C	Discriminação "há muitas cunhas"	Negativo	1
Entrv 14_Suj I	Folgas " temos 5 fim de semana por ano..."	Negativo	1
Entrv 14_Suj B	WLB "eu vejo a minha família de 5 em 5 semanas"	Negativo	1
Entrv 15_Suj A	" a maneira como a PSP trata os seus elementos far-me-ia não voltar a escolher esta profissão"	Negativo	1
Entrv 15_Suj A	Promoções " as pessoas não têm aquilo que lhes foi prometido no início..."	Negativo	1
Entrv 15_Suj A	Conflito de papel "há situações em que somos obrigados a agir em conformidade e às vezes essa conformidade não é o mais justo para as pessoas. ... e nós temos que sancionar ... e isso custa-me um bocado"	Negativo	1

Entrv 15 Suj A	Formação " a polícia não faz formação conveniente aos seus elementos...somos um bocado autodidatas"	Negativo	1
Entrv 15 Suj A	Instalações " a esquadra não oferece condições, queremos um computador para trabalhar não há, até as próprias vítimas ou agressores, não têm o mínimo de condições"	Negativo	1
Entrv 15 Suj A	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " As pessoas veem mal a polícia..."	Negativo	1
Entrv 15 Suj A	WLB " o meu marido também trabalha por turnos, é um bocado complicado"	Negativo	1
Entrv 15 Suj A	"noites...perder noites é muito complicado"	Negativo	1
Entrv 15 Suj A	Discriminação da população "quando existe algo para resolver e caso haja outro colega homem dirigem-se a ele"	Negativo	1
Entrv 15 Suj A	Avaliação" é injusta, é feita sem critérios e tem implicações nos concursos e nas promoções"	Negativo	1
Entrv 16 Suj A	clima interno os dias a dia com alguns elementos da cooperação...não há nada que nos..."; " há conflitos entre os colegas"	Negativo	2
Entrv 16 Suj A	Turnos " fazemos turnos de 6/7 noites seguidas..."	Negativo	1
Entrv 16 Suj A	Instalações " as instalações deixam muito a desejar "	Negativo	1
Entrv 16 Suj A	Liderança " os chefes de esquadras e outros subchefes não têm formação"	Negativo	1
Entrv 16 Suj A	Liderança - Reconhecimento " sentir que o oficial de dia é uma pessoa com quem podemos contar"	Positivo	1
Entrv 16 Suj A	Imprevisibilidade " não sabemos o que nos vai acontecer quando entramos de turno"	Negativo	1
Entrv 17 Suj A	Horários "Trabalhar sem folgas"	Negativo	1
Entrv 17 Suj A	"trabalhamos muitas horas seguidas e sem descanso"	Negativo	1

Entrv 18 Suj A	Formação " a maior dificuldade é querer saber sempre mais... e por vezes não há resposta nem capacidade da instituição para me responder"; "na parte da formação profissional não temos acompanhamento. É um pouco limitada...e vamos para as ocorrências inseguros"	Negativo	1
Entrv 18 Suj A	"o sistema jurídico e a morosidade na avaliação e decisão dos processos...demora-se demasiado tempo"	Negativo	1
Entrv 18 Suj A	"existe uma impunidade total que contribui para o aumento da criminalidade, aumento de insegurança e desconfiança e nós lidamos com isto diariamente"	Negativo	1
Entrv 18 Suj A	Turnos " são 6h a começar certa das 7h00 da manhã até à 01h00, quatro dias consecutivos por semana...o sono"	Negativo	1
Entrv 18 Suj A	Instalações "eu trabalho num gabinete com mais dois elementos, se os 3 estivermos a ouvir (gabinete de 20m) Cria-se um burburinho que não nos deixa concentrar, nem a nós nem à testemunha"	Negativo	1
Entrv 19 Suj A	"excessivo militarismo e faltas de condições para desempenhar as nossas funções"	Negativo	3
Entrv 19 Suj A	Diversidade" trabalho dinâmico...mantemo-nos atualizados e aprendemos coisas novas todos os dias"	Positivo	1
Entrv 19 Suj A	excesso trabalho " Excesso de horas que os militares fazem, noites e sem compensação"	Negativo	2
Entrv 19 Suj A	Remuneração " baixa VS o que nos é exigido"	Negativo	2
Entrv 20 Suj A	Clima interno " os colegas, as pessoas que não se dão bem, há quezílias e confrontos"	Negativo	2
Entrv 20 Suj A	Horas de trabalho "temos de estar sempre disponíveis, 24h dia"	Negativo	3
Entrv 20 Suj A	WLB "não é possível combinar nada com a família, a disponibilidade tem de ser total"; "é difícil conjugar com a família"; " a família sofre"	Negativo	3
Entrv 20 Suj A	Turnos "trabalhar por turnos é muito duro, fazer noites para quem tem família é..."	Negativo	1
Entrv 20 Suj A	Representação negativa pela comunidade e desrespeito " aturamos as frustrações dos cidadãos e não há valorização do nosso trabalho... costume dizer que a polícia, a sociedade tem a polícia que merece"	Negativo	1

Entrv 20_Suj A	Avaliação" este novo modelo de avaliação... há um clima de medo. Ou caímos nas boas graças das chefias ou..."	Negativo	1
Entrv 20_Suj A	Remuneração " as exigências são muitas para o que recebemos de vencimento"	Negativo	1
Entrv 20_Suj A	Incitações "são deprimentes... temos material danificado e antigo"	Negativo	1
Entrv 20_Suj A	Liderança " a classe dos oficiais está muito distante da nossa... eles só pensam na carreira e não nos seus profissionais que trabalham"	Negativo	1
Entrv 21_Suj A	Turnos "fazemos turnos seguidos de 16h"	Negativo	1
Entrv 22_Suj A	"falta de objetivos e desorganização"	Negativo	1
Entrv 22_Suj A	Liderança somos seres humano, não máquinas e não existe apoio, encorajamento"	Negativo	1
Entrv 22_Suj A	Horário " não temos um horário de trabalho"; "não temos horários, existe uma rotatividade diária e o nosso organismo não descansa"	Negativo	2
Entrv 22_Suj A	Remuneração inadequada	Negativo	1
Entrv 22_Suj A	Inesperado "o que mais gosto é o inesperado...não haver uma rotina"	Positivo	1
Entrv 22_Suj A	WLB " as relações familiares são prejudicadas... o serviço assim o exige e nós vestimos a camisola ... acabamos por prejudicar as relações pessoais"; "Exige muito tempo...não há facilidade em coordenar tempo livre com lazer, família... esse tempo de lazer e família é-nos retirado por exigências de serviço"	Negativo	1
Entrv 23_Suj A	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior" quando as pessoas à partida...somos rotulados , as pessoas estão sempre contra nós, ainda nem abrimos a boca, não fizemos nada e já estão contra nos e não é uma questão de agradecerem... é o funcionamento da polícia em si, o funcionamento da polícia não agrada mesmo"; " a grande parte das pessoas acha que a polícia não pode fazer nada... somos limitados pela lei... só podemos ir até certo ponto e a maior parte das pessoas não percebe isso"; " muitas vezes não podemos mesmo fazer nada, estamos limitados. É o que sentimos que não podemos fazer nada"	Negativo	3
Entrv 23_Suj A	Liderança "as chefias não estão do nosso lado, estamos isolados, por nossa conta mesmo, só podemos contar com o colega que está ao lado"	Negativo	1

Entrv 23_Suj A	Instalações " aqui falta tudo, desde a cadeira onde o graduado passa 6h sentado, o balcão onde as pessoas são atendidas em pé... não há privacidade"	Negativo	1
Entrv 23_Suj A	"ter de usar a arma é uma fonte de stress.... É muito complicada essa decisão porque se fazemos asneira, se avaliamos mal vão nos cair em cima e somos acusados em tribunal"	Negativo	1
Entrv 23_Suj A	Turnos "serviço por turnos é stressante... é complicado pela família"	Negativo	1
Entrv 23_Suj A	Discriminação " Uns são punidos de uma forma e na mesma situação outros são punidos de outra forma"; " tratar todos de forma igual, às vezes não acontece... há aqueles que se dão bem com o chefe e aqueles que não se dão, não falam tanto ou que não vão beber café com ele e são depois de certo modo prejudicados"	Negativo	2
Entrv 23_Suj A	WLB "passo mais tempo no trabalho que em casa, claro é stressante, às vezes estamos quase a sair e apanhamos uma ocorrência e temos de ficar mais horas"	Negativo	1
Entrv 23_Suj A	Formação " precisamos de mais formação sobre situações que liguem diretamente com o serviço de rua"	Negativo	1
Entrv 24_Suj A	Horários e turnos "trabalhar de dia não é igual a trabalhar de noite... "; "cortarem-nos a folga por necessidade de serviço"	Negativo	2
Entrv 24_Suj A	WLB "é difícil, planeamos estar com a família, mas não podemos, por causa do serviço estamos sempre disponíveis"	Negativo	1
Entrv 24_Suj A	Remuneração "em relação às outras profissões somos mal remunerados... o risco está lá, é uma profissão de risco e o vencimento não o reflete"	Negativo	1
Entrv 25_Suj A	"É difícil encarar a sociedade de forma diferente e conhecer novas realidades que desconhecia totalmente"	Negativo	1
Entrv 25_Suj A	Diversidade "O não haver rotina... todos os dias temos uma situação diferente e o trabalhar em equipa ""	Positivo	1
Entrv 25_Suj A	Excesso de burocracia " é demasiada burocracia para podermos fazer o nosso trabalho... expor vezes ingrata para o resultado final"	Negativo	1

Entrv 25_Suj A	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " a responsabilidade perante a sociedade...somos sempre alvo de críticas e temos de estar acima de tudo isso para poder ajudar. "; " somos um alicerce, uma muleta! As pessoas contam muito connosco para resolver as situações logo no momento e por vezes não podemos... veem-nos como carrascos"	Negativo	2
Entrv 26_Suj A	" temos de ser juizes e atuar na hora... nós temos de julgar na hora... um juiz tem tempo para averiguar ver a situação e nós não. Se fizermos mal temos a respetiva punição se fizermos bem é ótimo"	Negativo	1
Entrv 26_Suj A	Diversidade " novas experiências todos os dias, nunca sabemos o que vai acontecer amanhã"	Negativo	1
Entrv 26_Suj A	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " a população não nos vê com bons olhos, só veem a nossa instituição, que é a GNR, quando precisam realmente de auxílio, fora isso não prestamos só servimos para multar..."	Negativo	1
Entrv 26_Suj A	" em alguns expedientes, a adrenalina, o acumular de stress é complicado ter um meio termo"	Negativo	1
Entrv 26_Suj A	Falta de RH " para o serviço que nós fazemos temos pouco efetivo"	Negativo	1
Entrv 26_Suj A	Folgas " só tenho uma folga por semana e estou a 300km de casa..."	Negativo	1
Entrv 26_Suj A	WLB " é difícil, vejo a minha esposa e o meu filho às vezes de 15 em 15 dias"; "estar longe da família é mau, qualquer pessoa sente isso... mesmo quando estamos motivados é difícil"	Negativo	2
Entrv 26_Suj A	Liderança "existe falta de apoio no terreno, somos donos de nós próprios ... temos mesmo muito pouco apoio"	Negativo	1
Entrv 26_Suj A	Formação, remuneração e avaliação "estes três aspetos estão por assim dizer em banho-maria..."	Negativo	1
Entrv 27_Suj A	Diversidade " é uma profissão em que não há dois dias iguais. Temos essa vantagem"; " não ter dois dias iguais é extremamente agradável"	Positivo	2
Entrv 27_Suj A	"dar más notícias às pessoas em situações de morte, feridos graves...temos de ser nós...devia haver um gabinete de psicologia para fazer este trabalho"	Negativo	1

Entrv 27_ Suj A	Liderança " não gosto que as nossas chefias grandes parte das vezes não ter o conhecimento do trabalho da rua e opinam sem ter o real conhecimento daquilo que se passa na rua"; é o comando, a forma como o comando está instalado. Não sabem o stress que os polícias têm na rua e as confusões que têm, aquilo a que estão sujeitos... não sabem dar real valor ao nosso trabalho"; " falta de capacidade do comando"	Negativo	3
Entrv 27_ Suj A	"não gosto de passar multas, não me sinto bem porque mexe um bocado com o dinheiro das pessoas e a vida não está boa para isso"	Negativo	1
Entrv 27_ Suj A	Excesso trabalho " Excesso de horas de trabalho. Mexem um bocado com o nosso trabalho"	Negativo	1
Entrv 27_ Suj A	formação " a nossa formação é má não tem continuidade "	Negativo	1
Entrv 27_ Suj A	Avaliação " a avaliação de desempenho é um bocado pela cara das pessoas"	Negativo	1
Entrv 27_ Suj A	Remuneração " nos dias que correm podia ser bem mais, devido às horas e aos perigos constantes a que estamos sujeitos"	Negativo	1
Entrv 28_ Suj A	Disponibilidade total "uma pessoa não dorme, não consegue ter ..."; " o nosso trabalho está quase a terminar e acontece algo... temos de ficar até acabar"; "devíamos ser como um sacerdote ..ter disponibilidade total, conhecimento de tudo"	Negativo	3
Entrv 28_ Suj A	"a nossa visibilidade tem consequências na nossa vida familiar ...o stress também vem daí"	Negativo	1
Entrv 28_ Suj A	Formação "muitas vezes o problema psicológico das agentes advém da falta de formação... é bom termos formação para nos sentirmos À vontade"	Negativo	1
Entrv 28_ Suj A	"o inesperado que se torna rotina ...o nosso dia a dia é sempre inesperado"	Negativo	1
Entrv 28_ Suj A	WLB "o meu sentimento quando vou trabalhar depende muito do que a família vai fazer nesse dia, o não poder estar com eles..."; " porque não podido estar com a minha filha sábado à tarde no cinema ou ao escorrega, não posso ir festas da escola, porque não posso ir de ferias com ela e a mãe no mm mês-..."	Negativo	2
Entrv 28_ Suj A	Liderança / discriminação "falta de coerência dos superiores...os favoritismos"	Negativo	1
Entrv 29_ Suj A	Turnos " turnos mexem muito connosco"	Negativo	1

Entrv 29_Suj A	WLB " somos pessoas, por trás de nós está uma esposa, estão os filhos e nós temos de ter capacidade para o trabalho para a família e por vezes prejudicamos a família para estar bem no serviço"	Negativo	1
Entrv 29_Suj B	Diversidade " o que menos gosto é a abrangência de situações e de tarefas... falta de meios humanos"	Negativo	1
Entrv 29_Suj B	Rotatividade " a rotatividade, entra-se no esquema, mas é difícil, o corpo, a alimentação, o sono"	Negativo	1
Entrv 29_Suj B	Responsabilidade "tudo o que fazemos implica com a vida das pessoas"	Negativo	1
Entrv 29_Suj B	Limitação de direitos "eu por exemplo para cortar a barba tenho de pedir autorização...para participar numa situação pública tenho de pedir autorização...não temos direito à greve"; "mesmo à civil eu não posso ter determinados comportamentos senão estou a infringir a ordem disciplinar e a lei geral"	Negativo	2
Entrv 29_Suj B	Liderança "as chefias deviam dar o exemplo, ter uma parte mais humana"; "a falta de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido"	Negativo	2
Entrv 29_Suj F	Noites "as noites são sempre perdidas"	Negativo	1
Entrv 29_Suj F	Falta de reconhecimento da sociedade" existe falta de reconhecimento por parte do público"	Negativo	1
Entrv 29_Suj F	liderança "falta de apoio das chefias"	Negativo	1
Entrv 29_Suj D	"se houvesse a tal componente humana o tal reconhecimento e menos pressão"	Negativo	1
Entrv 29_Suj D	Promoções "o método de progressões é um dos aspetos que menos gosto"	Negativo	1
Entrv 29_Suj C	Excesso de trabalho "grande volume do trabalho"; " dia apos dia com grande volume de trabalho e com as situações umas mais complicadas que outras..."	Negativo	2
Entrv 29_Suj C	Liderança "há falta de reconhecimento por parte das chefias"; " a tal falta de reconhecimento"	Negativo	2
Entrv 29_Suj C	WLB "temos muito pouco tempo para a família"	Negativo	1

Entrv 29_Suj C	liderança "existe uma grande falta de reconhecimento"	Negativo	1
Entrv 30_Suj C	Horários, trabalhamos por turnos, causa um desgaste enorme	Negativo	1
Entrv 30_Suj C	WLB "temos falta de tempo para a nossa vida pessoal"	Negativo	1
Entrv 30_Suj B	Excesso de burocracia "é ingrato porque os munícipes tentam a nossa ajuda e parece que vai ficar tudo resolvido no dia seguinte, mas não e...a burocracia demora demasiado tempo"; "não depende de nós...o munícipe fica a espera mas estamos de braços presos e não conseguimos "	Negativo	2
Entrv 30_Suj B	Horários, trabalhamos por turnos	Negativo	1
Entrv 30_Suj A	"nem sempre ser capaz de dar resposta porque não depende de nos"	Negativo	1
Entrv 30_Suj A	avaliações "são feitas num formato completamente desadequadas a um polícia"	Negativo	1
Entrv 30_Suj A	excesso trabalho "o volume de trabalho. É imenso"	Negativo	1
Entrv 31_Suj A	conflito de papel" somos humanos e há sítios em que é complicado fiscalizar porque são perto de hospitais e as pessoas estão doentes e temos de autuar...nós somos humanos...afetamos"	Negativo	1
Entrv 31_Suj A	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior" as pessoas desconhecem as nossas competências e pressionam mais porque não reconhecem autoridade"	Negativo	1
Entrv 31_Suj B	instalações " o nosso edifício parece abandonado"	Negativo	1
Entrv 31_Suj B	avaliação "é estranha porque nós nunca chegamos a saber muito bem como se faz..."	Negativo	1
Entrv 31_Suj B	discriminação " quer se queira quer não ... o avaliador tem uma margem de manobra para penalizar ou beneficiar as pessoas. E nos não podemos fazer nada"	Negativo	1
Entrv 31_Suj C	"a pressão psicológica das pessoas na rua connosco"	Negativo	1
Entrv 31_Suj C	instalações " onde as pessoas são atendidas, onde nos fardamos, onde fazemos pausa...não há condições"	Negativo	1

Entrv 31_Suj C	avaliação "os objetivos definidos são impossíveis de serem atingidos, então como uma avaliação pode ser justa?"	Negativo	1
Entrv 32_Suj A	"estamos sempre ao telefone...interfere psicologicamente...é sempre a mesma coisa e as pessoas não são muito cordiais"	Negativo	1
Entrv 32_Suj A	Formação " há uma grande carência de formação. Já temos, mas agora dada a escassez de elemento"	Negativo	1
Entrv 32_Suj A	falta de RH " somos muito poucos para as reclamações que temos"	Negativo	1
Entrv 32_Suj D	Liderança "a falta de acompanhamento"	Negativo	1
Entrv 32_Suj D	"somos mal vistos pela comunidade no geral. Quando estamos lá para ajudar uma pessoa, mas de certa forma ela também é lesada... Ninguém gosta da polícia, mas toda a gente precisa dela"	Negativo	1
Entrv 32_Suj D	Excesso de trabalho "as nossas horas de trabalho nunca chegam para fazer o que é preciso e acabamos por tirar do nosso tempo"	Negativo	1
Entrv 32_Suj B	"eu faço noites, com turnos irregulares, mas isso agrada-me "	Positivo	1
Entrv 32_Suj B	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior" há situações que são frustrantes quase chegam à ofensa. Vem de forma pessoal...e aí mexe mais connosco"	Negativo	1
Entrv 32_Suj B	Remuneração " a nível de ordenados há uma injustiça social com a PM... cada vez mais trabalho, conseguimos fazer mais e melhor, mas não somos compensados por isso. É desmotivante "	Negativo	1
Entrv 32_Suj C	Turnos " turnos de 24h, ficamos super cansados o descanso não é igual"	Negativo	1
Entrv 33_Suj A	discriminação "as coisas deviam ser iguais para todos os polícias "	Negativo	1
Entrv 33_Suj A	Liderança / Assédio " já sofremos algumas pressões, não diretas, mas assim no geral de quem manda em nós"	Negativo	1
Entrv 33_Suj A	" quando andamos a autuar somos os piores, mas quando resolvemos uma situação ao município somos os maiores!"	Negativo	1

Entrv 33_Suj A	a pressão dos munícipes para resolvermos no imediato	Negativo	1
Entrv 33_Suj C	as amizades, as politiquices, o depende não nacionalmente, mas regionalmente	Negativo	1
Entrv 33_Suj C	Burocracia " o excesso de burocracia... o simplex não existe, cada vez se complica mais as coisas"	Negativo	1
Entrv 33_Suj C	clima interno " o que me provoca stress são os problemas internos aqui dentro "	Negativo	1
Entrv 33_Suj B	Discriminação " os padrinhos, as amizades que se criam com as chefias e alguns agentes cá dentro ...é um grande motivo de desmotivação "	Negativo	1
Entrv 33_Suj B	Vínculo " é muito grave um polícia a contrato.... Qualquer tipo de pressão superior que ele sofra vai influenciar no seu trabalho porque há o medo de ser despedido"	Negativo	1
Entrv 33_Suj B	" a polícia é sempre mal vista até ao dia em que precisam dela"	Negativo	1
Entrv 33_Suj B	Limitação de autoridade "o stress da função advém de todos nós dependermos das leis do país e aí torna-se stressante a resolução--queremos resolver, mas não temos como"	Negativo	1
Entrv 33_Suj B	a pressão maior vem dos munícipes, temos pressão cá dentro, mas não é nada que uma agente não espere	Negativo	1
Entrv 33_Suj D	Gestão baseada em Valores políticos "este ano temos eleições. Ganha ou não ganha, fica ou não fica? O que acontece?"	Negativo	1
Entrv 33_Suj D	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior " a polícia não é bem vista pela comunidade em geral "; " quando resolvemos a pessoa fica satisfeita, mas quando não é possível somos os maus da fita e é porque não queremos"	Negativo	1
Entrv 33_Suj D	Turnos " trabalhar por turnos é stressante...a minha mulher está em casa a noite sozinha e eu aqui"	Negativo	1
Entrv 33_Suj D	clima interno" o que me provoca stress é a desunião "	Negativo	1
Entrv 7 2 Suj B	Perda de benefícios " eu tinha um contrato, expectativas ...e, regulamentarmente tudo isso desapareceu. Desmotivou-me "; "uma pessoa esta numa carreira ao fim de tantos anos e é desvalorizada"	Negativo	2
Entrv 7 2 Suj B	"o contacto com o publico nem sempre é fácil. O risco é maior"	Negativo	1

Entrv 7 2_Suj B	"fazer noites"	Negativo	1
Entrv 7 2_Suj B	WLB " no meio familiar nunca há tempo para a família e para o lazer é complicado"	Negativo	1
Entrv 7 2_Suj B	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "é muita pressão em cima de nós, porque é que vem e porque não vem"	Negativo	1
Entrv 7 2_Suj D	Perda de benefícios" luta-se por determinado objetivo e depois as regras são alteradas, sentem-se desmotivados"	Negativo	1
Entrv 7 2_Suj D	WLB "costumo dizer que nesta vida profissional não se pode combinar nada. Porque a qualquer momento"	Negativo	1
Entrv 7 2_Suj A	Perda de benefícios " nós viemos com determinados direitos e temos vindo a perdê-los. Ficamos descontentes"	Negativo	1
Entrv 7 2_Suj A	"fazer noites... principalmente no inverno e porque é mais perigoso"; turnos	Negativo	2
Entrv 7 2_Suj A	Falta de efetivos " há uma grande sobrecarga de trabalho devido à falta de efetivos. Não conseguimos acudir a tudo"	Negativo	1
Entrv 7 2_Suj A	Conflito de papel "as vexes sofre tanto a pessoa que detém como o que é detido"	Negativo	1
Entrv 7 2_Suj C	" mantenho-me por motivos pessoais, saúde, familiares...porque se pudesse escolher com a opressão que há nesta casa não ficaria aqui"	Negativo	1
Entrv 7 2_Suj C	"fazer noites devido ao risco e à solidão, estamos muitas vezes 6h sozinho"	Negativo	1
Entrv 34_Suj A	Clima interno "quando cá chegamos fomos um bocadinho. Postos de lado. Parecia que vínhamos tirar alguma coisa que era só deles "	Negativo	1
Entrv 34_Suj A	Burocracia " a parte escrita... ter que pôr aquilo que a gente faz"	Negativo	1
Entrv 34_Suj A	as polícias nunca são bem vistas	Negativo	1
Entrv 34_Suj A	remuneração inadequada para as tarefas desempenhadas	Negativo	2
Entrv 34_Suj A	liderança o reconhecimento que existe é apenas do erro	Negativo	1
Entrv 34_Suj A	avaliação "nunca fui avaliado nem nunca me foram dados objetivos"	Negativo	1
Entrv 34_Suj B	Turnos e as noites	Negativo	1

Entrv 34_Suj B	"há pessoas que já veem a polícia com bons olhos	Positivo	1
Entrv 34_Suj B	Conflito papel "há situações em que cumprimos a nossa missão, mas não nos sentimos realizados. Por exemplo, processos de despejo de famílias com filhas... é difícil, faz parte, mas "	Negativo	1
Entrv 34_Suj B	Formação " existe falta de formação continua"	Negativo	1
Entrv 34_Suj D	Progressão de carreira "as expectativas não se concretizam"	Negativo	1
Entrv 34_Suj D	Sistema judicial " é um dos maiores fatores de desmotivação, a forma como funciona... nós detemos as pessoas, uma, duas, 22 vezes vai a tribunal e é solta...é muito ingrato"	Negativo	1
Entrv 34_Suj D	WLB compatibilizar trabalho e família com turnos não é fácil	Negativo	1
Entrv 34_Suj D	avaliação "nunca fui avaliado nem nunca me foram dados objetivos"	Negativo	1
Entrv 34_Suj C	Variedade de tarefas " no CP fazemos um pouco de tudo, é o que me dá mais gosto"	Positivo	1
Entrv 34_Suj C	Conflito papel " ver as pessoas sem abrigo, casas co cheiros nauseabundos...há coisas que mexem muito comigo e o não poder fazer mais ou ter de cumprir a lei à risca"; "ver um sem abrigo e não ser capaz de resolver temos de esperar pela seg. social"	Negativo	2
Entrv 34_Suj C	Limitação "vamos lá fazemos o que é esperado mas depois é a papelada, a seg. soc, mais isto e aquilo e o problema não se resolve...mas nós fizemos a nossa parte e demos a cara"	Negativo	1
Entrv 34_Suj C	remuneração " o ordenado para o trabalho..."	Negativo	1
Entrv 35_Suj A	liderança - reconhecimento "toda a gente se afasta... muitas vezes nem é a palmadinha nas costas e sentir que estão lá a nível profissional e material"	Negativo	1

Entrv 35_Suj A	WLB "a instituição não olha para o lado humano...não tem o cuidado de saber se o militar tem família a sua vida"; "é trabalhar e trabalhar com consequências familiares e pessoais que advém daí e se não for a nossa motivação pessoal com o serviço nada mais existe"; " para o cumprimento da missão há prejuízo das famílias, são muitas horas de serviço"	Negativo	3
Entrv 35_Suj A	Colocações "não existe um sistema definido e veem-se injustiças "	Negativo	1
Entrv 35_Suj A	Formação "Incapacidade de gerir e controlar as emoções, ninguém nos ensina"	Negativo	1
Entrv 35_Suj A	downsizing" reestruturação é uma palavra sinistra"; " houve extinção de postos de trabalho e os militares foram colocados por imposição"	Negativo	2
Entrv 35_Suj A	Perda de benefícios "houve alguns cortes ...algumas regalias que os militares tinham para as famílias foram cortados"	Negativo	1
Entrv 35_Suj B	diversidade de tarefas " há um espectro de tarefas diversificada que me agrada"	Positivo	1
Entrv 35_Suj B	Limitação " principalmente limitações do que podemos ou não fazer por falta de meios...materiais"	Negativo	1
Entrv 35_Suj B	Falta de recursos humanos " faltam efetivos"	Negativo	1
Entrv 35_Suj B	WLB" eu recebo um telefonema e a qualquer hora do dia ou noite eu vou ajudar quem for, sem qualquer remuneração acrescida e em termos familiares é complicado... é quase como viver em liberdade condicional e as pessoas não entendem"; " as colocações e a família... É difícil"	Negativo	2
Entrv 35_Suj B	Formação "o principal problema que acontece nesta instituição é que os nossos militares não são ensinados a lidar com a morte"	Negativo	1
Entrv 35_Suj B	downsizing" unidades extintas que não foram repostas. Houve injustiças e descontentamento dos militares"	Negativo	1
Entrv 35_Suj B	WLB -Excesso de trabalho "eu passo mais tempo no trabalho que em casa, é o excesso de horas de trabalho"	Negativo	1
Entrv 35_Suj c	diversidade de tarefas "há uma rotina que pode ser transformada todos os dias"	Positivo	1

Entrv 35_Suj c	querer ajudar e não poder e sabemos o que... a fonte, o que poderíamos estar a fazer e que por determinada casa não podemos agir.... Frustra-nos"	Negativo	1
Entrv 35_Suj c	limitação "limitados naquilo que nos dão para podermos trabalhar. Temos a autoridade, mas não os meios"	Negativo	1
Entrv 35_Suj c	Ambiguidade da função " as limitações criam insatisfação, deixam-nos numa posição delicada em termos pessoais porque eu estando a investir numa autoridade para desempenhar uma função e não tendo a capacidade de a poder desempenhar convenientemente ou tenho excesso de competências e falta de meios ou vice-versa e isto cria insatisfação"	Negativo	1
Entrv 35_Suj c	Excesso de trabalho " temos muito trabalho"	Negativo	1
Entrv 35_Suj c	Formação " é o que falta aos nossos militares, a formação é muito deficitária a vários níveis "	Negativo	1
Entrv 35_Suj D	falta de planeamento, trabalhamos em cima do joelho	Negativo	1
Entrv 35_Suj D	WLB instabilidade nas colocações "nunca sabemos onde vamos ser colocados, é difícil para a família"	Negativo	1
Entrv 35_Suj D	Excesso de carga horaria "o excesso de carga horaria leva a um cansaço físico excessivo que se reflete mentalmente e não conseguimos responder da melhor forma Às situações "	Negativo	1
Entrv 35_Suj F	falta de cobertura superior, falta de apoio... a instituição não reconhece	Negativo	1
Entrv 35_Suj F	trauma psicológico é um fator de stress, mexe com as pessoas... trabalhamos muito com a reação e não com a prevenção	Negativo	2
Entrv 35_Suj F	WLB " passo mais horas no trabalho do que em casa, isto está desajustado"	Negativo	1
Entrv 36_Suj C	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "as pessoas não têm realidade das coisas e às vezes..."	Negativo	1
Entrv 36_Suj C	WLB "as vezes temos coisas combinadas a nível pessoal e não conseguimos conciliar .de um momento para o outro aparecem coisas e"	Negativo	1
Entrv 36_Suj C	Remuneração" em termos de remuneração a comparar com certos trabalhos... é baixo"	Negativo	1
Entrv 36_Suj A	Liderança - reconhecimento " a falta de apoio a nível da instituição, as pessoas que estão acima de nós deviam ter mais um bocadinho de... Empatia... colocarem-se no nosso lugar"	Negativo	1
Entrv 36_Suj A	WLB " a disponibilidade que a profissão exige, o termos de desmarcar coisa com a família e as desconfianças que isso traz"; " o trabalho tem muito impacto ..temos de estar sempre	Negativo	2

	disponíveis seja para o que for e depois explicar isto a nível familiar..."		
Entrv 36_ Suj A	Remuneração "somos mal pagos"	Negativo	1
Entrv 36_ Suj A	folgas "só temos uma folga semanal"	Negativo	1
Entrv 36_ Suj B	Gestão emocional e ausência de reconhecimento exterior "há falta de humildade por falta das pessoas, não dão valor ao serviço que desempenhamos "	Negativo	1
Entrv 36_ Suj B	Líderes não existe reconhecimento superior "; " a nível superior não é reconhecido o nosso valor"	Negativo	2
Entrv 8 Suj A	WLB " queremos estar com os filhos passar tempo com a nossa mulher, fazer o papel de pai e marido, mas temos uma noite de serviço e é difícil arranjar força"	Negativo	1
Entrv 36_ Suj B	Remuneração " em termos remuneratórios é muito baixo"	Negativo	1
Entrv 36_ Suj B	folgas "só temos uma folga semanal"	Negativo	1

Quadro 2 – Representações Sociais Positivas e Negativas

sujeito	RS positiva	Repetições
Entrv 1_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade): "A essência da guarda... receber os problemas do meio social e conhecer o meio"	2
Entrv 1_ Suj A	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) " ajudar as pessoas mais necessitadas"	1
Entrv 1_ Suj A	Características para ser um bom profissional ("camaradagem, lealdade, solidariedade, frontalidade")	1
Entrv 1_ Suj A	Representação da organização ("é o que nos distingue, a vertente militar")	1
Entrv 1_ Suj C	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) :("ajudar quem precisa")	1
Entrv 1_ Suj C	"sentimento de pertença"	1
Entrv 1_ Suj C	Representação da organização ("dá-nos um sentimento de pertença")	1
Entrv 1_ Suj B	Representação da função (Ser útil/servir país / missão):("a ajuda ao cidadão")	1

Entrv 1_Suj B	Representação da organização ("orgulho-me da vertente militar")	1
Entrv 1_Suj B	Características para ser um bom profissional ("a camaradagem e espírito de pertença")	1
Entrv 1_Suj B	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade): "temos pessoal muito bem formado, uma boa capacidade de atendimento das pessoas....faz toda a diferença")	1
Entrv 1_Suj B	Características para ser um bom profissional ("a responsabilidade da nossa função...mexemos com a vida da pessoa")	1
Entrv 2_Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade): "profissão estável... um percurso de vida mais solido"; "temos uma estabilidade que nos dias que correm é complicado!")	2
Entrv 2_Suj D	Representação da organização (Valências militares): "uma carreira com valência militar"	1
Entrv 2_Suj D	Características para ser um bom profissional ("responsabilidade e o encontrar as soluções para os problemas e saber resolver as coisas da melhor maneira de modo a que ninguém se sinta lesado")	1
Entrv 2_Suj A	Representação da função - Poder/figura de autoridade ("o que nos distingue é o poder...olham para nós como uma figura de autoridade, figura de respeito")	1
Entrv 2_Suj B	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade): "Lidar com pessoas... tentamos sempre ajudar as pessoas"	1
Entrv 2_Suj B	Representação da função - Poder/figura de autoridade ("a polícia é vista com poder")	1
Entrv 2_Suj B	Características para ser um bom profissional (Exigência/rigor e responsabilidade/ética) ("responsabilidade")	1
Entrv 3_Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) ("já tinha esta ideia desde miúdo mas se calhar uma das razões também será certamente o futuro profissional, a estabilidade profissional")	1
Entrv 3_Suj B	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) "temos a nossa presença, polícia de proximidade..."; "Ajudar as pessoas sem ser pela punição"	2
Entrv 4_Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade): "era uma profissão de futuro, que havia bastante perspectiva de subida... de carreira"; "mantém-me segura. Face ao futuro...é segurança"	2
Entrv 4_Suj A	Exigência da função -Cumprimento da Lei (legislação / lei)"Fiscalização"	1
Entrv 4_Suj A	Exigência da função -Farda "a começar pela farda"; "carregamos uma farda é um chamariz"	2
Entrv 4_Suj A	Evolução positiva representação junto da comunidade "Falta de respeito mas neste momento já nos aceitam melhor"	1

Entrv 4 Suj A	Relação positiva com outras forças de autoridade "a PSP ... aceita nos bem"	1
Entrv 4 Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) " ser preventivo e não impeditivo"	1
Entrv 4 Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade):"Foi uma oportunidade"; "dadas as circunstâncias atuais do país"	2
Entrv 4 Suj B	Exigência da função -Farda " o carregar o pedo de uma farda"	1
Entrv 4 Suj B	Evolução positiva representação junto da comunidade "já foi muito mau... falta de respeito"	1
Entrv 4 Suj B	Relação positiva com outras forças de autoridade "à GNR não estamos tão ligados, mas a PSP há uma boa camaradagem"	1
Entrv 4 Suj C	Evolução positiva representação junto da comunidade "quase bom, já fomos muito mal tratados"	1
Entrv 4 Suj C	Relação positiva com outras forças de autoridade " eu tenho melhor impressão da GNR do que da PSP"	1
Entrv 4 Suj C	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "no final do mês o nosso ordenado cai certinho"	1
Entrv 5 Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "estabilidade em termos profissionais "	1
Entrv 5 Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)"a estabilidade em termos remuneratórios é importante"	1
Entrv 5 Suj C	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "Oportunidade a nível financeiro "	1
Entrv 5 Suj C	Características para ser um bom profissional (Exigência/rigor e responsabilidade/ética) "a responsabilidade (sobre aspeto distintivo da profissão e do ser polícia"	1
Entrv 6 Suj A	Representação da organização (Valências militares) "estava na carreira militar ... tentar algo novo, mas com essa valência"; "foi a possibilidade de continuar uma carreira"	2
Entrv 6 Suj A	Características para ser um bom profissional (Exigência/rigor e responsabilidade/ética)"não tem nada a ver com os outros serviços...a responsabilidade"	1
Entrv 6 Suj A	Evolução positiva representação junto dos operacionais doutras forças de autoridade "temos uma boa relação. Com a PSP a relação é mais próxima em relação à GNR mas é boa"	1
Entrv 6 Suj A	Gestão baseada nos ativos humanos (PM define-se pelos seus RH-empenho & dedicação)" gosto da capacidade de trabalho dos meus colegas ...somo poucos, mas bons"	1
Entrv 6 Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "estabilidade... expectativa de progressão e estabilidade"	1

Entrv 6 Suj B	Características para ser um bom profissional (Exigência/rigor e responsabilidade/ética)"a responsabilidade sobre a vida dos outros"	1
Entrv 6 Suj B	Gestão baseada nos ativos humanos (PM define-se pelos seus RH-empenho & dedicação) " com poucos meios humanos, tem feito um trabalho muito bom"	1
Entrv 6 Suj C	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "estabilidade, era uma polícia nova"	1
Entrv 6 Suj D	Exigência da função -Farda "o fardamento"	1
Entrv 7 Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "mudança de vida...pensando no futuro e hoje em dia tem de se pensar muito"	1
Entrv 7 Suj B	Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança) "combater o crime"	1
Entrv 7 Suj C	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "Não tinha um trabalho seguro e era altura de aproveitar a oportunidade"; "temos estabilidade financeira"	2
Entrv 7 Suj A	Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança) Combater o crime na rua"	1
Entrv 7 Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)"temos estabilidade financeira"	1
Entrv 8 Suj A	Representação da organização (Valências militares)" a natureza militar da instituição	1
Entrv 8 Suj A	Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança) "somos elementos da força de segurança...fazemos cumprir a lei"	1
Entrv 8 Suj B	Representação da organização (Valências militares)"a natureza militar e polivalência"	1
Entrv 8 Suj B	Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança)" segurança e proteção"	1
Entrv 8 Suj B	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas" somos uma instituição anciã já com uma cultura vasta ...e uma tradição muito vincada. Valores muito tradicionais"	1
Entrv 9 Suj C	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) " a estabilidade da profissão"	1
Entrv 9 Suj C	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) " fazer policiamento de proximidade, gosto de estar com o cidadão, gosto da camaradagem"	1
Entrv 9 Suj D	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "A estabilidade, toda a gente sabe que a vida lá fora está um bocado complicada"	1
Entrv 9 Suj D	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas " somos uma organização estruturada...temos de respeitar, temos de fazer cumprir as coisas e sermos uma força militar é benéfico"	1

Entrv 9_Suj D	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) "é muito importante o contacto com o povo. Ser um polícia de proximidade porque isso vai prevenir muitos crimes"	1
Entrv 9_Suj A	Representação da organização (Valências militares) " O gosto por uma carreira militar"	1
Entrv 9_Suj B	Representação da organização (Valências militares) “militar, a palavra militar ...a nossa GNR está aí... é a força que sempre sonhei defender"	1
Entrv 9_Suj B	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas “somos uma força organizada"	1
Entrv 9_Suj B	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) " gosto por ajudar os outros"	1
Entrv 9_Suj B	Exigência da função -Farda "Um bom polícia começa logo pelo fardamento"	1
Entrv 9_Suj B	Características para ser um bom profissional (Ser capaz de resolver) "ser capaz de ajudar, saber ajudar as pessoas"	1
Entrv 9_Suj B	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) "um polícia de aproximação, dar apoio à vítima"	1
Entrv 10_Suj A	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) "lidar com o cidadão no dia a dia e sentir os problemas que as pessoas têm"	1
Entrv 10_Suj A	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas " o nosso valor histórico...o aspeto militar que nos difere”	2
Entrv 10_Suj A	Estamos ao serviço do povo	1
Entrv 10_Suj A	Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança) " as forças de segurança desempenham uma tarefa que é fundamental ao estado"	1
Entrv 10_Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "Permite uma estabilidade financeira que já não se vê em muitas instituições"	1
Entrv 10_Suj B	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) "caracter nobre da missão da guarda"; "intercambio que se cria entre nós e a sociedade. Em prol do cidadão"	2
Entrv 10_Suj B	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas " o rigor e a disciplina"	1
Entrv 10_Suj C	Representação da função (Ser útil/servir país / missão " a possibilidade de ajudar as outras pessoas, fazer tudo aquilo que está ao nosso alcance para poder ajudar e resolver qualquer problema que tenham"	1
Entrv 11_Suj D	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)"atualmente a nível profissional é das mais credíveis"; "temos o objetivo de ser alguém na sociedade"	2
Entrv 11_Suj D	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas "os valores e os ideais da instituição"	1

Entrv 11_Suj C	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) " a proximidade e combater a criminalidade, acho isso muito gratificante"	1
Entrv 11_Suj A	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) " Estar a ajudar as pessoas "	1
Entrv 12_Suj C	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) atendendo à realidade do país temos de nos considerar privilegiados"	1
Entrv 13_Suj A	Exigência da função -Farda "fascínio pela farda"	1
Entrv 13_Suj A	Representação da função (Ser útil/servir país / missão)" servir o meu país"	1
Entrv 13_Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) servir a população e zelar pelo cumprimento da lei	1
Entrv 13_Suj A	Exigência da função -Cumprimento da Lei (legislação / lei) " fazer cumprir a lei e punir os infratores"	1
Entrv 13_Suj A	"salvar a vida humana"	1
Entrv 13_Suj A	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas " aprumo e disciplina; isenção, firmeza e cortesia"	1
Entrv 14_Suj F	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "não tinha muitas alternativas...e teve a ver com progressão de carreira e estabilidade"	1
Entrv 14_Suj F	Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança) "combater a criminalidade e tudo se resolve"	1
Entrv 14_Suj k	Gosto pela profissão "desde criança que queria ser polícia"	1
Entrv 14_Suj G	Exigência da função -Cumprimento da Lei (legislação / lei) "somos defensores da lei"	1
Entrv 14_Suj G	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) " ser útil a população"	1
Entrv 14_Suj H	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) " servir as pessoas e o bem-estar delas"	1
Entrv 14_Suj A	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) "Pela lei e pela ordem"	1
Entrv 15_Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)"possibilidade d progredir na carreira"; " eu queria uma profissão, foi o que me levou a vir para a polícia"	2
Entrv 15_Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) " gosto da parte humana do trabalho, sentir que consegui ajudar alguém"	1
Entrv 15_Suj A	Características para ser um bom profissional (Exigência/rigor e responsabilidade/ética) "ser fiel à farda... consciente daquilo que faz..."	1
Entrv 16_Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) " pela dificuldade em arranjar trabalho...pela estabilidade"; "boa opção para começar uma vida	2

Entrv 16_Suj A	Representação da função (Ser útil/servir país / missão)" o contacto com as pessoas e ser útil"	1
Entrv 16_Suj A	Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança)" tentar colocar ordem na sociedade"	1
Entrv 16_Suj A	Associação Polícia = local de trabalho "às vezes é só mesmo quem me paga o ordenado"	1
Entrv 17_Suj A	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas " disciplina, rigor, lealdade e fidelidade"	1
Entrv 17_Suj A	Associação Polícia = local de trabalho "é o emprego que tenho"	1
Entrv 17_Suj A	"é uma profissão que mantém o contacto com pessoas diferentes e por isso obriga a uma condição física preparada"	1
Entrv 17_Suj A	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas " é uma profissão hierarquizada e com regulamento disciplinar e estatuto próprio"	1
Entrv 18_Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "fui militar durante 6 anos e cheguei a um período em que tive de escolher uma alternativa...optei pela PSP... foi uma alternativa"	1
Entrv 18_Suj A	Características para ser um bom profissional (Ser capaz de resolver) " o fato de ficar logo resolvido é o que me dá mais prazer"	1
Entrv 18_Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) "por vezes vemos pessoas ..em condições de habitabilidade , por vezes totalmente deficientes e somos nós que damos o empurrão para melhorarem as condições...não financeira porque não temos como mas a nível de informação e recursos"; " eu tenho a possibilidade de ajudar as pessoas...às vezes basta uma palavra"	2
Entrv 19_Suj A	Características para ser um bom profissional (Exigência/rigor e responsabilidade/ética)" temos de ser disciplinados e responsáveis. A responsabilidade e inculcada desde o início ...e a disciplina é a base de tudo"	2
Entrv 19_Suj A	Representação da função (Ser útil/servir país / missão)"quando entramos para a GNR entregamo-nos à causa... juramos bandeira para termos o nosso compromisso de honra"; " responsabilidade , obrigação para com a sociedade e um sentimento de devolver às populações bem estar e tranquilidade"	2
Entrv 20_Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)"lidar com as pessoas é gratificante"	1
Entrv 21_Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)" por ser uma profissão da função pública, o ordenado e a estabilidade"	1
Entrv 21_Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)"o poder ajudar as pessoas"	1
Entrv 21_Suj A	Representação positiva pela sociedade "o respeito que temos na rua por sermos uma força da polícia"	1

Entrv 21_ Suj A	Representação da organização (Valências militares) "somos uma força militarizada"	1
Entrv 22_ Suj A	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) "a missão importante que desempenhamos"; "Espírito de missão"; " cumprir a missão"	3
Entrv 22_ Suj A	Características para ser um bom profissional (Camaradagem/espirito de ajuda)"o companheirismo entre colegas"; " o que mais gosto e sem duvida o companheirismo"	2
Entrv 22_ Suj A	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas " a nossa base legal, a forma como trabalhamos... temos uma missão específica e isso distingue-nos"	1
Entrv 22_ Suj A	Exigência da função -Farda "orgulho de vestir uma farda"	1
Entrv 23_ Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) " inicialmente foi mesmo por necessidade , sou muito honesto...havia falta de trabalho ...foi por necessidade mas aprendi a gostar"; "segurança financeira e estabilidade"	2
Entrv 23_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)"temos uma visão mais abrangente da sociedade... somos psicólogos, sociólogos , temos de ser tudo um pouco. As pessoas gostam de vir falar connosco desabafar"; "temos uma grande proximidade com a comunidade. As pessoas estão habituadas...estamos sempre disponíveis "	2
Entrv 23_ Suj A	Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança)"fazer parte de alguma coisa que faça a diferença na sociedade. A PSP faz a diferença"; " baseamo-nos muito em prevenir, apoiar quem precisa, apoiar, ajudar, prevenir... tudo o que estiver a acontecer na altura tem de ser resolvido de imediato"	2
Entrv 24_ Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) " necessidade...depois acaba-se por gostar é aliciante"	1
Entrv 24_ Suj A	Relação positiva com outras forças de autoridade "há um bom relacionamento ... boa cooperação"	1
Entrv 24_ Suj A	Características para ser um bom profissional (Camaradagem/espirito de ajuda) " espírito de grupo, vamos todos ou não vai nenhum"	1
Entrv 25_ Suj A	Relação positiva com outras forças de autoridade " as forças de segurança entre si veem-se bem, tratamo-nos bem"	1
Entrv 26_ Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) " Estabilidade económica mas também vim por gosto"	1
Entrv 26_ Suj A	Exigência da função -Cumprimento da Lei (legislação / lei) "fazer cumprir a lei"	1
Entrv 26_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) "auxiliar a população"	1
Entrv 26_ Suj A	Características para ser um bom profissional (Camaradagem/espirito de ajuda)" existe um grande espírito de ajuda, de camaradagem...a nossa vertente militar tem mesmo a ver com a união"	1

Entrv 26_ Suj A	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas "é uma grandiosa instituição... a ética, a moral, o respeito"	1
Entrv 27_ Suj A	Diversidade " é uma profissão em que não há dois dias iguais. Temos essa vantagem e os perigos e a adrenalina. Eu gosto disso"	1
Entrv 27_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) "o contacto com as pessoas "	1
Entrv 27_ Suj A	Evolução positiva representação junto dos operacionais doutras forças de autoridade" antigamente havia muita rivalidade entre polícias. Atualmente já não há tanta...tiveram que se unir para combater o cidadão"	1
Entrv 27_ Suj A	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) " o estar na rua, poder fazer e ajudar as pessoas. Poder servir o meu país" " servir a população"	3
Entrv 27_ Suj A	Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança) " educação, bem estar, prevenir, o servir"	1
Entrv 28_ Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) " procura de um emprego seguro "	1
Entrv 29_ Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)" foi uma saída profissional "; " com a dificuldade que havia em arranjar emprego na altura...foi uma saída"; " no quadro económico e social penso que é a segurança e a previsibilidade futura de emprego"	3
Entrv 29_ Suj A	"nós somos polícia...somos sempre polícia"	1
Entrv 29_ Suj A	Representação da função - Poder/figura de autoridade "é o poder e a responsabilidade que temos"	2
Entrv 29_ Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)" Foi a ansia da independência económica"	1
Entrv 29_ Suj F	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)"pela necessidade de arranjar um emprego"	1
Entrv 29_ Suj F	Representação da função - Poder/figura de autoridade "temos o poder de autuar de privar as pessoas da sua liberdade"	1
Entrv 29_ Suj C	Representação da função (Ser útil/servir país / missão)" poderemos ser uteis e poder fazer algo útil"	1
Entrv 30_ Suj C	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)"face à dificuldade de entrar para nos quadros e tive de escolher outro rumo"	1
Entrv 30_ Suj C	Representação da organização -Inovação " a inovação desta força"	1
Entrv 30_ Suj D	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) "Estava noutro projeto chamado jovens em movimento mas não tinha vinculo e a oportunidade surgiu"	1

Entrv 30_ Suj D	Representação da organização -Inovação " a inovação e o empenho"	1
Entrv 30_ Suj A	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas" as competências e atribuições únicas da profissão"	1
Entrv 30_ Suj A	Representação positiva pela sociedade" a comunidade já nos vê com agrado"	1
Entrv 31_ Suj A	Evolução positiva representação junto da comunidade “trabalhar com pessoas "	1
Entrv 31_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)" lidamos com o cidadão e este patrulhamento de proximidade é positivo"	1
Entrv 31_ Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)" eu dava aulas mas o ensino está complicado e já tinha um filho ...precisava de estabilidade"	1
Entrv 31_ Suj B	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) "a parte da prevenção em vez da punição... é difícil para as pessoas"	1
Entrv 31_ Suj C	Representação da organização (Valências militares)" pela visão das fardas, sempre quis ingressar numa carreira policial"	1
Entrv 32_ Suj A	Características para ser um bom profissional (Ser capaz de resolver) "gosto do ser capaz de resolver os problemas às pessoas"	1
Entrv 32_ Suj A	Evolução positiva representação junto da comunidade " respeito há mais que no início"	1
Entrv 32_ Suj A	Relação positiva com outras forças de autoridade "temos boa relação com a PSP"	1
Entrv 32_ Suj A	Gestão baseada nos ativos humanos (PM define-se pelos seus RH-empenho & dedicação) " os homens que cá trabalham"	2
Entrv 32_ Suj D	Diversidade " o facto de não ser monótono, é a parte que mais gosto"	1
Entrv 32_ Suj D	Características para ser um bom profissional (Ser capaz de resolver) "gosto do ser capaz de resolver problemas e participar na vida social"	1
Entrv 32_ Suj B	Evolução positiva da representação junto da comunidade "mais respeito agora, antes não nos conheciam... bom não sei se podemos chamar respeito é mais eu tenho a noção se não fizer soffro as consequências"	1
Entrv 32_ Suj B	Relação positiva com outras forças de autoridade " há um bom relacionamento "	1

Entrv 32_ Suj B	Gestão baseada nos ativos humanos (PM define-se pelos seus RH-empenho & dedicação) "os RH... abraçamos tudo, dizemos sempre que sim a tudo"	1
Entrv 33_ Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) " pela estabilidade "	1
Entrv 33_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)" o contacto com os munícipes e prestar serviço publico dá-me um gozo enorme"	1
Entrv 33_ Suj C	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) " a ideia de que o Estado é bom.. E eu vim"	1
Entrv 33_ Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade) " a estabilidade da profissão"	1
Entrv 33_ Suj B	Evolução positiva representação junto dos operacionais doutras forças de autoridade" eu acho que somos mais bem vistos , já estamos melhor"	1
Entrv 7 2_ Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)" uma busca de emprego, interesse e possibilidade de promoções "	1
Entrv 7 2_ Suj B	Representação da organização - Estatutos e responsabilidades únicas" força armada, com estatuto próprio, leis próprias e responsabilidades próprias"	1
Entrv 7 2_ Suj B	Representação da função (Prevenir, manter a ordem e segurança)"acredito que a instituição é imã mais valia para a cidade "	1
Entrv 7 2_ Suj D	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)" Uma saída com pensamento num futuro certo "	1
Entrv 7 2_ Suj F	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)" Uma saída...a nível de trabalho não tava fácil e não hesitei "	1
Entrv 7 2_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)" o contacto e a proximidade com as pessoas"	1
Entrv 34_ Suj A	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)" era uma carreira. Eu era muito nova e havia possibilidade de progresso de carreira"	1
Entrv 34_ Suj A	Relação positiva com outras forças de autoridade" há um bom espírito de cooperação"	1
Entrv 34_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)"é importante ser uma força próxima das pessoas"	1
Entrv 34_ Suj B	Exigência da função -Farda "eu gosto da farda, gosto do trabalho que fazem"	1

Entrv 34_ Suj B	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)"A expectativa de conseguirmos uma vinculo profissional estável e que nos dá estabilidade "	1
Entrv 34_ Suj D	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)" "devido ao contexto social e económico... a estabilidade que temos aqui, pelo vinculo profissional"	1
Entrv 34_ Suj D	Relação positiva com outras forças de autoridade" há uma boa relação PSP, CEF, polícia marítima.. GNR e uma colaboração mais pontual"	1
Entrv 34_ Suj D	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)"uma polícia próxima, ativa que consegue resolver a generalidade dos problemas das pessoas"	1
Entrv 34_ Suj C	Evolução positiva representação junto da comunidade" não eramos respeitados de todo. Ninguém nos via bem e hoje toda a gente sabem quem é a PM, alguns podem não gostar muito de nós mas reconhecem-nos isso é importante	1
Entrv 35_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)"somos uma força com abertura para o cidadão, para a população com relacionamento instituição e sociedade civil"	1
Entrv 35_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)"as +pessoas são o nosso centro de gravidade"	1
Entrv 35_ Suj A	Representação da organização (Valências militares)" somos regidos por valores militares"	1
Entrv 35_ Suj c	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade) " o contacto com as varias entidades e diversas pessoas. Podemos aprender com todas elas"	1
Entrv 35_ Suj c	Características para ser um bom profissional (Exigência/rigor e responsabilidade/ética)" responsabilidade acrescida, o rigor, a disciplinam e muita disponibilidade e sacrificio"	1
Entrv 35_ Suj D	Características para ser um bom profissional (Exigência/rigor e responsabilidade/ética)" a responsabilidade ... temos uma responsabilidade tao grande e dá-nos outra forma de encarar a vida ..saber gerir melhor a nossa vida. É uma vantagem"	1
Entrv 35_ Suj D	Representação da função (Ser útil/servir país / missão)" o poder de ajudar alguém"	1
Entrv 35_ Suj F	Representação da função (Ser útil/servir país / missão)"Estamos vocacionados para pode ajudar e isso é muito gratificante"	1
Entrv 36_ Suj C	Expectativas sobre a organização (estabilidade/previsibilidade)" alguma vocação mas a certeza de que lá fora as coisas não estão melhor e por isso decidi por esta vida"	1

Entrv 36_ Suj C	Exigência da função -Farda "é uma honra, vestir a farda todos os dias e saber tudo o que ela representa"	1
Entrv 36_ Suj A	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)" estar com e respeitar as pessoas. Ser educado"; " o lidar com crianças e com a sociedade em si... faz-me sentir realizado"	2
Entrv 36_ Suj A	Representação da função (Ser útil/servir país / missão) "lidar com as pessoas, com a sociedade e sentirmo-nos uteis"	1
Entrv 36_ Suj A	Exigência da função -Cumprimento da Lei (legislação / lei)"temos de cumprir a lei, ou pelo menos tentamos embora por vezes seja difícil"	1
Entrv 36_ Suj B	Caracter humano da função (Polícia de proximidade / apoio comunidade)" estar com e respeitar as pessoas	1

sujeito	RS negativa	Repetições
Entrv 1_ Suj B	Risco inerente à função ("existe um contacto com todo o tipo de indivíduos...riscos físicos e não só")	1
Entrv 2_ Suj D	Representação negativa pela comunidade e desrespeito ("a população olha para nós como se...não como pessoas. Fazemos o que fazemos porque não gostamos delas e estamos contra elas. Não imaginam as preocupações que trazemos na cabeça")	1
Entrv 2_ Suj A	Exigência da função - Decisão Rápida ("não temos tempo...as situações têm de ser resolvidas em muito pouco tempo...não podemos estar ali a pensar"	1
Entrv 2_ Suj A	Características para ser um bom profissional (Exigência/rigor e responsabilidade/ética) ("respeito, clareza, sinceridade, verdade")	1
Entrv 2_ Suj B	Risco inerente à função ("sensação de ansiedade, pode agredir-se um polícia facilmente")	1
Entrv 2_ Suj C	Representação negativa pela comunidade e desrespeito("estamos a fazer o nosso trabalho...temos de autuar e as pessoas ficam indignadas"; "só estão aqui para dar cabo de tudo isto" mas nós estamos ali para ajudar")	2
Entrv 3_ Suj B	Relação com outras forças autoridade (de fraca qualidade ou quantidade) "o inicio foi muito mau. A aceitação. Ainda há muita fricção"; "A nível institucional houve uma posição muito desagradável relativamente a posições da PM"	1

Entrv 3 Suj B	Representação negativa pela comunidade e desrespeito ("nós somos muito mal vistos")	1
Entrv 3 Suj A	Limite de autoridade e principal raio de ação (Limitação de atuação, Multa /coima, autuar / multar / restringir direitos)("eu gosto do que faço...mas somos limitados institucionalmente")	1
Entrv 3 Suj A	Gestão baseada em Valores políticos (" o executivo cria objetivos próprios para a PM e nós como é obvio, temos de ir encontro a...e ficamos muito aquém do âmbito geral das nossas competências")	1
Entrv 3 Suj A	Relação com outras forças autoridade (de fraca qualidade ou quantidade) "há pouco contacto"	1
Entrv 4 Suj A	"Porque não consegui nada melhor"	1
Entrv 4 Suj A	Consequência do exercício da função - Figuras públicas / visibilidade pública "Estamos sempre a ser observados, sempre"	1
Entrv 4 Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) "é a nossa segurança que está em questão"	1
Entrv 4 Suj A	Gestão baseada em Valores políticos "somos polícias mas pertencemos à camara...seguir os objetivos da camara"	1
Entrv 4 Suj C	Gestão baseada em Valores políticos " estou dentro de uma polícia política"	1
Entrv 4 Suj C	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) " nós vivemos com o crime"	1
Entrv 5 Suj A	Limite de autoridade e principal raio de ação (Limitação de atuação, Multa /coima, autuar / multar / restringir direitos) "somos vistos como o polícia do caça À multa"	1
Entrv 5 Suj A	Representação negativa pela comunidade e desrespeito " cada vez mais as pessoas deixam de respeitar. Criou-se uma serie de valores, principalmente civis e de respeito, que enato a polícia é..."	1
Entrv 5 Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) "colegas que se magoaram em serviço... há sempre o risco"; "estamos a correr riscos"; " acaba por ser um perigo"	3
Entrv 5 Suj A	Consequência do exercício da função - Figuras públicas / visibilidade pública " somos figuras publicas...quer queiramos quer não"	1
Entrv 5 Suj C	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida " nós corremos o risco"	1
Entrv 6 Suj A	Gestão baseada em Valores políticos " o poder político, nós sabemos à partida que temos de respeitar mas acho que.... Não dão certo"	1
Entrv 6 Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) " atividades com vertentes mais perigosas, que acarreta mais perigos"	1

Entrv 6_Suj B	Gestão baseada em Valores políticos “ excessiva dependência das vontades políticas locais"	1
Entrv 6_Suj C	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) " situações de agressões, físicas e verbais"	1
Entrv 7_Suj B	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida "não gostamos das situações de risco, vem com a função... metem em causa a nossa integridade física e/ou psicológica"	1
Entrv 7_Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida)" o risco, situações de agressões "	1
Entrv 10_Suj C	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) " somos uma profissão que enfrenta situações delicadas que envolvem risco"	1
Entrv 11_Suj D	"é o meu lugar de trabalho faço o melhor que sei e gosto"	1
Entrv 11_Suj C	Relação com outras forças autoridade (de fraca qualidade ou quantidade) " temos uma certa rivalidade devido ao fato...não sei bem... devíamos ser todos iguais mas há guerras "	1
Entrv 11_Suj C	"é o meu lugar de trabalho"	1
Entrv 13_Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida " pôr em perigo a nossa vida é bastante complicado"	1
Entrv 14_Suj k	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida "sacrifício da pp vida"	1
Entrv 14_Suj G	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) "o risco que corremos"; o risco...nunca sabemos com o que vamos lidar"	2
Entrv 14_Suj H	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) "o risco que corremos"	1
Entrv 14_Suj A	"neste momento temos muitos deveres e poucos direitos"	1
Entrv 14_Suj I	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) "lidamos com tudo... gente de bem e de mal, com vários tipos de doenças. "	1
Entrv 14_Suj B	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) "o risco que corremos, as doenças. Estamos expostos"	1
Entrv 15_Suj A	Exigência da função - Decisão Rápida " ter uma tarefa não ter tempo e ter de decidir rápido"	1

Entrv 18_Suj A	Relação com outras forças autoridade (de fraca qualidade ou quantidade)" a incompatibilidade entre forças de segurança, que na minha opinião é uma parvoíce, existe. Todos temos a função de proteger, descobrir a verdade e evitar o crime por isso devíamos trabalhar em conjunto"	1
Entrv 18_Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) " o risco está sempre presente"	1
Entrv 19_Suj A	Representação da organização (Valências militares) "excessivo militarismo"	2
Entrv 20_Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida "o riscos.... Somos uma profissão de risco"	1
Entrv 20_Suj A	"força muito repressiva e ninguém nos respeita"	1
Entrv 20_Suj A	Representação negativa pela comunidade e desrespeito " não há respeito pela nossa instituição, pelo nosso trabalho"	1
Entrv 20_Suj A	"A instituição trata-nos mal... não há qualquer preocupação connosco e é cada um por s"	1
Entrv 23_Suj A	Exigência da função -Farda "no início sentimo-nos constrangidos por estar a vestir uma farda, é uma coisa diferente"	1
Entrv 23_Suj A	Representação negativa pela comunidade e desrespeito" quando as pessoas à partida...somos rotulados , as pessoas estão sempre contra nós, ainda nem abrimos a boca, não fizemos nada e já estão contra nos"	1
Entrv 23_Suj A	Limite de autoridade e principal raio de ação (Limitação de atuação, Multa /coima, autuar / multar / restringir direitos) "somos muito limitados pela lei, só podemos ir até certo ponto e a maior parte das pessoas não percebe isso"	1
Entrv 23_Suj A	Relação com outras forças autoridade (de fraca qualidade ou quantidade) "há uma certa rivalidade com a GNR que não é muito saudável"	1
Entrv 24_Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida)" o risco...acho que a nossa profissão é uma profissão de muito risco"	1
Entrv 26_Suj A	Exigência da função - Decisão Rápida" temos de ser juízes e atuar na hora... nós temos de julgar na hora"	1

Entrv 26_ Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) " trabalhamos sempre no fio da navalha, nunca sabemos o que nos pode acontecer. É uma incerteza"	1
Entrv 26_ Suj A	Representação negativa pela comunidade e desrespeito "a população não nos vê com bons olhos, só veem a nossa instituição, que é a GNR, quando precisam realmente de auxílio, fora isso não prestamos só servimos para multar... tudo é negativo"	1
Entrv 27_ Suj A	Representação negativa pela comunidade e desrespeito " se nós não passa-se-mos multas quase toda a gente gostava de nós mas nós temos o problema de passar multas ...as pessoas não gostam de nós"	1
Entrv 28_ Suj A	Características para ser um bom profissional (Ser capaz de resolver) " um trabalho em que saibamos as conclusões finais"	1
Entrv 28_ Suj A	Consequência do exercício da função - Figuras públicas / visibilidade pública " uma pessoa está na rua e está sempre a ser descortinada. Estou sempre a ser avaliado"	1
Entrv 28_ Suj A	Representação negativa pela comunidade e desrespeito " não têm muito apreço pela polícia"	1
Entrv 29_ Suj B	Consequência do exercício da função - Figuras públicas / visibilidade pública" é uma população que não se dissocia de nós nem nós deles. Nas relações extra serviço. Posso estar no Algarve e apanhar lá uns clientes que temos aqui...somos abordados"	1
Entrv 29_ Suj B	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida)" a minha saúde está sempre em risco"	1
Entrv 29_ Suj D	" Eu não gosto de ser polícia, mas depois com o tempo... claro que estamos no limiar da desgraça...lidamos com a parte mais baixa com os problemas da sociedade"	1
Entrv 29_ Suj C	Consequência do exercício da função - Figuras públicas / visibilidade pública "a Sra. no sitio onde mora é a ... eu no sitio onde moro sou o polícia, estamos sempre identificados"	1
Entrv 31_ Suj A	Representação negativa pela comunidade e desrespeito "existe falta de compreensão por nós"	1
Entrv 31_ Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) O permanente risco de vida ... ter medo"	1
Entrv 31_ Suj B	Representação negativa pela comunidade e desrespeito "as pessoas não veem autoridade na PM"	
Entrv 31_ Suj C	Função repressora! É um trabalho um bocado de repressão porque temos de fiscalizar e reprimir"	1
Entrv 31_ Suj C	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida)"vamos para a rua e quem será ou o que será que vamos encontrar. Há sempre riscos"	1

Entrv 31_ Suj C	Relação com outras forças autoridade (de fraca qualidade ou quantidade) "somos visto com desconhecimento. Existe um desfasamento da realidade porque eles efetivamente não sabem o que fazemos nem porque existimos"	1
Entrv 32_ Suj A	Consequência do exercício da função - Figuras públicas / visibilidade pública" deixa-me desconfortável aqueles que estavam comigo, que nada tinham a ver, família e amigos serem envolvidos em assuntos de trabalho, porque eu sou reconhecido. Não me incomoda por mim mas por eles. sofrem"	1
Entrv 32_ Suj A	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida)" insegurança. principalmente à noite quando estamos sozinhos a guardar um departamento inteiro"	1
Entrv 32_ Suj C	Representação negativa junto da comunidade “no início nem respeito nem medo...”	1
Entrv 32_ Suj C	representação junto doutras forças de autoridade, ao nível institucional" temos uma paz podre...a GNR é "nós é que somos os bons, a polícia municipal... nós fazemos o trabalho melhor que eles . Há rivalidade"	1
Entrv 33_ Suj A	" quando andamos a autuar somos os piores, mas quando resolvemos uma situação ao munícipe somos os maiores!	1
Entrv 33_ Suj C	Gestão baseada em Valores políticos" as amizades, as politiquices, o depende não nacionalmente, mas regionalmente"	1
Entrv 33_ Suj C	Gestão baseada em Valores político" a polícia depende sempre do poder político"	1
Entrv 33_ Suj B	Gestão baseada em Valores políticos “este ano temos eleições. Ganha ou não ganha, fica ou não fica? O que acontece?	1
Entrv 33_ Suj B	" a polícia é sempre mal vista até ao dia em que precisam dela"	1
Entrv 33_ Suj D	" a polícia não é bem vista pela comunidade em geral "	1
Entrv 7 2_ Suj D	Representação negativa por parte da sociedade " para uns podemos ser bem avaliados, mas para a maioria somos mal visto. Temos um posto de segurança."	1
Entrv 7 2_ Suj A	Representação negativa por parte da sociedade “a polícia só é bem vista quando a pessoa está aflita e recorre, de resto só serve para o mal"	1
Entrv 34_ Suj A	Consequência do exercício da função - Figuras públicas / visibilidade pública " quem mora no concelho é pior. Vamos a passar na rua e lembramo-nos sempre ou reconhecem-nos"	1

Entrv 34_ Suj B	Consequência do exercício da função - Figuras públicas / visibilidade pública " vamos a passar na rua e lembramo-nos sempre ou reconhecem-nos"; "é uma grande pressão"	1
Entrv 34_ Suj B	Gestão baseada em Valores políticos" a nível das nossas funções ... se o presidente da camara da autorização ou uma abertura grande a diretor ou não...a partir do momento em que a presidência da camara fecha ,o poder do departamento não pode fazer nada"	1
Entrv 34_ Suj D	Consequência do exercício da função - Figuras públicas / visibilidade pública " quem mora no concelho é pior. Vamos a passar na rua e lembramo-nos sempre ou reconhecem-nos"	1
Entrv 34_ Suj D	Gestão baseada em Valores políticos "temos sempre o problema da política"	1
Entrv 34_ Suj C	Gestão baseada em Valores políticos" o grande problema d PM é esse mesmo estarmos associado à camara...dependentes do presidente da camara"	1
Entrv 35_ Suj D	Profissão de risco (Profissão difícil- risco/incompreendida) "já tive armas apontadas à cabeça e situações do género, a possibilidade de dano físico está sempre lá"	1
Entrv 36_ Suj C	representação negativa por parte da sociedade " a maioria da população não gosta de nos"	1
Entrv 36_ Suj A	Relação com outras forças autoridade (de fraca qualidade ou quantidade)"existe rivalidade e é complicado"	1
Entrv 36_ Suj A	representação negativa por parte da sociedade " há pessoas que nos veem com bom olhos e outras que não e nos deitam abaixo duma maneira"	1

Quadro 3 – Eustress e Distress

sujeito	Eustress	Repetições
Entrv 1_ Suj A	"eu sinto-me bem"	1
Entrv 1_ Suj A	"sinto-me satisfeito"	1
Entrv 1_ Suj A	"consigo sentir que o meu trabalho tem utilidade"; "ser reconhecido e útil"	2
Entrv 1_ Suj C	Dever. Cumprido ("quando atingimos o nosso objetivo é uma satisfação muito grande...aquele sentimento de dever cumprido")	2

Entrv 1_ Suj C	"eu sinto-me bem"	1
Entrv 1_ Suj B	"eu sinto-me bem"	1
Entrv 1_ Suj B	"sinto-me realizado"	1
Entrv 1_ Suj B	"quando existe um reconhecimento institucional"	1
Entrv 1_ Suj B	Dever Cumprido ("a sensação de dever cumprido")	1
Entrv 2_ Suj B	"gostamos do que fazemos"	1
Entrv 2_ Suj A	Sinto-me responsável	1
Entrv 2_ Suj A	"sentimo-nos bem quando conseguimos ajudar")	1
Entrv 2_ Suj B	útil	1
Entrv 2_ Suj B	"sentimo-nos bem quando conseguimos ajudar")	1
Entrv 2_ Suj C	sentimento de dever cumprido	1
Entrv 3_ Suj B	"eu gosto do trabalho que faço, apesar de todas as chatices"	1
Entrv 3_ Suj A	"eu gosto do trabalho que faço"	1
Entrv 4_ Suj A	"sinto-me relativamente bem"	1
Entrv 4_ Suj B	"sinto-me realizada"	1
Entrv 4_ Suj B	"eu gosto do que faço"	1
Entrv 4_ Suj C	"é um trabalho aliciante"	1
Entrv 4_ Suj C	"eu gosto do que faço"	2
Entrv 5_ Suj A	"eu gosto muito, gosto do contacto na rua com as pessoas"	1
Entrv 5_ Suj A	"sinto-me feliz"	1
Entrv 5_ Suj C	"sinto-me bem"	1
Entrv 5_ Suj B	"sinto-me bem não tenho problemas"	1
Entrv 6_ Suj A	"satisfação quando as coisas correm bem e conseguimos resolver"	1
Entrv 6_ Suj B	"sentimento de missão cumprida quando sei que fiz tudo bem"	1
Entrv 7_ Suj B	"sinto-me bem"	1
Entrv 7_ Suj B	"eu gosto do que faço"	1
Entrv 7_ Suj B	"é gratificante quando reconhecem o nosso trabalho, fico babada... nem toda a gente nos trata mal"	1
Entrv 7_ Suj C	"sinto-me bem porque gosto do que faço"	1
Entrv 7_ Suj C	"é gratificante"	1
Entrv 7_ Suj A	"sinto-me muito bem"	1
Entrv 7_ Suj A	"Gosto do que faço"	1
Entrv 7_ Suj A	"é gratificante quando reconhecem o nosso trabalho"	1
Entrv 7_ Suj D	"é gratificante porque no fundo conseguimos fazer sentir as pessoas mudarem a sua opinião sobre a polícia"	1
Entrv 8_ Suj A	"apesar de ser muito duro. O meu serviço é um motivo muito grande para continuar, é um gosto muito específico que eu tenho"	1
Entrv 8_ Suj A	"espírito de equipa"	1
Entrv 8_ Suj A	"sinto-me realizado"	1

Entrv 8_Suj B	"eu gosto de ser guarda"	1
Entrv 8_Suj B	"sinto-me realizado"	1
Entrv 8_Suj B	"espírito de equipa"	1
Entrv 9_Suj D	"sinto-me com disposição"	1
Entrv 9_Suj D	"sinto-me entusiasmado"	1
Entrv 9_Suj A	"gosto da vida que tenho, gosto de ser militar, gosto de ser GN"	1
Entrv 9_Suj A	"sinto-me bem"	1
Entrv 9_Suj B	"eu gosto de cá estar e de seguir a vida militar"	1
Entrv 9_Suj B	"sinto-me bem"	1
Entrv 10_Suj A	"sinto-me bem"	1
Entrv 10_Suj C	"sinto-me realizado quando conseguimos resolver"	1
Entrv 11_Suj B	"eu gosto"	1
Entrv 11_Suj B	Sinto-me lisonjeado	1
Entrv 11_Suj D	"sentir-me útil"	1
Entrv 11_Suj D	Sinto-me natural	1
Entrv 11_Suj D	"temos nas nossas mãos ...uma pessoa ir embora, principalmente quando o trabalho é bem feito e somos reconhecidos é uma sensação espetacular"	1
Entrv 13_Suj A	" sensação de cumprimento se mais um dia do meu desempenho"	1
Entrv 13_Suj A	"orgulhoso das tarefas que me são pedidas"	1
Entrv 16_Suj A	"sinto-me bem quando visto a farda"	2
Entrv 16_Suj A	"realizado"	1
Entrv 16_Suj A	"um polícia é polícia para toda a vida"	1
Entrv 17_Suj A	"sinto-me bem a maioria das vezes"	1
Entrv 18_Suj A	"sinto-me bem a trabalhar, gosto do que faço e da relação com as pessoas"	1
Entrv 18_Suj A	o fato de ficar logo resolvido é o que me dá mais prazer	1
Entrv 18_Suj A	Sentir que se ajuda alguém	1
Entrv 19_Suj A	"realizado"	1
Entrv 19_Suj A	"o poder de fazer o bem e ajudar alguém"	1

Entrv 20_ Suj A	" a sensação de poder ajudar as pessoas"	1
Entrv 22_ Suj A	"sinto orgulho"	1
Entrv 22_ Suj A	"sou um profissional com uma missão a desempenhar"	1
Entrv 22_ Suj A	" quando tenho uma missão a desempenhar, chego ao final do dia e ela foi bem desempenhada sinto-me realizada"	1
Entrv 23_ Suj A	"sinto-me bem, não tenho medo de vir trabalhar e não é um sacrifício"	1
Entrv 23_ Suj A	"sinto-me bem-disposto"	1
Entrv 23_ Suj A	"conseguir ajudar as pessoas, principalmente pessoas mais velhas, conseguir levá-los para a residência deles são e salvos. Deixa-me bem comigo ajudar estas pessoas que têm necessidade"	1
Entrv 23_ Suj A	"apanhar pessoas a praticar o mal em pleno ato, é isso que me deixa mais...faz-me sentir bem"	1
Entrv 24_ Suj A	"sinto-me bem fazendo o serviço que desempenho em prol da comunidade e tento ajudar naquilo que posso"	1
Entrv 24_ Suj A	"sempre uma boa sensação a de ir trabalhar nunca falta vontade"	1
Entrv 25_ Suj A	"vivo a profissão e gosto do que faço"	1
Entrv 25_ Suj A	"sinto-me bem porque faço o que gosto", "Sinto-me bem"	2
Entrv 25_ Suj A	"vou sempre bem-disposto"	1
Entrv 26_ Suj A	"sinto-me motivado, realizado"	1
Entrv 27_ Suj A	"eu gosto de trabalhar, gosto de ser polícia"	1
Entrv 27_ Suj A	"sinto-me bem"; " é ótimo quando o agente está bem no nosso local de trabalho, é porque correr bem, estamos bem"	2
Entrv 27_ Suj A	"eu faço parte da comissão de alegria no trabalho, quem trabalha comigo tem de estar alegre"	1
Entrv 27_ Suj A	"eu sinto alegria porque o meu avô foi polícia, o meu pai foi polícia, eu sou polícia... gosto de ser polícia"	1
Entrv 28_ Suj A	"sinto-me diferente, mais responsável"	1
Entrv 28_ Suj A	"sinto-me bem"	1
Entrv 29_ Suj A	"eu gosto do que faço, estou no transito e gosto"	1
Entrv 29_ Suj A	"motivado"	1
Entrv 29_ Suj A	"sentir-me útil"	1

Entrv 29_ Suj B	"eu também gosto do que faço"	1
Entrv 29_ Suj B	"nós gostamos de ser polícias"	1
Entrv 29_ Suj D	"acho que há uma motivação "	1
Entrv 29_ Suj C	"gosto daquilo que estou a fazer"	1
Entrv 29_ Suj C	"sentir-me realizado, agrada-me o serviço ser bem feito"	1
Entrv 30_ Suj D	Sinto-me útil	1
Entrv 30_ Suj A	"sinto-me útil"	1
Entrv 32_ Suj A	"de certa forma realizado"	1
Entrv 32_ Suj B	"útil"	1
Entrv 32_ Suj B	"realizado sem dúvida"	1
Entrv 32_ Suj B	"ocupado com trabalho, mas isso é bom"	1
Entrv 33_ Suj C	"sinto-me bem quando estou no serviço de rua"	1
Entrv 33_ Suj C	"sinto-me satisfeita quando sai daqui a dizer hoje o trabalho correu bem"	1
Entrv 33_ Suj D	"sinto-me bem"	1
Entrv 33_ Suj D	"quando consigo resolver algum problema sinto-me satisfeito"	1
Entrv 7 2_ Suj D	útil	1
Entrv 7 2_ Suj A	instalado	1
Entrv 7 2_ Suj C	Sinto-me ativo	1
Entrv 34_ Suj A	"sinto-me bem"	
Entrv 34_ Suj A	Sinto me bem quando conseguimos ajudar, nessa área há situações que nos vão marcar sempre	1
Entrv 34_ Suj B	Gosto muito de cá estar"	1
Entrv 34_ Suj D	Satisfação pelo cumprimento da missão	1
Entrv 34_ Suj D	sinto-me bem ao resolver	1

Entrv 34_ Suj C	Realizada	1
Entrv 35_ Suj A	"quando conseguimos trazer o melhor do outro ao de cima através dos estímulos que lhe vamos dando diariamente"; "reconhecer potencialidades"	2
Entrv 35_ Suj B	"quando consigo exponenciar as potencialidades de quem trabalha comigo"	1
Entrv 35_ Suj c	eu sinto-me bem e minimamente realizado	1
Entrv 35_ Suj D	"a sensação de reconhecimento no final...aquela sensação de missão cumprida"	1
Entrv 35_ Suj F	"há dias em que estou bem e me sinto útil e outros em que é o oposto e só quero ir para casa ... Depende muito"	1
Entrv 36_ Suj C	"é uma honra, vestir a farda todos os dias e saber tudo o que ela representa"	1
Entrv 36_ Suj C	"é gratificante "	1
Entrv 36_ Suj C	realizado	1
Entrv 36_ Suj A	realizado	1
Entrv 36_ Suj B	"o desempenho da função é gratificante"	2
Entrv 36_ Suj B	"o sentimento de dever cumprido e ajudar alguém. O poder ajudar é gratificante"	1
Entrv 8_ Suj A	bem-disposto	1

Sujeito	Distress	Repetições
Entrv 2_ Suj A	Liderança ("levava tudo para casa... a agustia e a ansiedade dentro de mim")	1
Entrv 3_ Suj B	"sinto-me sob pressão"	2
Entrv 3_ Suj A	"sinto-me com vontade de ir embora"	1
Entrv 6_ Suj B	"sinto-me exausta"	1
Entrv 6_ Suj B	"sinto-me pressionada"	1
Entrv 6_ Suj D	"ando sempre stressado"	1
Entrv 15_ Suj A	"profissão ingrata"	1
Entrv 16_ Suj A	"sentir que existe falta de transparência"	1
Entrv 16_ Suj A	"sinto stress"	1

Entrv 16_Suj A	"as vezes desmotivado"	1
Entrv 17_Suj A	"apesar de me sentir realizada neste momento quero mudar"	1
Entrv 17_Suj A	"sinto uma pressão diária"	1
Entrv 17_Suj A	"tenho de estar sempre disponível, deixar tudo se for chamada e acarretar ordens"; "tenho sempre de estar livre, a constante atenção e o planeamento.... Cria altos níveis de stress"	1
Entrv 18_Suj A	"insegurança devido a formação insuficiente"	1
Entrv 18_Suj A	"por vezes sentimos os stresses a acumular, a responsabilidade da diligencia é minha.... E deixa-nos com uma dor, um rato na barrigazinha, sentimo-nos pressionados e preocupados"	1
Entrv 19_Suj A	"sentimento de dever continuo"	1
Entrv 20_Suj A	"andamos sempre nervosos"	1
Entrv 20_Suj A	"nem sempre temos motivação"	2
Entrv 20_Suj A	"sinto-me triste"	1
Entrv 20_Suj A	" é sempre stressante, lidamos com os problemas das outras pessoas"	1
Entrv 20_Suj A	"é impossível desligar"	1
Entrv 20_Suj A	"desilusão, vim bastante motivado quando ingressei na PSP..., mas agora sinto-me desiludido. Somos mal tratados pela instituição"	1
Entrv 21_Suj A	"quando somos chamados e não conseguimos ajudar as pessoas ficamos com um sentimento de ...e não podemos fazer nada"	1
Entrv 21_Suj A	"sinto-me cansado e longe de casa"	1
Entrv 21_Suj A	"stressado"	1
Entrv 22_Suj A	" é uma profissão muito stressante"	1
Entrv 23_Suj A	"sinto-me atento, temos de estar atentos porque pode ser um dia calmo ou stressante, com situações complicadas"	1
Entrv 25_Suj A	Responsabilidade perante a sociedade, quando as pessoas estão connosco é uma grande responsabilidade	1

Entrv 28_ Suj A	"costumo andar nervoso"	1
Entrv 29_ Suj A	"uma pessoa sai daqui, por vezes sai com a sensação de que o dever não foi cumprido, não chegou para tudo"	1
Entrv 29_ Suj A	"é extremamente difícil ...mesmo quando nos tentamos abstrair, muitas vezes não dá"	1
Entrv 29_ Suj B	"não chegamos para tudo e isso..."	1
Entrv 29_ Suj B	"stressado"	
Entrv 29_ Suj D	"ando acelerado"	1
Entrv 29_ Suj C	"ficamos exaustos"	1
Entrv 30_ Suj C	"quando uma das nossas operações não corre como esperado sentimo-nos frustrados...as coisas deixam de estar sobre o nosso controlo"	1
Entrv 30_ Suj C	Sinto-me atarefada	1
Entrv 31_ Suj A	revoltada	1
Entrv 31_ Suj B	revoltada	1
Entrv 32_ Suj A	"afundado"	1
Entrv 32_ Suj C	"cheio de trabalho"	1
Entrv 33_ Suj A	"as pessoas desgastam e não gostam de vir para aqui"	1
Entrv 33_ Suj A	"sinto me limitada"	1
Entrv 33_ Suj A	"frustrada. É um trabalho muito ingrato"	1
Entrv 33_ Suj C	"cansado, frustrada, saturada"	1
Entrv 33_ Suj B	Dececionada muitas vezes"	1
Entrv 7 2_ Suj B	Desmotivado	1
Entrv 7 2_ Suj B	sozinho	1
Entrv 7 2_ Suj D	Desmotivado	1
Entrv 7 2_ Suj A	Desmotivado	1

Entrv 34_ Suj A	"separar depois do trabalho é difícil...levamos sempre problemas para casa, partilhamos esses problemas e deixam de ser só nossos, mas ficamos a pensar neles"	1
Entrv 34_ Suj A	Frustrados por não conseguir dar solução	1
Entrv 34_ Suj A	"tento separar as coisas e ser um pouco frio"	1
Entrv 34_ Suj A	desabafar família e colegas	1
Entrv 34_ Suj B	"Há dias em que não apetece vir para cá"	1
Entrv 34_ Suj B	"frustrados porque não está nas nossas mãos poder resolver o problema"	1
Entrv 34_ Suj C	"há dias em que estamos cá e não nos apetece devido à nossa função"	1
Entrv 34_ Suj C	Frustrados porque a solução demora muito tempo	1
Entrv 35_ Suj A	Frustrado	
Entrv 35_ Suj c	Sentimento de impotência quando não conseguimos resolver	1
Entrv 35_ Suj c	Frustrado	1
Entrv 35_ Suj c	insatisfeito	1
Entrv 35_ Suj c	Abandonado	1
Entrv 35_ Suj F	"há dias em que estou bem e me sinto útil e outros em que é o oposto e só quero ir para casa ... Depende muito"	1
Entrv 36_ Suj A	por vezes contrariado	1
Entrv 36_ Suj A	por vezes indeciso	1
Entrv 36_ Suj B	"tem que se fazer"	1

Quadro 4 – Coping e Savoring

Sujeito	Comportamentos de Coping	Repetições
Entrv 1_ Suj A	"Assistentes sociais, um gabinete de psicologia e serviço religioso..., mas são escassos e a estrutura não está preparada para aceitar essa intervenção"	1
Entrv 1_ Suj A	"Divirto-me"	1
Entrv 1_ Suj C	"Ter calma e estratégias de apoio por parte de outras pessoas que nos rodeiam")	1
Entrv 1_ Suj C	Desporto ("às vezes é chegar a casa e calçar os ténis e o fato de ginástica...ando e ando.")	3
Entrv 1_ Suj C	família " eu tenho sorte, a minha mulher vai trabalhar, é um trabalho por turnos, é enfermeira.... os miúdos ficam com os meus sogros"	1
Entrv 1_ Suj C	"entre ajuda entre colegas"	1
Entrv 1_ Suj B	Recurso a medicação (" eu chegava a casa e tomava antidepressivos como rebuçados..."	1
Entrv 1_ Suj B	Amigos/ colegas ("tive uma situação de vida complicada... as pessoas que trabalhavam comigo ajudaram-me a ultrapassar")	1
Entrv 1_ Suj B	"Calçar os ténis e o fato de ginástica e sair porta fora..."	1
Entrv 2_ Suj D	Evitação (" manter a calma e evitar sentimentos")	1
Entrv 2_ Suj D	Separar esfera pessoal da profissional ("há que ter um jogo de cintura muito grande ...saber separar bem as coisas...não misturar ...para podermos ser mentalmente saudáveis")	1
Entrv 2_ Suj A	Abstrair ("penso em números...somos números por isso crio este mecanismo de defesa")	1
Entrv 2_ Suj A	Procura ativa de soluções ("eu fiz um curso de gestão de stress para colmatar a falha que sentia")	1
Entrv 2_ Suj A	Suporte familiar ("a minha mulher. Senão fosse ela a ajudar-me"; "a família, passear com a família"; "as pessoas que estão perto de nós são a cura")	3
Entrv 2_ Suj A	Amigos (" estar com os amigos")	1
Entrv 2_ Suj A	"Criando maturidade profissional. esquecemos o nosso serviço quando saímos dele...não podemos levar para casa"	1
Entrv 2_ Suj B	Suporte familiar("a nossa família é o nosso porto de abrigo"; " temos realmente um grande apoio em casa...ajuda-nos a manter sãos"; " a grande terapia é mesmo a família"; "o tempo com a família é pouco temos de aproveitar ao máximo")	4

Entrv 2_Suj B	Separar esfera profissional da pessoal ("temos de separar completamente senão..")	1
Entrv 2_Suj B	"pensamos é o nosso trabalho, o nosso dever e vamos fazer"	1
Entrv 3_Suj B	ser eu a resolver	1
Entrv 3_Suj B	"afasto-me quando percebo que já não aguento... se estou numa situação em que a partir dali ou vou fazer asneira ou interrompo"	1
Entrv 3_Suj A	camaradagem " existe apoio dos colegas. Falamos"	1
Entrv 4_Suj A	apoio dos colegas " se houver um colega, podemos desabafar"	2
Entrv 4_Suj B	Camaradagem " nunca tive numa situação em que não houvesse um colega a ajudar. Estamos lá uns pelos outros"	1
Entrv 4_Suj C	apoio dos colegas "há os colegas. O único é aquele mais próximo"	1
Entrv 5_Suj A	"vamos correr"	1
Entrv 5_Suj C	"tabaco"	1
Entrv 6_Suj A	"vou para casa descansar"	1
Entrv 6_Suj A	"eu tenho uma regra . Em casa não falo de serviço"	1
Entrv 6_Suj A	"temos assistência medica mas não psicológica. Quem quer vai à procura"; "eu andava numa psicóloga ...tinha de pagar as consultas por inteiro"	1
Entrv 6_Suj B	"ouço musica nos meus fones"	1
Entrv 6_Suj D	"penso na filhota"	1
Entrv 7_Suj B	"desporto"	1
Entrv 7_Suj B	"ando por amor à camisola"	1
Entrv 7_Suj B	"informo-me, para saber o que ando a fazer mal o que posso fazer melhor"	1
Entrv 7_Suj C	"problemas de serviço não levo para casa"	1
Entrv 7_Suj C	"Ando sempre a cantar e a dançar"	1
Entrv 7_Suj C	"anti depressivos"	1
Entrv 7_Suj A	"não gastar os sentimentos com as pessoas com quem interfiro, porque tenho muito para dar lá em casa"	1
Entrv 7_Suj A	"canto"	1
Entrv 7_Suj D	"eu falo com colegas"	1
Entrv 7_Suj D	"não falo em casa, quero dar estabilidade à família"	1

Entrv 7_Suj D	"anti depressivos e ansiolíticos"	1
Entrv 8_Suj A	Camaradagem "o apoio dos nossos camaradas"	1
Entrv 8_Suj A	"existe apoio da instituição mas uma certa vergonha em recorrer a esses serviços"	1
Entrv 8_Suj B	Camaradas ""uma pessoa nunca se sente completamente desprotegida"; "o apoio que temos dos nossos camaradas"	2
Entrv 8_Suj B	existe apoio da instituição mas uma certa vergonha... abafa-se	1
Entrv 9_Suj C	Apoio familiar " o nosso cônjuge tem de se habituar e nos apoiar senão é um bocado difícil"; "a família é importante, o apoio deles. Sem isso é complicado"; "família sempre família"	3
Entrv 9_Suj C	"fazer desporto"	1
Entrv 9_Suj C	"não falo de trabalho em casa"	1
Entrv 9_Suj D	"a maioria das pessoas dou-me bem com eles, ajudam-me bastante"	1
Entrv 9_Suj D	"estar com os meus familiares"	1
Entrv 9_Suj D	fazer desporto"	3
Entrv 9_Suj A	Umas caminhadas	1
Entrv 9_Suj B	"dormir e descansar"	1
Entrv 9_Suj B	ler	1
Entrv 9_Suj B	"não se pode misturar trabalho e família"	1
Entrv 9_Suj B	"a base de tudo é a família, a mulher e isso tudo"	2
Entrv 10_Suj A	"camaradagem"	1
Entrv 10_Suj A	Temos um centro clinico	1
Entrv 10_Suj B	sair com amigos	1
Entrv 10_Suj C	Afastamento " quando estou com stress ... quanto mais longe estiver do meu trabalho melhor"	1
Entrv 10_Suj D	"para mim encontramos amigos aqui que não conseguimos noutra profissão qualquer...passamos mais tempo juntos do que com a nossa família. Somos camaradas"	1

Entrv 11_Suj B	Respirar fundo	1
Entrv 11_Suj B	Ir à praia	1
Entrv 11_Suj B	beber um copo amigos	1
Entrv 11_Suj B	computador	1
Entrv 11_Suj B	"temos de desligar como maneira de nos proteger...porque senão não faço nada"	1
Entrv 11_Suj D	A família é muito importante	1
Entrv 11_Suj D	Medicação	1
Entrv 11_Suj C	Camaradagem	1
Entrv 11_Suj C	A capacidade de cada um em lidar com os problemas, deixar trabalho no trabalho e a casa em casa"	1
Entrv 11_Suj C	ir para o pé do mar, ir para a praia	1
Entrv 11_Suj C	computador	1
Entrv 12_Suj A	Camaradagem e amizade	1
Entrv 12_Suj A	Família	1
Entrv 12_Suj B	Apesar de haver serviços de psicologia aqui dentro ainda há aquela imagem...fica o rotulo e és colocado de parte"	1
Entrv 12_Suj B	"existe uma serie de clinicas aqui que têm convenções e acordos exceto para psiquiatria e psicologia"	1
Entrv 12_Suj B	"a família é bastante importante"	1
Entrv 12_Suj C	"temos de nos elogiar a nós mesmos"	1
Entrv 12_Suj C	camaradagem	1
Entrv 13_Suj A	"a força de vontade e o dever de cumprir"	1
Entrv 13_Suj A	"capacidade de superar obstáculos"	1
Entrv 13_Suj A	"linha de apoio psicológico "	1
Entrv 13_Suj A	família " bastante apoio familiar é fundamental"	1
Entrv 14_Suj F	"enquanto formos acreditando que vamos fazendo bem...vamos continuar de cara alegre! É isso que nos vai motivando"	1

Entrv 14_Suj H	Camaradagem " o espirito de grupo e a camaradagem"	1
Entrv 15_Suj A	"existem apoios agora se funcionam é outra coisa"	1
Entrv 15_Suj A	"fazer desporto e esquecer o trabalho"	1
Entrv 15_Suj A	"temos um gabinete de psicologia para situações mais complicadas"	1
Entrv 15_Suj A	"Evito frequentar certos sítios por ser polícia"	1
Entrv 15_Suj A	" o meu marido foi e é a pessoa que sempre me apoiou"	1
Entrv 15_Suj A	"dormir; descansar"	1
Entrv 15_Suj A	"passear e ver tv"	1
Entrv 15_Suj A	" tentar esquecer e abstrair-me da atividade policial"	1
Entrv 15_Suj A	"pensar em coisas que me trazem alegria"	1
Entrv 16_Suj A	"temos apoio medico se estamos doentes...comunicamos e vamos ao medico do posto"	1
Entrv 16_Suj A	"os colegas ... conversando uns com os outros em determinadas situações de stress"	1
Entrv 16_Suj A	"há apoios psicológicos, mas são poucos"	1
Entrv 16_Suj A	"a família é o ponto fundamental"	1
Entrv 17_Suj A	"boa camaradagem"	1
Entrv 17_Suj A	"núcleo de psicologia que sempre que precisar posso recorrer a ele"	1
Entrv 17_Suj A	"a minha autoestima, o meu autocontrolo para conseguir passar por certos obstáculos sem dar importância"	1
Entrv 18_Suj A	formação " ficava sem resposta o que me leva a arranjar resposta utilizando meios através da Internet, os pesquisar mais, o ler...porque por parte da instituição há uma grande carência nesse sentido"	1
Entrv 18_Suj A	"tenho o habito de quando saio do trabalho de me desligar completamente"	1
Entrv 19_Suj A	"falar com os colegas fora de serviço"	1

Entrv 19_Suj A	"falar com a família e ter um bom apoio"	1
Entrv 20_Suj A	"os colegas, estar com colegas dá outro animo para trabalhar"	2
Entrv 20_Suj A	"a família, é a nossa esposa e os nossos filhos que nos ouvem"	1
Entrv 20_Suj A	"uma pessoa vê-se muitas vezes sem apoio...o recurso é termos calma ... fingir que não se ouve e tentar sair"	1
Entrv 20_Suj A	"a família...são eles que nos vão ouvir..."	1
Entrv 20_Suj A	Camaradagem " harmonia entre os colegas...há sempre um colega com quem nos damos melhor"	1
Entrv 21_Suj A	Recursos da instituição "podemos procurar uma clínica lá fora, temos ADMG"	1
Entrv 21_Suj A	"colegas"	1
Entrv 21_Suj A	"tento manter a distância ao fim de um certo tempo vamos aprendendo... vamos começando a distanciar-nos um bocadinho dos problemas dos outros"; "evito pensar na GNR fora de serviço"	2
Entrv 21_Suj A	"bons amigos"	1
Entrv 21_Suj A	"boa família"	1
Entrv 22_Suj A	"normalmente digo tudo o que penso"; "falo sobre o que se passa"	2
Entrv 22_Suj A	"podemos tentar ignorar, fingir que não se passa nada ou tentar, porque estamos num ambiente familiar ou com amigos e não queremos estar a falar mas nunca ninguém desliga"	1
Entrv 22_Suj A	"companheirismo ...criamos um escape"	3
Entrv 23_Suj A	Apoios da instituição " há cada vez menos (médicos), a polícia paga mal e a más horas... já não temos SAD foi equiparado à ADSE... temos médicos clinica geral e psicólogos"	1
Entrv 23_Suj A	Camaradagem "estamos isolados, por nossa conta mesmo, só podemos contar com o colega que está ao lado"; "tenho bons colegas e um bom ambiente de trabalho"; " é muito importante ,se agente não puder contar com os colegas aí sim seria um sacrificio vir trabalhar"; " o bom companheirismo de colegas"; " companheirismo , saber que podemos contar com quem está do outro lado"	5
Entrv 23_Suj A	"a minha estabilidade emocional com a minha parceira...ajuda-me bastante"	1
Entrv 23_Suj A	"ginásio"	1

Entrv 23_ Suj A	"Desabafar com alguém é muito importante (colegas /ou amigos "	1
Entrv 23_ Suj A	"tento não levar os problemas para casa"	1
Entrv 24_ Suj A	Camaradagem "camaradagem entre colegas, o ambiente de camaradagem é grande"; "nosso princípio de camaradagem e espirito de grupo"; "sempre camaradagem e espirito de grupo"	3
Entrv 24_ Suj A	"temos médicos de clínica geral ...e apoio psicológico"	1
Entrv 24_ Suj A	"pensar em coisas que tenham corrido bem ajuda a esquecer as outras que não"	1
Entrv 25_ Suj A	"a minha capacidade de auto análise "	1
Entrv 25_ Suj A	"apoio familiar que me ajuda a ultrapassar. Ter resistência psicológica para suportar as situações "	1
Entrv 26_ Suj A	apoio instituição "temos SEFA e especialistas, também apoio SAP e acordos...se precisarmos de alguma consulta de especialista temos acesso"	1
Entrv 26_ Suj A	Camaradagem " a camaradagem que existe, os colegas..."; "os aspetos humanos de camaradagem dos colegas... ajuda"	2
Entrv 26_ Suj A	"tento reciclar as situações...tento sempre limpar porque todos os dias vou apanhar situações diferentes. E o stress ia acumular-se mais"	1
Entrv 27_ Suj A	"temos um gabinete de psicólogos ao qual podemos recorrer ...e a nível medico uma boa rede"; os recursos são os próprios médicos que temos, poderia haver uma coisa ou outra que pudesse surgir para nos dar, aliviar um pouco o stress..."	2
Entrv 27_ Suj A	"eu tive de recorrer ao psicólogo, várias vezes para lidar com o trauma"	1
Entrv 27_ Suj A	Camaradagem " os colegas, a equipa com quem trabalho. Dá gosto de trabalhar com eles"; " é o companheirismo... os termos camaradas é muito importante e a confiança também "; " o meu próprio grupo, os meus colegas"	3
Entrv 27_ Suj A	"a minha mulher, os meus filhos são eles que muitas das vezes me ajudam e me dão força para quando estou mais em baixo"	1
Entrv 27_ Suj A	"os amigos são extremamente importantes"	1
Entrv 28_ Suj A	"a minha família; a minha esposa já vê a profissão como um inconveniente aceitável"; "a segurança que a família nos dá"	3
Entrv 28_ Suj A	"corro, faço jogging"	1
Entrv 28_ Suj A	"estudo"	1
Entrv 28_ Suj A	"tento focar-me noutra sitio"	1

Entrv 29_ Suj A	"vamos ali ao medico... dá-te medicação e manda-te para a rua"	1
Entrv 29_ Suj A	"temos médicos da PSP e psicólogos"	1
Entrv 29_ Suj A	"vou até Monsanto"	1
Entrv 29_ Suj B	álcool	1
Entrv 29_ Suj B	"eu faço desporto de luta"	1
Entrv 29_ Suj B	"há uma grande solidariedade no terreno"	1
Entrv 30_ Suj A	"desligar o telemóvel, carregar no OFF"; "é complicado estar a levar trabalho para casa"	2
Entrv 30_ Suj F	"desligar por completo"	1
Entrv 31_ Suj C	"as pessoas estão mal esclarecidas, às vezes paramos um pouco para falar com elas e começam a ver-nos de forma diferente"	1
Entrv 32_ Suj B	"eu desligo com muita facilidade"	1
Entrv 33_ Suj B	"temos bons colegas; sabes se te acontecer alguma coisa podes contar com toda a gente"	1
Entrv 7 2_ Suj B	Se precisarmos somos encaminhados	1
Entrv 7 2_ Suj B	descansar	2
Entrv 7 2_ Suj B	futebol	1
Entrv 7 2_ Suj D	a maioria das vezes somos nos quem vai à procura de apoio	1
Entrv 7 2_ Suj D	atletismo	1
Entrv 7 2_ Suj A	Futebol	1
Entrv 7 2_ Suj A	temos médicos que nos vêm dar conselhos	1
Entrv 7 2_ Suj A	eu recorro ao meu médico de família	1
Entrv 7 2_ Suj A	dormir	1
Entrv 7 2_ Suj A	hábitos desportivos	1
Entrv 7 2_ Suj A	passar o cão	1
Entrv 34_ Suj A	A camara tem gabinete medico	1

Entrv 34_ Suj B	Chegar a casa e chorar	1
Entrv 34_ Suj D	fazer desporto	1
Entrv 35_ Suj A	motivação pessoal	1
Entrv 35_ Suj A	camaradagem	1
Entrv 35_ Suj A	atividades extra, hobbies	1
Entrv 35_ Suj B	"temos um gabinete psicossocial"	1
Entrv 35_ Suj B	há um assistente social por cada área	1
Entrv 35_ Suj B	fazer formação por mim nas áreas que acho mais importantes	1
Entrv 35_ Suj B	25 dias de ferias	1
Entrv 35_ Suj c	"temos um gabinete..., mas o que devia haver era um gabinete de psicologia em cada comando territorial para ir acompanhando o dia a dia...assim temos apenas um gabinete de assistência social com 4 psicólogos"	1
Entrv 35_ Suj c	desporto	1
Entrv 35_ Suj F	"temos uma linha sempre aberta, de apoio para os militares e para as famílias"	1
Entrv 35_ Suj F	o meu pessoal e os cavalos	1
Entrv 36_ Suj C	"ajuda dos nosso amigos/ camaradas... as pessoas com quem a gente pode contar"	1
Entrv 36_ Suj C	"temos psicólogo, eu já recorri", "temos centros clínicos, o hospital militar"	2
Entrv 36_ Suj C	Não pensar no serviço	1
Entrv 36_ Suj C	camaradagem acima de tudo	1
Entrv 36_ Suj A	" eu nem sou assim tao calmo mas tenho de arranjar estratégias.. Tento lidar com o dia a dia. Sou brincalhão"	1
Entrv 36_ Suj A	"acordo e tento estar bem...então se vou estar a ligar a que se passa no dia anterior	1
Entrv 36_ Suj A	Fazer desporto	1
Entrv 36_ Suj A	camaradagem	1

Entrv 36_ Suj B	"temos médicos na área da psicologia mas se a resposta é a adequada. Não sei "	1
Entrv 36_ Suj B	"é desligar"	1
Entrv 8_ Suj A	"aproveitar o máximo de tempo com a família" "estar com as minhas filhas"	2
Entrv 36_ Suj B	camaradagem	1

Sujeito	Comportamentos de Savoring	Repetições
Entrv 2_ Suj A	quando nos apresentam um problema deslocamo-nos ao local e, conseguimos ajudar a pessoa ... e chegam faxes, telefonemas, emails a agradecer e é isso que nos deixa...	1
Entrv 2_ Suj B	num evento complicado. Tudo corre bem, as pessoas saem satisfeitas...faz-nos sentir bem confiantes	1
Entrv 3_ Suj A	lembro-me das situações de eventos ...e nós estamos lá para apoiar, orientar o que for preciso...a mim satisfaz-me.	2
Entrv 4_ Suj A	quando fizemos a ação de sensibilização das passeadeiras... foi um dia bonito	1
Entrv 4_ Suj A	costuma-se dizer quem não deve não teme..é só isso	1
Entrv 4_ Suj C	pensam que nós éramos a melhor	1
Entrv 4_ Suj C	senti-me muito bem....em termos emocionais foi difícil mas fim o correto e soube distinguir as coisas, soube-me muito bem	1
Entrv 4_ Suj C	eu aparentemente sou uma pessoa calma... mas não sou... aprendi e ultimamente ando muito calmo	1
Entrv 5_ Suj A	Há casos que nunca vou esquecer na vida. Foi um senhor....a solução foi eu e os colegas ajudarmos e resolver a situação...cada caso é um caso mas assumimos isso e faz a diferença	1
Entrv 5_ Suj C	recebemos muitos ofícios e agradecem o nosso empenho e sentimo-nos bem é gratificante / eu recebi um louvor por uma ação de voluntariado... foi muito bom	2
Entrv 5_ Suj B	o ser reconhecido pelo trabalho desempenhado....é daquelas coisas que nos motivam e fazem sentir bem	1

Entrv 6_Suj A	uma situação no campo raso de uma Sra....vivia completamente...cheiro moribundo, sem banho, comida....agora veem-na na rua e nem a conhecem, a situação foi resolvida. É das coisas que me dá mais satisfação, ter o processo nas mãos e resolver. Espetáculo	1
Entrv 6_Suj B	missão cumprida acima de tudo....quando as coisas correm bem para nós e para as pessoas envolvidas e tudo se resolve...é uma sensação agradável que nos acompanha	1
Entrv 6_Suj B	"devíamos ter mais apoio não só a nível psicológico como a nível local"	1
Entrv 6_Suj C	"devíamos ter apoio jurídico"	1
Entrv 8_Suj A	o meu serviço é um grande motivo para continuar	1
Entrv 8_Suj A	somos uma família, a gente trabalha mm como uma família	1
Entrv 9_Suj C	uma imagem vale mais que 1000 palavras...se quem olhar para nos mudar a atitude e se torne melhor, já vale a pena	1
Entrv 9_Suj C	o fato de ajudar o cidadão...sentir carinho por parte do cidadão...compensa tudo. Só o fato do agente sentir que esta a ajudar é importante e marca sempre	1
Entrv 9_Suj C	o simples fato de ajudarmos e as pessoas retribuírem...acho que é uma coisa...fico extremamente contente e é sempre u incentivo	1
Entrv 9_Suj D	o simples fato de recordar o que aconteceu... faz-nos sentir bem	1
Entrv 11_Suj B	temos vontade de ter um serviço bem feito-... é o que nos move	1
Entrv 12_Suj B	o amor à camisola	1
Entrv 12_Suj B	dá-me um enorme prazer o contacto com as pessoas	1
Entrv 12_Suj C	eu gosto do serviço...tenho prazer no que faço e sinto que sou um privilegiado	1
Entrv 13_Suj A	no trabalho os únicos recursos que tenho é por vezes em situações menos boas testar contrabalançar com a boas e muito boas	1
Entrv 14_Suj D	somos nós quem dignifica o mundo agora	1
Entrv 15_Suj A	gosto de sentir que ajudei alguém, que consegui ajudar alguém que precisou	1

Entrv 16_ Suj A	quando visto a farda...sinto-me bem, ajuda-me a desempenhar a minha função. E o reconhecimento	1
Entrv 16_ Suj A	a nossa cultura de grupo e estarmos sempre disponíveis uns para os outros	1
Entrv 17_ Suj A	Quando se consegue cumprir a tarefa que nos esta destinada com êxito uma sensação ótima que nos ajuda a ultrapassar obstáculos	1
Entrv 18_ Suj A	quando consigo resolver as coisas no local...da mais prazer porque sentes que fizeste algo	1
Entrv 18_ Suj A	temos a possibilidade de ajudar pessoas que de outro modo não teriam recursos nem ajudas, as x uma boa palavra... faz toda a diferença	1
Entrv 19_ Suj A	é o poder fazer o bem de poder ajudar....é o que sempre quis, estou plenamente identificado com o que tenho de fazer e gosto muito do que faço	1
Entrv 20_ Suj A	ajudar o cidadão... sinto-me recompensado na minha auto estima	1
Entrv 22_ Suj A	sinto um orgulho em pertencer a uma instituição que tem a missão, que desempenha este papel na sociedade	1
Entrv 23_ Suj A	sinto-me bem, não é um sacrificio vir trabalhar...é muito importante sentir-me assim	1
Entrv 23_ Suj A	faço parte de alguma coisa que faz a diferença na sociedade....faz me sentir bem	1
Entrv 23_ Suj A	é muito gratificante ... dá-me alento e faz-me sentir bem e faz-me lembrar porquê estou aqui e qual a diferença que a gente pode mesmo fazer	1
Entrv 24_ Suj A	o nosso trabalho é aliciante...sentimo-nos bem connosco	1
Entrv 24_ Suj A	é uma boa sensação ir trabalhar, nunca falta a vontade	1
Entrv 25_ Suj A	vivo a profissão e gosto do que faço	1
Entrv 25_ Suj A	a minha capacidade de auto analise, ser capaz de auto corrigir-me e analisar-me	1
Entrv 26_ Suj A	a gente trabalha com gosto...ultrapassa quaisquer dificuldades	1

Entrv 26_ Suj A	o bem estar somos nós, somos nós que o criamos...e só assim tudo se ultrapassa	1
Entrv 27_ Suj A	eu gosto de trabalhar e de ser polícia	1
Entrv 27_ Suj A	tive uma situação... o pai estava muito afetado psicologicamente ...e eu consegui salvar o filho ainda hoje me orgulho muito.. O pai ainda hoje me agradece	1
Entrv 28_ Suj A	tenho um exemplo uma situação de transito complicada...gera stress e satisfação	1
Entrv 29_ Suj A	nós somos polícia, sempre polícia	1
Entrv 29_ Suj A	mm de ferias é impossível ver algo de errado e não reagir. Faz parte de nós	1
Entrv 29_ Suj B	nós gostamos de ser polícias	1
Entrv 29_ Suj C	o estarmos satisfeitos, podermos ser uteis. Sentimo-nos satisfeitos com nós próprios e isso agrada sinto-me realizado	1
Entrv 30_ Suj B	um evento, cerca de 1500alunos...um trabalho bem prestado que me causou bastante agrado....e o resultado final foi bem visto pela sociedade	1
Entrv 32_ Suj A	o que mais gosto é ter a sensação que por vezes resolvemos os problemas às pessoas. Sejam eles os que forem	1
Entrv 32_ Suj A	sinto-me bem depois de autuar e a pessoa ainda me agradece. É reeducação	1
Entrv 32_ Suj A	há situações que nos marcam, vou lembrar-me sempre, sempre. Porque mostra o quanto o nosso trabalho é importante	1
Entrv 32_ Suj B	aquelas detenções que sabem mm bem mas também ajuda a pessoas que estavam num estado lastimável e eu consegui ajudar	1
Entrv 32_ Suj C	cascais é um exemplo a seguir	1
Entrv 32_ Suj C	são pequenas coisas que nos tocam....uma situação em que ajudei um homenzito e foi muito gratificante	1
Entrv 7 2_ Suj B	amor à camisola, sempre quis ser polícia e gosto do que faço	1

Entrv 7 2_ Suj B	ficamos babadas...o reconhecimento é mm muito bom	1
Entrv 7 2_ Suj D	é gratificante porque no fundo conseguimos fazer as pessoas sentirem-se bem e às x até mudarem a opinião sobre nos	1
Entrv 7 2_ Suj A	é bom estar na rua ver as pessoas reconhecerem o nosso trabalho, e gratificante e preenche-nos o ego	1
Entrv 7 2_ Suj C	é o nosso trabalho e temos que o fazer mas no fim é bom dizer que foi gratificante	1
Entrv 7 2_ Suj C	quando o cidadão é incorreto e volta atras...é gratificante saber que marcamos a diferença	1
Entrv 35_ Suj A	com mais ou menos problemas sinto-me bem a fazer aquilo que faço....penso nas vitimas e no trabalho que desempenho e consigo sentir a utilidade	1
Entrv 35_ Suj c	e não estou aqui para ganhar dinheiro mas sim para cumprir a minha missão porque é bastante gratificante	1
Entrv 36_ Suj A	o desempenho é gratificante...as pessoas dão-nos os parabéns, e é o que nos move ao longo dos dias, anos...é gratificante ver as coisas progredirem e as crianças maravilhadas com a nossa presença. É ótimo"	1
Entrv 36_ Suj B	O sentido de dever cumprido e o ajudar alguém...o poder ajudar é gratificantes, dá sentido"	1
Entrv 36_ Suj B	"Damos muito valor uns aos outros...mesmo que os lá de cima não vejam. É gratificante e motivador entre nós"	1

Quadro 5 – Recursos e Consequências

Sujeito	Recursos inexistentes ou ineficazes	Repetições
Entrv 1_ Suj A	"que eu tenha conhecimento não (em relação à existência apoio psicológico)	1
Entrv 1_ Suj C	Inexistência de apoio especializado por parte da organização	1

Entrv 1 Suj C	Inexistência de apoio especializado por parte da organização; "precisávamos de apoios efetivos de... uma estrutura de apoio efetivo em termos de apoio psicológico"	2
Entrv 1 Suj B	"ausência de apoios jurídicos"; "até para defender os militares no tribunal"	1
Entrv 3 Suj B	Ausência de apoios da organização "eu não sinto qualquer apoio, tenho de ser eu a resolver"	1
Entrv 3 Suj A	Ausência de apoios da organização "não existe...se alguém tiver necessidade, com certeza que o fará a nível particular"	1
Entrv 4 Suj A	inexistência de apoio por parte da instituição " não temos. Não há gabinete de apoio psicológico"; "apoio específico não temos"	2
Entrv 4 Suj C	"Muito pouco (em relação ao apoio psicológico da instituição)"	1
Entrv 5 Suj A	Ausência apoios da instituição "nada, não há qualquer tipo de apoio"	1
Entrv 5 Suj B	Ausência de apoios instituição "quem quiser que se desenrasque"	1
Entrv 6 Suj B	"devíamos ter mais apoio não só a nível psicológico como a nível local"	1
Entrv 6 Suj C	inexistência de apoio da instituição "é necessário e uma coisa a desenvolver cada vez mais junto da polícia. É haver um gabinete de apoio a nível psicológico"	
Entrv 6 Suj C	"devíamos ter apoio jurídico"	1
Entrv 37 Suj C	inexistências de apoios " Temos de procurarmos. Temos de pagar"	1
Entrv 37 Suj A	Inexistências de apoios " temos de pagar, não há psicólogos"	1
Entrv 9 Suj D	Inexistência de apoios " a instituição não procura criar métodos de apoio	1
Entrv 9 Suj A	inexistência de apoios" não temos. nenhuns"	1
Entrv 10 Suj B	Ausência apoios " não temos acompanhamento psico social"	1
Entrv 12 Suj A	inexistência de serviço de psicologia " é o querer encerrar dentro os próprios problemas da instituição"	1
Entrv 14 Suj F	inexistência de apoios "os cães têm mais direitos do que nós"	1

Entrv 14_Suj F	Ineficácia dos apoios " a própria médica, a deontologia em que se guiou deixou de ter uso..."	1
Entrv 14_Suj G	inexistência apoios" eu caí de um camião em serviço e desmaiei... fui para o García da Orta por opção minha, a guarda não me tratou"	1
Entrv 14_Suj G	ineficácia dos apoios "eu vou à médica e digo tenho dores a receita é sempre a mesma, comprimidos, Voltaren, seja a dor a que for"	1
Entrv 14_Suj A	Inexistência de apoios psicológicos " temos zero..."	1
Entrv 14_Suj C	Inexistência de apoios da instituição" temos se pagarmos"	1
Entrv 14_Suj B	Inexistência de apoios da instituição" temos por nossa conta": "há militares que foram para missão e tiveram em situações de guerra ... quando vieram não tiveram qualquer apoios"	2
Entrv 20_Suj A	" a instituição...trata mito mal os seus elementos... somos números e é muito complicado arranjar recursos...não querem saber"; "os recursos são fracos ,praticamente não há"	2
Entrv 21_Suj A	"a guarda não oferece especialidade de psicologia"	1
Entrv 22_Suj A	inexistência apoio" a nossa complicada missão, o fato de trabalharmos em situações que não são normais e não somos apoiados institucionalmente"	1
Entrv 22_Suj A	"não sei até que ponto a instituição tem muitos recursos para ajudar " (apoio psicológico"	1
Entrv 23_Suj A	Apoios da instituição " há cada vez menos (médicos), a polícia paga mal e a más horas... já não temos SAD foi equiparado à ADSE... temos médicos clinica geral e psicólogos"	1
Entrv 25_Suj A	"Apoios não temos. Temos um serviço de saúde da PSP ...acordos com alguma entidades mas acordos institucionais não"	1
Entrv 38_Suj B	"não há psicologia preventiva"	1
Entrv 31_Suj A	"não temos assistência psicológica"	1
Entrv 31_Suj A	Quem tem acordo com a casa do pessoal tem médicos	1

Entrv 31_Suj B	Quem tem acordo com a casa do pessoal tem médicos, quem não tem o médico de família normal	1
Entrv 31_Suj C	"não existem apoios para nos ajuda a lidar com a pressão, para nos dar alguma segurança"	1
Entrv 33_Suj B	apoios psicológicos não há	1
Entrv 33_Suj D	"apoios psicológicos não, zero"	1

Sujeito	Consequências	Repetições
Entrv 1_Suj A	Stress pós-traumático	1
Entrv 1_Suj C	Suicídio	1
Entrv 1_Suj C	abuso de substâncias (ex. álcool)	1
Entrv 1_Suj B	ferimentos físicos	1
Entrv 1_Suj B	stress	1
Entrv 1_Suj B	doenças (ex. hepatite, hipertensão)	2
Entrv 1_Suj B	abuso de substâncias (ex., álcool, antidepressivos, medicação)	1
Entrv 1_Suj B	Suicídios	1
Entrv 2_Suj C	Cansaço físico	1
Entrv 3_Suj A	"as pressões são muitas e desgaste é muito visível a nível físico, de disposição"	1
Entrv 4_Suj B	"interfere com o nosso estado emocional"	1
Entrv 4_Suj C	"interfere com o nosso estado emocional"	1
Entrv 6_Suj B	"há dias que estou a chegar ao limite e se calhar um dia"	1
Entrv 37_Suj B	"Suicídios"	1
Entrv 37_Suj C	"não consigo desligar. É instintivo"	1
Entrv 37_Suj A	"não consigo desligar... quer esteja de serviço quer não esteja... eu não consigo ver as coisas ...a fazerem mal e eu não reagir"	1

Entrv 37_Suj A	"chegamos a casa e explodimos e interfere."	1
Entrv 37_Suj A	"problemas psicológicos"	1
Entrv 2_Sargentos_Suj B	"estar longe da família"	1
Entrv 2_Sargentos_Suj B	Suicídios	1
Entrv 9_Suj C	Incerteza dos horários " não podemos planear a nossa vida, logo isso no seio familiar traz alguns inconvenientes"	1
Entrv 9_Suj D	suicídio	1
Entrv 9_Suj B	diabetes	1
Entrv 9_Suj B	"é uma profissão muito complicada, não somos só militares somos homens. Muitos anos, muitas noites, vemos muitas coisas e não se consegue guardar ...se houvesse acompanhamento"	1
Entrv 10_Suj B	depressão	
Entrv 10_Suj B	ansiedade	
Entrv 10_Suj B	fadiga física	
Entrv 10_Suj C	alcoolismo	
Entrv 11_Suj D	problemas de sono	1
Entrv 12_Suj B	divórcios	1
Entrv 14_Suj G	"adormecer ao volante"	1
Entrv 14_Suj G	"cansaço extremo"	1
Entrv 14_Suj G	"depressão"	1
Entrv 14_Suj G	" quem mais paga é quem está mais...o meu namorado, a minha família. É em quem eu descarrego"	1
Entrv 15_Suj A	"não conseguia desbloquear e fazer as tarefas mais fáceis"	1
Entrv 16_Suj A	Alcoolismo	2
Entrv 18_Suj A	perturbações na alimentação	1
Entrv 18_Suj A	maior irritabilidade	1
Entrv 18_Suj A	fadiga corporal	1
Entrv 18_Suj A	Existe um apoio psicológico, mas nunca recorri...sentir-me-ia melhor a recorrer a uma ajuda externa"	1
Entrv 18_Suj A	Perturbações de sono	1
Entrv 19_Suj A	Cansaço psicológico, depressões e suicídios	1
Entrv 20_Suj A	"má alimentação"	1
Entrv 20_Suj A	"stress constante"	1

Entrv 20_Suj A	"perturbações de sono"	1
Entrv 20_Suj A	"falta de descanso"	1
Entrv 21_Suj A	"falta de descanso"	1
Entrv 22_Suj A	"desgaste físico ...acaba por nos tornar velhos antes do tempo"	1
Entrv 23_Suj A	Problemas físicos ex. hérnias	1
Entrv 25_Suj A	"desgaste a nível físico e intelectual"	1
Entrv 27_Suj A	má alimentação	1
Entrv 27_Suj A	incapacidade de reagir ao stress	1
Entrv 27_Suj A	problemas com a minha família	1
Entrv 28_Suj A	problemas sono	1
Entrv 38_Suj F	"em casa distraímos um bocadinho e as vezes de forma menos correta "	1
Entrv 38_Suj D	A nível físico, o serviço e a nível psicológico. O stress, a capacidade de resposta..."	1
Entrv 38_Suj D	Desgaste rápido	1
Entrv 38_Suj D	suicídios	1
Entrv 30_Suj B	depressão	1
Entrv 37 2_Suj B	Cansaço extremo	1
Entrv 37 2_Suj B	" no meio familiar nunca há tempo para a família e para o lazer é complicado"	1
Entrv 37 2_Suj B	problemas de costas	1
Entrv 37 2_Suj D	suicídios	1
Entrv 37 2_Suj A	desgaste mental	1
Entrv 37 2_Suj A	Diabetes	1
Entrv 34_Suj A	falta de descanso	1
Entrv 34_Suj A	varizes, dores de pernas	1
Entrv 35_Suj A	perturbações de sono	1
Entrv 35_Suj B	suicídios	1
Entrv 35_Suj B	excesso de carga física e psicológica	1

Entrv 35 Suj D	perturbações de sono	1
Entrv 35 Suj F	Cansaço físico e psicológico	1
Entrv 35 Suj F	suicídios	1
Entrv 36 Suj C	desgaste físico e psicológico	1
Entrv 36 Suj A	problemas conjugais	1
Entrv 36 Suj B	perturbações sono	1