

# Incidentes críticos na Polícia Judiciária

GUIDA MANUEL (\*)  
CRISTINA SOEIRO (\*)

## STRESS E INCIDENTES CRÍTICOS EM CONTEXTO PROFISSIONAL

O termo stress tem surgido nos últimos anos bastante divulgado, quer na literatura popular, referido com significados diversos conforme a perspectiva escolhida para a sua abordagem, quer no campo da ciência, onde tem sido objecto de inúmeras publicações. Segundo Graziani e Swendsen (2007), a ciência tem focado o stress investindo sobretudo em duas vertentes: uma remete para o desenvolvimento de teorias explicativas dos efeitos do stress no indivíduo, as reacções deste ao stress ou o modo como o stress influi as doenças e perturbações mentais; outra, mais prática e aplicada, tem dirigido a investigação sobre o tratamento e a prevenção dos efeitos nocivos do stress.

Apesar do interesse e incremento a nível da investigação, ainda se verifica a impossibilidade de identificar uma definição universal de stress, o sentido do termo ainda se apresenta complexo e vago. A propósito do estudo do stress nas organizações, Chambel (2005) salienta que diversos investigadores têm realçado a variedade de significados atribuídos ao conceito e a imprecisão da sua utilização.

Segundo Maslach (1986), embora não exista um significado unanimemente aceite para o conceito de stress, as definições de stress podem

encaixar-se em três categorias. Numa primeira categoria podem incluir-se um conjunto de definições que entendem o stress como um estímulo, uma segunda como uma resposta e uma terceira categoria concebe-o como um processo.

Adoptando uma perspectiva que concebe o stress como um processo interactivo ou transaccional entre estímulos ambientais e as respostas individuais, sublinha-se a existência das diferenças individuais, a especificidade dos mecanismos psicológicos, nomeadamente os processos de avaliação cognitiva de cada indivíduo, bem como o modo como lidam com o stress, i.e., os processos de confronto utilizados (Cruz, Gomes & Melo, 2000; Lazarus & Folkman, 1984; Vaz-Serra, 2005a).

Segundo Vaz-Serra (2003, 2005a,b) quando o indivíduo desenvolve uma percepção, que pode ser real ou distorcida, de não ter controlo sobre uma ocorrência ou circunstância surge o stress, face a tal o indivíduo tende a desenvolver um conjunto de acções ou estratégias de modo a resolver o problema e atenuar o que sente.

A busca do equilíbrio surge assim como objectivo de cada organismo vivo. Face a factores de stress que colocam em causa esse equilíbrio o indivíduo tende a desenvolver respostas adaptativas quer psicológicas quer físicas, empregando forças para restabelecer o equilíbrio (Santos & Castro, 1998).

Santos e Castro (1998), baseados em diversos autores, definem stress como “a condição que

---

(\*) Gabinete de Psicologia e Selecção, Escola de Polícia Judiciária.

resulta quando as trocas (transacções) pessoa/meio ambiente, levam o indivíduo a perceber, sentir uma *discrepância*, que pode ser real ou não, entre as *exigências* de uma determinada situação e os *recursos* do indivíduo, ao nível biológico, psicológico ou de sistemas sociais.” (p. 677). Estes autores salientam que, partindo de tais conceitos, se constata que “os Acontecimentos Traumáticos de Vida ou agentes estressores produzem tensão nas pessoas ao nível biológico, psicológico e dos sistemas sociais, surgindo aquilo a que se chama de “Reacções Biopsicossociais ao Stress.” (Santos & Castro, 1998, p. 677).

O facto de existir uma tendência para se enfatizar os aspectos negativos do stress criou alguma confusão na sua abordagem (Cruz, Gomes, & Melo, 2000), no entanto, os potenciais efeitos positivos do stress são actualmente aceites e estão comprovados, “pois as exigências externas colocadas às pessoas podem constituir desafios e não ameaças, possibilitando a utilização e promoção das suas capacidades e criatividade para a resolução das dificuldades colocadas pelas situações, resultando daqui efeitos positivos em termos da satisfação e auto-estima (Maslach, 1986).” (Cruz, Gomes, & Melo, 2000, p. 14).

Para Vaz-Serra (2000), o stress pode não ser sempre prejudicial, acrescentando que “confere algum sabor à vida e pode constituir um incentivo de realização profissional e pessoal.” (p. 263), podendo, em contexto laboral, distinguir-se a diferença entre uma situação de desafio e um estado de stress. Para este autor são as posições extremadas que podem ser prejudiciais para a saúde do ser humano, seja de monotonia e ausência de estímulos ou, por outro lado, de excesso de excitação e de um número elevado de exigências indutoras de stress intenso e/ou prolongado. O autor realça ainda que, em situações intermédias, o stress se torna útil, como propulsor na tomada de decisão, resolução de problemas, melhoramento do funcionamento e das aptidões, podendo ajudar a motivar o indivíduo para atingir objectivos desejáveis.

O estudo do stress, da qualidade de vida e bem-estar em contexto profissional parece assumir um relevo inequívoco, considerando a

importância que é atribuída ao trabalho na vida dos indivíduos e na vida em sociedade.

No que respeita a relação entre o trabalho e o stress, Cruz, Gomes, e Melo (2000) referem que quando o profissional sente incapacidade em controlar as condições de trabalho, quando as estratégias de confronto ou de *coping* que possui não são adaptadas e adequadas à situação e/ou quando não possui o apoio social suficiente para o ajudar a ultrapassar as dificuldades impostas pela profissão, pode ser observada uma tendência para reacções disfuncionais por parte do trabalhador face ao seu trabalho.

Vários autores sublinham, no que respeita ao stress ocupacional, a existência de diversos factores desencadeadores de stress que, em termos gerais, se podem relacionar com a tarefa, com o papel na organização, com as relações interpessoais, com o desenvolvimento da carreira, com o próprio clima e estrutura organizacional e com fontes de stress extra-organizacionais (Cooper & Marshall, 1982; Cruz, Gomes, & Melo, 2000; Ribeiro & Surrador, 2005).

Não se pretende aqui explorar os modelos explicativos do stress no trabalho, mas sim deixar a ideia de que tem sido alvo de diferentes abordagens e conceptualizações. Salientando-se que vários autores têm desenvolvido modelos de stress ocupacional, uns identificando factores de stress intrínsecos ao trabalho, os seus efeitos e consequências para o indivíduo e para a organização (e.g., Cooper & Marshall, 1978, 1982), outros aplicando o modelo transaccional ao contexto de trabalho (e.g., Lazarus, 1995) outros ainda, como refere Chambel (2005) têm apresentado algumas concepções e modelos que procuram integrar a literatura que se debruça sobre o stress e o bem-estar nas organizações. Segundo Chambel (2005), estes últimos procuram “não só perceber o que faz com que as pessoas vivam melhor no decurso do exercício da sua actividade profissional, mas também ajudar a criar organizações que proporcionem às pessoas essa melhor vivência.” (p. 106).

O bem-estar e a qualidade de vida no trabalho podem estabelecer-se como uma meta, traçada essencialmente pelos custos que o stress representa para as organizações, quer em termos financeiros, quer em termos de perda de potencial humano. Alguns estudos apontam para

um incremento da produtividade da unidade de trabalho e uma redução do absentismo quando utilizada a combinação entre um processo de redução dos factores de stress e a formação em auto-gestão de stress por parte dos trabalhadores (Munz, Kohler, & Greenberg, 2001).

Chambel (2005) chama a atenção para o facto de existir evidência, quer a nível teórico quer empírico, de que as situações de stress vividas nas organizações conduzem a alterações fisiológicas, emocionais e comportamentais no indivíduo, que favorecem uma diminuição da sua saúde e bem-estar. Para além destas questões individuais, a autora salienta ainda os efeitos negativos nas organizações, onde se incluem “os custos económicos decorrentes do absentismo, do abandono e do tratamento dos trabalhadores que vivem situações de stress, a par com a diminuição do seu desempenho” (Chambel, 2005, p. 108).

Quando o stress é excessivo é possível distinguir alguns sinais e sintomas, que se podem considerar comuns e que afectam o indivíduo a diversos níveis, físico (e.g., suor excessivo, respiração e batimento cardíaco acelerados, tensão alta, vertigens), cognitivo (e.g., pensamento confuso, dificuldade em tomar decisões, desorientação), emocional (e.g., choque, culpa, depressão, zanga, desespero, frieza afectiva) e comportamental (e.g., alterações das rotinas, alterações alimentares, descara da higiene, afastamento dos outros, silêncios prolongados) (Mitchel & Everly, 2003). Tais alterações físicas, cognitivas, emocionais e comportamentais se forem persistentes ou acentuadas, como pode acontecer em caso de incidente crítico, tornam-se bastante limitadoras para o sujeito, afectando a sua qualidade de vida e a sua vida familiar e profissional.

A expressão incidente crítico remete para acontecimentos altamente indutores de stress ou traumáticos, enraizando o seu estudo na investigação do trauma em situações de crise, do *burnout* e do Distúrbio de Stress Pós-Traumático (DSPT).

Em termos gerais, ao efeito de um acontecimento externo ou uma mudança interna que afecta de modo significativo o equilíbrio do indivíduo designa-se crise, fazendo-se acompanhar por activação acentuada, níveis emocionais elevados e, eventualmente, por um estado de desorganização funcional.

A crise será a resposta a um acontecimento, verificando-se a disrupção na homeostasia psicológica individual, paralelamente os mecanismos de  *coping*  habituais falham e existem evidências de reacção negativa de stress e de significativa prejuízo funcional (Everly & Mitchell, 1999, citado por Mitchell & Everly, 2003). Segundo Mitchell e Everly (2003) um incidente crítico será um acontecimento que tem potencial para gerar uma resposta de crise.

Quando existe a percepção de que a situação consiste numa ameaça à vida ou à integridade física do próprio ou de outrem, constituindo uma ocorrência que extrapola a experiência quotidiana, esta pode considerar-se como um acontecimento traumático.

Pode falar-se de trauma psicológico para designar o impacto de um incidente crítico altamente stressor, i.e., desencadeador de stress, no funcionamento psicológico e biológico de um indivíduo, sendo natural que surjam uma série de reacções que, ao serem sentidas como demasiado perturbadoras ou persistirem durante um tempo excessivo, podem vir a constituir uma reacção traumática. O indivíduo pode ter pesadelos, imagens e pensamentos intrusivos, frieza afectiva, reacções emocionais intensas, irritabilidade, desinteresse, insónia, dificuldades de concentração, não querer falar ou pensar sobre o sucedido, podendo evoluir para uma Perturbação Pós-Stress Traumático (cf. Hospital Júlio de Matos, 2008) ou DSPT.

Segundo Vaz-Serra (2003) certas ocorrências, pela gravidade das suas características, podem constituir acontecimentos traumáticos pois sob o ponto de vista psicológico induzem um stress intenso, considerando que “a gravidade de um acontecimento traumático está associada ao grau de predictibilidade, controlabilidade e intensidade que possa ter.” (Vaz-Serra, 2003, p. 27).

Para este autor, os acontecimentos traumáticos podem considerar-se acontecimentos extremos sobre os quais o indivíduo não tem qualquer meio de controlo ou evitamento, cujas consequências se podem considerar graves, manifestando tendência a subsistirem ao longo do tempo, mesmo depois do desaparecimento da causa original. A ocorrência de um trauma modifica a concepção que o indivíduo tem do mundo, “destrói a compreensibilidade que a pessoa tem do mundo à

sua volta, fá-la sentir-se mais vulnerável, retira-lhe o sentido de predictabilidade e de controlabilidade das ocorrências e empobrece-lhe a auto-estima.” (Vaz-Serra, 2003, p. 19).

Assim, entendendo-se os incidentes críticos como qualquer situação vivida causadora de reacções intensas a diversos níveis, interferindo na capacidade de desempenho no trabalho, poderão supor-se implicações não só a nível profissional, mas também pessoal, familiar e social, tornando-se o seu conhecimento e prevenção fundamentais. Tal conhecimento parece então ser um passo essencial para delinear soluções e intervenções mais adequadas no sentido de evitar o impacto negativo dos incidentes críticos no dia-a-dia.

#### *Incidentes críticos e investigação criminal*

Alguns autores consideram que a profissão de polícia inclui stressores específicos, integrando situações especiais onde o stress surge com frequência, tendo consequências negativas para a saúde do profissional (Cunha, 2004; Patten & Burke, 2001; Soeiro, 2004; Soeiro & Bettencourt, 2003) e que, não obstante a existência de outros contextos ocupacionais que se apresentam como potencialmente indutores de stress, a profissão de polícia pode ser considerada de alto risco (Santos & Soeiro, 2004).

A investigação produzida, em geral, e no nosso país, em particular, pode considerar-se escassa e com limitações, sendo possível verificar algumas das críticas que Malloy e Mays (1984) apontaram aquando a sua revisão dos estudos que incidiam sobre o stress de polícia, nomeadamente no que diz respeito à ausência de grupos de controlo em estudos que concluía que a profissão de polícia tinha stressores específicos e altos níveis de stress, não se podendo, precisamente pela falta de comparação com outros grupos profissionais, discernir se tais factores de stress diferem dos apresentados noutras profissões nem se realmente a profissão de polícia é mais stressante.

O interesse pelas questões que envolvem o stress na profissão de polícia em Portugal tem sido transversal à Guarda Nacional Republicana, à Polícia de Segurança Pública e à Polícia Judiciária (PJ). Os estudos produzidos têm-se

debruçado sobre fontes de stress em contexto profissional (Magalhães, 1999; Soeiro & Bettencourt, 2003; Soeiro, Bettencourt, & Samagaio, 2003), fontes, estratégias de  *coping*  e implicação organizacional (Gonçalves & Neves, 2004),  *burnout*  (Passos & Antunes, 2004), vulnerabilidade ao stress (Costa & Luz, 2004) e incidentes críticos (Manuel & Soeiro, 2009; Sousa, 2004).

A realidade portuguesa não se coaduna com generalizações quando se aborda a profissão de polícia, devendo ser estudada a especificidade de cada instituição pois as nossas instituições policiais diferem a vários níveis, para além dos sinais exteriores de fácil reconhecimento (e.g., diversos fardamentos, veículos) distinguem-se nas suas raízes históricas, organização, missão e competência atribuídas.

Das três forças policiais enunciadas, a PJ é a única que se integra no Ministério da Justiça e em que os polícias, i.e., os profissionais da carreira de investigação criminal, não usam farda, não estando tão expostos aos olhos do público. Por outro lado, é o órgão de polícia criminal responsável pela investigação do crime que se pode considerar mais violento e/ou de moldura penal maior.

Tal como se encontra estipulado na Lei de Organização da Investigação Criminal (Lei nº 49/2008 de 27 de Agosto) a PJ tem competência reservada no que respeita a investigação criminal de uma série de crimes que se caracterizam pela sua gravidade (e.g., homicídio, sequestro, rapto, tomada de reféns, associação criminosa, terrorismo, corrupção, crime informático, tráfico de armas, crimes sexuais). Face a tal enquadramento profissional podem antever-se factores de stress específicos e a ocorrência de situações mais complicadas que se podem designar por incidentes críticos.

Os efeitos do stress dos incidentes críticos entre as forças policiais têm sido reconhecidos, no que respeita à investigação criminal, alguns autores (e.g., Patten & Burke, 2001; Santos & Soeiro, 2004; Soeiro, 2004; Soeiro & Bettencourt, 2003; Soeiro, Bettencourt, & Samagaio, 2003), deixam transparecer que os profissionais a ela dedicados, para além de estarem sujeitos a stressores equivalentes aos dos agentes de patrulha podem ainda enfrentar stressores específicos e incidentes críticos.

Debruçando-se sobre a profissão de polícia, Kureczka (1996) considera que qualquer situação que afecte as expectativas pessoais de infalibilidade de modo repentino pode ser considerada incidente crítico.

Goldfarb e Aumiler (s.d.) consideram que a definição mais simples de stress de incidente crítico é a que o refere como uma reacção normal face a um acontecimento anormal e apontam como incidentes críticos típicos do trabalho de polícia os que envolvem morte, tiroteio, danos/ferimentos, suicídio de parceiro, morte de criança, tentativa de salvamento prolongada falhada, incidentes casuais em massa e situações em que a segurança do polícia é colocada em risco de modo invulgar ou quando o profissional percebe que a vítima é sua conhecida.

Estes autores salientam que nem todas as pessoas expostas a incidentes críticos apresentam reacções de stress, o que não significa que sejam imunes às pressões do trabalho de polícia, considerando que o efeito de qualquer acontecimento resulta de uma mistura das características específicas do acontecimento propriamente dito, da personalidade de cada profissional e de factores que envolvem a sua vida, relevando-se as diferenças individuais.

Segundo Vaz-Serra (2003) “o que determina o aparecimento de uma doença psiquiátrica pós-traumática é o tipo de interacção que se estabelece entre o meio ambiente e as condições biológicas e mentais do indivíduo.” (p. 57). Salienta-se assim, que o impacto de um acontecimento traumático pode ser muito variável de indivíduo para indivíduo, e para o próprio indivíduo ao longo do tempo, podendo não apresentar quaisquer sintomas de natureza psicopatológica ou, de modo inverso, apresentar os mais diversos transtornos de gravidade relativa. Mais do que o próprio acontecimento em si coloca-se a ênfase na avaliação que a pessoa faz do sucedido, sendo que da mesma “surge o significado que lhe é atribuído, a importância que lhe é conferida e a percepção de ter ou não controlo sobre a circunstância.” (Vaz-Serra, 2003, p. 97).

Nesta relação dinâmica entre o indivíduo e os acontecimentos, considera-se importante a influência de factores protectores e de risco. Concebendo-se como factor protector qualquer

circunstância que leve à redução ou anulação da probabilidade de adoecer, seja ela um atributo ou característica individual ou condição inerente à situação ou ao ambiente e, por oposição, os factores considerados de risco são-no pelo facto de aumentarem a vulnerabilidade do indivíduo ou a probabilidade de adoecer (Vaz-Serra, 2000, 2003). Neste âmbito, releva-se o apoio social, enquanto atenuante das condições de stress, assim como o seu papel protector e influência no bem-estar e qualidade de vida, e de características individuais relacionadas com a personalidade, o *coping* e resiliência.

A ocorrência de um incidente crítico pode afectar outras pessoas para além do indivíduo que o vivenciou, produzindo reacções na família, nos pares (colegas e amigos) ou mesmo em toda a sua rede social, tornando-se vítimas secundárias ou indirectas, na medida em que a sua vida é afectada, as suas relações alteradas e perturbadas. Releva-se no contexto particular do trabalho de polícia a importância dos pares e família e da orientação da acção destes face a um colega/familiar que acabou de passar por um incidente crítico (Goldfarb & Aumiler, s.d.; Mitchell & Everly, 2003).

Os profissionais de polícia para além de poderem estar directamente envolvidos em incidentes críticos como vítimas primárias, podem ainda observar, testemunhar, estar expostos a diversas circunstâncias que consistem trauma noutras pessoas, podendo resultar numa traumatização secundária para estes profissionais, que estão sujeitos a uma espécie de *vicarious traumatization* ou traumatismo por procuração (Delbrouck, 2006), resultado do trabalho intenso com sobreviventes, familiares de vítimas, testemunhas e cenários de situações traumáticas.

No que respeita à investigação criminal, os crimes que envolvem crianças são os mais difíceis para os investigadores trabalharem e manterem o seu equilíbrio emocional e psicológico (Patten & Burke, 2001). Patten e Burke (2001) efectuaram um estudo sobre o stress de um incidente crítico nos investigadores de homicídios de crianças, tendo observado que os investigadores experienciam níveis de stress significativamente mais altos do que os adultos em geral. Os autores referem que, no seu estudo,

a variável predictor de stress mais significativa é a exposição a estímulos traumáticos numa cena de crime envolvendo a morte de uma criança. Para Patten e Burke (2001), embora os níveis de stress que encontraram não se possam considerar debilitantes foram significativamente superiores ao que esperavam encontrar, sendo claro que os investigadores de homicídios sofrem efeitos advindos do stress proveniente do seu trabalho, o que vai, na opinião dos autores, de encontro à concepção de Henry (1995, citado por Patten & Burke, 2001) que vê o polícia como um sobrevivente psicológico.

Uma área criminal de existência recente que tem focado o interesse de alguns estudiosos no que respeita o impacto emocional e as estratégias de *coping* utilizadas pelos polícias que a investigam, tem sido a da exploração infantil através da Internet (Burns, Morley, Bradshaw, & Domene, 2008). Os profissionais da investigação criminal que investigam este tipo de crime, numa tentativa de identificar vítimas e agressores, são constantemente expostos, em termos visuais e auditivos, a imagens de crimes violentos perpetrados contra crianças (e.g., tortura e violação explícita).

Burns, Morley, Bradshaw, e Domene (2008) realizaram um estudo focando esta temática, tendo os resultados sugerido que a traumatização secundária experienciada era relevante em termos da saúde mental destes profissionais. Os autores salientam ainda que os participantes descreveram estratégias de *coping* adequadas e uma resiliência geral para fazer face às exigências inerentes à sua função, consistentes com as descritas na literatura sobre *coping* e resiliência no trabalho de polícia. No entanto, pelo risco de um potencial trauma, requer-se uma supervisão e um suporte organizacional que providencie recursos, orientações e disponibilização de intervenções psicológicas para apoio dos membros das equipas de investigação criminal.

Focando o profissional da carreira de investigação criminal da Polícia Judiciária, de que é figura central o inspector, com base nos trabalhos de Soeiro, Bettencourt, e Samagaio (2003) podem considerar-se exemplos de situações propensas a ser geradoras de incidentes críticos para os inspectores, as detenções, buscas e rusgas, tomada de decisão sobre a realização

de uma determinada operação, ser alvo de ameaças, confrontos com arguidos que podem estar armados, ser ferido durante uma operação e planeamento das actividades operacionais (Santos & Soeiro, 2004).

Podem vislumbrar-se que tais profissionais ao longo do desempenho do seu trabalho se encontrem expostos a situações de stress intenso que fogem do seu controlo, a incidentes críticos, com consequências a nível do seu desempenho, saúde, qualidade de vida e relação familiar, o que nos remete para a necessidade de uma intervenção concertada no sentido de promover a gestão de stress em caso de incidente crítico.

A intervenção no que respeita a gestão do stress de incidentes críticos, tal como referem Sheehan, Everly, e Langlieb (2004), observando a realidade norte-americana, teve as suas origens na vida militar, nos conflitos armados e guerras, tendo depois sido alargada a outros contextos profissionais, nomeadamente o das forças de segurança.

Para os autores, esta intervenção assenta nos três princípios basilares que formam a fundação histórica da intervenção na crise: proximidade, urgência e expectativa. A proximidade corresponde à capacidade de providenciar suporte psicológico no campo, onde quer que seja necessário, a urgência remete para a capacidade de providenciar apoio rápido e, a expectativa integra o facto das reacções adversas a um incidente crítico não serem vistas como reacções patológicas e sim como reacções normais a stress extremo (Sheehan, Everly, & Langlieb, 2004).

A preocupação com a gestão de stress, incluindo a intervenção precoce, de modo a suavizar sintomas e reduzir o impacto negativo dos incidentes críticos, tem sido a base de interesse e desenvolvimento de alguns modelos, embora estejamos atentos aos desenvolvimentos no que respeita a gestão de stress, em geral, e a redução dos efeitos traumáticos, em particular, no caso específico da Polícia Judiciária, não quisemos sugerir a implementação de um programa sem antes conhecer o fenómeno e suas circunstâncias, quer no que respeita ao tipo de incidentes críticos, sua prevalência, reacções sintomatológicas, quer em relação ao que faz sentido em termos de intervenção aos próprios profissionais.

É precisamente no seguimento destas preocupações que se delineou o presente estudo, com o objectivo de perceber se os polícias da carreira de investigação criminal da Polícia Judiciária ao longo do desempenho das suas funções estão sujeitos a situações que se podem considerar incidentes críticos, que tipo de acontecimentos constituíram incidentes críticos e qual a sua incidência neste contexto profissional. Tentou ainda averiguar-se qual o impacto dos acontecimentos relatados como incidentes críticos na saúde dos profissionais da carreira da investigação criminal e que tipo de intervenção faz sentido a estes profissionais.

## MÉTODO

### *Participantes*

Os participantes deste estudo ( $N=255$ ) integram a carreira de investigação criminal da Polícia Judiciária pertencendo a diversas categorias, mais especificamente 236 são inspectores (92.5%), 15 inspectores-chefes (5.9%), 2 inspectores-estagiários (0.8%), 1 agente-motorista (0.4%) e 1 coordenador de investigação criminal (0.4%).

A maioria dos participantes exerce funções numa Unidade Nacional (49.4%), 28.2% numa Directoria, 18% num Departamento de Investigação Criminal e 4.3% na Escola de Polícia Judiciária. No que respeita o tempo de serviço observa-se uma amplitude dos 3 meses aos 31 anos ( $M=12.38$ ;  $DP=7.54$ ).

Apresentam idades entre os 28 e os 56 anos ( $M=39.25$ ;  $DP=6.74$ ), a maioria encontra-se na faixa etária entre os 35 e os 45 anos de idade (45.9%), seguindo-se a faixa abaixo dos 35 anos (32.2%), e, por fim, em menor percentagem os que têm idades superiores a 45 anos (22%).

A maior parte dos participantes pertence ao sexo masculino (78%), o que reflecte a realidade institucional dos últimos anos pois representa uma percentagem relativamente próxima da apresentada no total do pessoal de investigação criminal em 2005 (84,1% são do sexo masculino) (Polícia Judiciária, 2006), em 2006 (84,2%) (Polícia Judiciária, 2007) e em 2007 (83,5%) (Polícia Judiciária, 2008).

A maioria dos participantes possui licenciatura (36.9%), seguindo-se o ensino secundário (29.8%), a frequência universitária (25.5%) e o ensino básico (7.8%).

No que refere o estado civil, 76,1% são casados, 14.9% solteiros e 9% divorciados.

Relativamente ao tipo de crime investigado, durante mais tempo e actualmente (à altura da entrevista), pode observar-se uma distribuição dos participantes pelos diversos tipos de crime (Tabela 1), no entanto, salienta-se a investigação dos crimes contra a vida em sociedade e contra o Estado, do tráfico de estupefacientes e dos crimes contra o património, como os investigados por uma maior percentagem de participantes.

TABELA 1

*Percentagem de participantes por tipo de crime investigado durante mais tempo e na actualidade*

Tipo de crime	Investigado	
	mais tempo %	Actual %
Crimes contra a vida em sociedade e contra o Estado	29	33.3
Tráfico de estupefacientes	23.5	11.8
Crimes contra o património	22.7	23.1
Crimes contra as pessoas	18.8	16.5
Vigilâncias e polícia técnica	3.1	0.4
Recursos estratégicos	1.6	14.5
Outro	1.2	0.4

No que diz respeito à duração do tipo de crime investigado durante mais tempo verifica-se uma amplitude de três meses a 28 anos ( $M=8.36$ ;  $DP=5.49$ ), enquanto o crime investigado actualmente apresenta uma amplitude de um mês a 28 anos ( $M=5.63$ ;  $DP=5.65$ ).

### *Instrumento*

Utilizou-se o Questionário de Incidentes Críticos para a Polícia de Investigação Criminal (Manuel & Soeiro, 2009), elaborado com base em trabalhos sobre factores de stress na polícia judiciária (Soeiro & Bettencourt, 2003; Soeiro, Bettencourt & Samagaio, 2003).

O questionário integra uma primeira parte constituída por uma folha de rosto, onde se enunciam os objectivos gerais do estudo, e uma secção destinada à recolha de dados pessoais e profissionais.

Numa segunda parte do instrumento é solicitado ao participante que descreva os três incidentes críticos mais marcantes que já vivenciou no desempenho do seu trabalho, por ordem de importância, sendo ainda pedida a especificação de há quanto tempo ocorreu o incidente e que tipo de crime investigava na altura. Posteriormente apresenta-se ao participante um conjunto de sintomas característicos de reacções ao stress, englobando reacções físicas (9 itens), cognitivas/pensamento (7 itens), emocionais (11 itens) e comportamentais (10 itens), pedindo que indique os que foram por si experienciados nos seis meses após o incidente crítico mais marcante, bem como os sintomas que vivenciou nos últimos seis meses.

A terceira parte do Questionário é composta por apenas uma questão aberta em que é pedida a opinião do participante sobre o que se poderia fazer para evitar o impacto negativo dos incidentes críticos no seu desempenho.

### *Procedimento*

Os participantes foram contactados pelas respectivas chefias e convidados para uma entrevista, após se ter efectuado uma breve apresentação do estudo e seus objectivos de modo coincidente com a folha de rosto, garantindo-se o anonimato e confidencialidade da informação, procedeu-se à entrevista, preenchendo o entrevistador o questionário, seguindo os itens pela ordem apresentada.

## RESULTADOS

Dos dados recolhidos salienta-se que a maioria dos participantes (80%) assinalaram a presença de incidentes críticos. Dos participantes que assinalaram esta presença 64.6% descreveram a ocorrência de dois incidentes críticos ao longo do desempenho da sua profissão, 29.1% descreveram três incidentes críticos e 6.3% dos participantes descreveram somente um incidente crítico.

Os diversos incidentes críticos relatados pelos participantes ocorreram no âmbito da investigação de diferentes tipos de crime (Tabela 2).

TABELA 2  
*Percentagem de participantes  
por tipo de crime e por IC*

Tipo de crime	1º IC %	2º IC %	3º IC IC %
Tráfico de estupefacientes	25.9	13.3	6.7
Crimes contra o património	21.6	18.0	4.7
Crimes contra as pessoas	21.2	14.5	8.2
Crimes contra a vida em sociedade e contra o Estado	7.8	4.3	3.1
Vigilâncias e polícia técnica	2.4	1.6	0.8
Recursos estratégicos	1.2	-	-
Outro	0.8	0.4	-

No sentido de perceber o posicionamento dos participantes em relação aos incidentes críticos relatados observou-se que a maioria se encontrava presente no momento do primeiro incidente, mas sem influência directa no mesmo (42.7%), 34.1% se encontravam presentes tendo tido influência no incidente e uma minoria (3.9%) se encontrava ausente tendo conhecimento da ocorrência por terceiros, o mesmo tipo de tendência foi observado para o segundo e terceiro incidentes.

Em relação à descrição dos incidentes críticos foi efectuada uma análise de conteúdo de modo a extrair as principais características do incidente crítico mais marcante, culminando em diversas dimensões que agrupam as ocorrências por tipos (diligências operacionais, armas de fogo, factor humano e acidentes de automóvel), cada dimensão é caracterizada por uma série de variáveis que definem as ocorrências e que podem sobrepor-se, salientando a complexidade das situações descritas.

Assim, no que respeita ao primeiro incidente crítico observou-se que se tratam de situações que envolveram com maior frequência: (61.6%) diligências operacionais (e.g., buscas, vigilâncias, identificações, notificações e abordagens a sujeitos, detenções, flagrantes, bairros problemáticos e perseguições); armas de fogo (44.7%) (e.g., ser ameaçado com arma de fogo, tiroteio, tiroteio com polícias feridos/mortos, tiroteio com suspeitos feridos/mortos); situações em que os



suspeitos/arguidos foram considerados difíceis ou violentos (38.4%); situações em que a percepção do sofrimento humano se evidencia, podendo considerar-se que o factor humano foi o mais marcante (28.2%) onde se incluem crimes sexuais, homicídios, suicídios, decomposição de cadáveres, autópsias, situações de pobreza extrema e sofrimento das vítimas; por fim, situações envolvendo acidentes de automóvel (10.6%).

Em relação às reacções sintomatológicas salienta-se que os participantes assinalaram sintomas que integravam os diferentes tipos de reacções apresentadas, tanto no período subsequente ao incidente crítico como nos seis meses que antecederam a entrevista. Os resultados são cumulativos, podendo um participante referir sintomas característicos das várias reacções sintomatológicas ao mesmo tempo, apresentando uma espécie de “constelação” de sintomas que pertencem aos diversos tipos de reacções.

Em termos descritivos verifica-se que a sintomatologia assinalada de modo mais frequente pelos participantes como tendo surgido após o primeiro incidente crítico é característica das reacções cognitivas e das reacções emocionais. As reacções físicas e as reacções comportamentais são assinaladas por um maior número de participantes como tendo surgido nos últimos seis meses (Tabela 3), no entanto, analisando a sintomatologia que surgiu nos dois períodos referidos através do teste de aderência do Qui-Quadrado, verificou-se que as diferenças não se apresentam estatisticamente significativas.

TABELA 3

*Percentagem de participantes por conjunto de sintomas*

	Após o IC %	Agora %
Sintomas de stress		
Reacções físicas	32.9	38
Reacções cognitivas/pensamento	40.8	30.2
Reacções emocionais	35.7	32.2
Reacções comportamentais	11	12.5

Apresentam-se ainda os itens assinalados com mais frequência pelos participantes em cada conjunto de reacções sintomatológicas (Tabela 4).

TABELA 4

*Itens mais assinalados pelos participantes com sintomatologia*

	Após o IC %	Agora %
Reacções físicas		
“Queixa-se de crescentes dificuldades em adormecer ou acordar frequentemente durante a noite”	54.7	43.4
“Sinais crescentes de fadiga ou ausência de motivação”	39.2	76.3
“Queixa-se de dores de cabeça intensas e frequentes”	13.1	26.4
Reacções cognitivas/pensamento		
“Revê o incidente inúmeras vezes”	77	46.7
“Crescentes perdas de memória ou dificuldades em recordar pormenores ou prazos”	17.4	62.2
Reacções emocionais		
“Possui um sentimento de culpa sobre um incidente tendo tido ou não influência directa no resultado”	25.21	12.1
“Crescente irritabilidade”	25.21	35.4
Reacções comportamentais		
“Diminuição acentuada da qualidade e da quantidade do trabalho realizado”	39.1	19.2
“Isola-se cada vez mais frequentemente de colegas, amigos ou familiares”	31.8	40.8

Procedendo ainda à análise descritiva dos dados, salienta-se que a maior parte dos participantes avançou com sugestões sobre o que poderia ser feito para evitar o impacto negativo dos incidentes críticos (92.9%). Os resultados são cumulativos ou seja os participantes sugerem ao mesmo tempo diversas acções/iniciativas que julgam contribuir para evitar o impacto negativo dos incidentes críticos no seu desempenho profissional.

A sugestão que surge com maior frequência remete para a alteração nas políticas organizacionais, onde se incluem sugestões gerais de acompanhamento, rotatividade de serviço, melhor selecção de inspectores e chefias, colocações

adequadas, reconhecimento e interesse institucional (53.2%), seguindo-se a intervenção da Psicologia num âmbito mais alargado (investigação, programa e formação em IC's) (51%), o apoio especializado da Psicologia Clínica (46%), o apoio dos pares (43%), apoio das hierarquias/ institucional (43%), melhor planeamento operacional e treino de competências profissionais (37.1%) e, por fim, a realização de debriefing's, discussão sobre as operações, reunião pós-operação (23.6%).

Foram ainda encontradas correlações entre diversas variáveis, onde se salientam as correlações positivas entre a quantidade de sintomas das diversas reacções sintomatológicas após o incidente crítico. Observam-se também correla-

ções positivas entre o total de outras situações problemáticas referidas pelos participantes (e.g., factores de stress do contexto organizacional, extra-profissionais, operacionais e ligados à rotina) com o tempo de serviço, com a idade e com a quantidade de reacções sintomatológicas à altura da entrevista (Tabela 5).

No sentido de analisar as características descritivas relativas ao primeiro incidente crítico relatado, referido como o mais importante, realizou-se uma análise de correspondências múltiplas (ACM), tendo identificado dois grupos homogéneos, resultando em duas dimensões. A Dimensão 1 agrupa variáveis que definimos como trabalho operacional e a Dimensão 2 refere acidentes de viação (Tabela 6; Figura 1).

TABELA 5  
*Correlações entre variáveis*

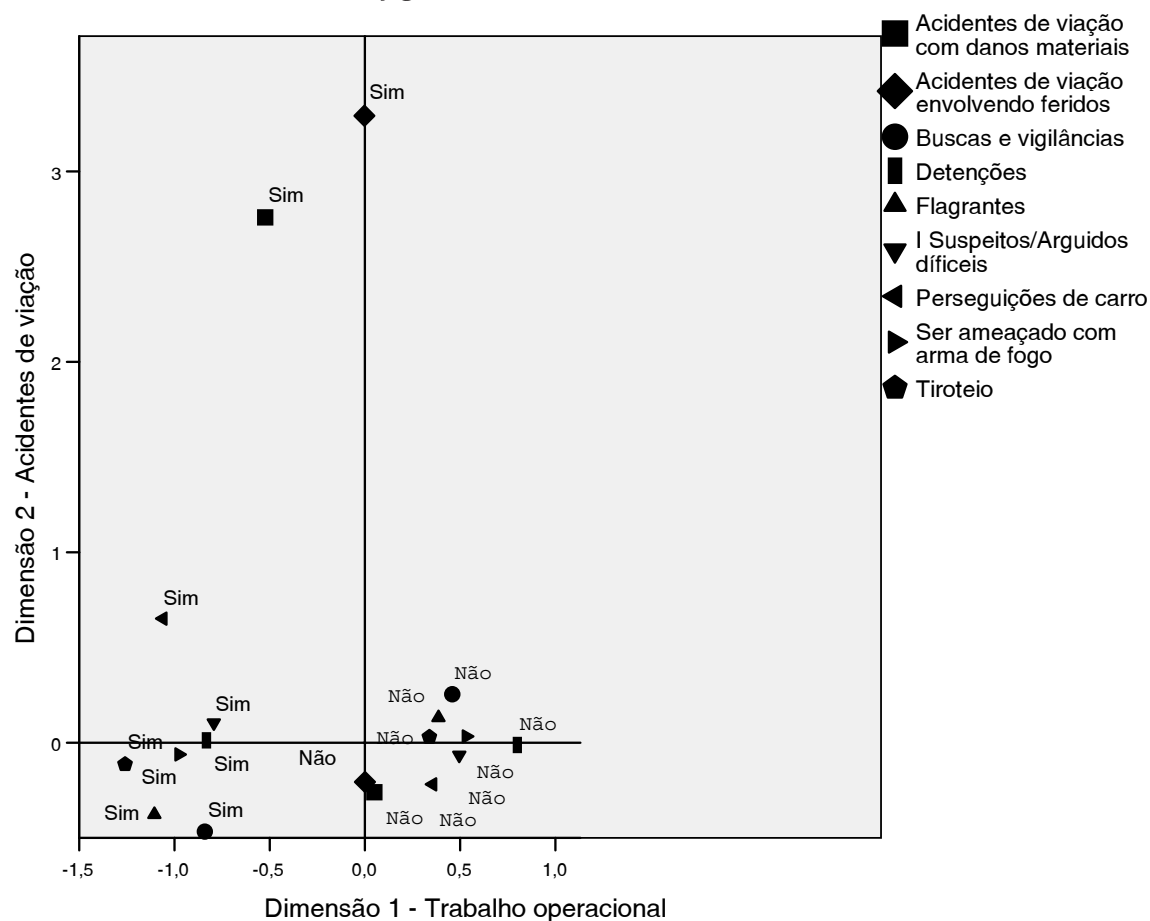
	Tempo de serviço	Idade	Total de situações problemáticas	Quantidade de reacções físicas (após IC)	Quantidade de reacções cognitivas (após IC)	Quantidade de reacções emocionais (após IC)
Total de situações problemáticas	.181**	.193**			.146*	
Quantidade de reacções cognitivas (após IC)	.150**	.139*	.146*	.425**		
Quantidade de reacções emocionais (após IC)	.158**			.460**	.428**	
Quantidade de reacções comportamentais (após IC)				.427**	.388**	.422**
Quantidade de reacções físicas (agora)			.240**			
Quantidade de reacções cognitivas (agora)			.271**			
Quantidade de reacções emocionais (agora)	.183**	.156*	.235**	.124*	.198**	.130*
Quantidade de reacções comportamentais (agora)			.147*	.134*	.146*	.135*

Nota. \* $p \leq .05$ ; \*\* $p \leq .01$ .

TABELA 6  
Dimensões do primeiro IC

	Dimensão		M
	1	2	
Ser ameaçado com arma de fogo	.520	.002	.261
Tiroteio	.427	.003	.215
Buscas e vigilâncias	.386	.119	.252
Detenções	.666	.000	.333
Flagrantes	.427	.049	.238
Perseguições de carro	.377	.142	.260
Suspeitos/Arguidos difíceis	.393	.007	.200
Acidentes de viação com danos materiais	.026	.719	.372
Acidentes de viação envolvendo feridos	.000	.677	.339
Inércia	35.803	19.103	27.453

FIGURA 1  
Configuração das características do 1º IC



Da análise da relação entre as variáveis independentes, e as dimensões obtidas, observa-se que a Dimensão 1 – trabalho operacional apresenta diferenças de médias significativas no que diz respeito ao tipo de crime investigado à data do incidente crítico,  $F(6,197)=4.10$ ;  $p \leq .001$ , evidenciando-se essa diferença quando o inspector trabalha nos recursos estratégicos ( $M=1.06$ ;  $DP=0$ ), nas vigilâncias e quando investiga vários tipos de crime em simultâneo ( $M=.81$ ;  $DP=.35$ ) e o tráfico de estupefacientes ( $M=-.62$ ;  $DP=.90$ ). Especificando, o teste post-hoc de Tukey HSD mostra que em relação à Dimensão 1 – trabalho operacional as diferenças significativas surgiram para os grupos que investigam o tráfico de estupefacientes e os crimes contra as pessoas ( $M=-.64$ ;  $DP=.17$ ), o tráfico de estupefacientes e recursos estratégicos ( $M=-1.68$ ;  $DP=.54$ ).

No que diz respeito ao tipo de crime investigado à altura da entrevista, a Dimensão 1 apresentou diferenças de médias significativas  $F(5,249)=2.7$ ,  $p \leq .021$ , salientando-se os valores mais elevados na investigação do tráfico de estupefacientes ( $M=-.56$ ;  $DP=.99$ ), nas vigilâncias e quando investiga vários tipos de crime em simultâneo ( $M=-.45$ ;  $DP=1$ ), nos crimes contra as pessoas ( $M=.19$ ;  $DP=.97$ ) e crimes contra o património ( $M=.15$ ;  $DP=.87$ ). Analisando o resultado do teste post-hoc, as diferenças significativas surgiram entre os grupos que investigam o tráfico de estupefacientes e os crimes contra as pessoas ( $M=-.75$ ;  $DP=.24$ ), tráfico de estupefacientes e crimes contra o património ( $M=-.71$ ;  $DP=.22$ ) e tráfico de estupefacientes e crimes contra a vida em sociedade e crimes contra o Estado ( $M=-.61$ ;  $DP=.21$ ).

A Dimensão 1 – trabalho operacional apresenta ainda diferenças de médias significativas em relação ao tipo de crime investigado durante mais tempo  $F(6,248)=3.95$ ,  $p \leq .001$ , salientando-se quando o profissional investigou vários tipos de crime em simultâneo ( $M=.93$ ;  $DP=.23$ ), crimes contra as pessoas ( $M=.29$ ;  $DP=.93$ ) e o tráfico de estupefacientes ( $M=-.48$ ;  $DP=1.03$ ). Também aqui se evidenciaram diferenças significativas entre as médias dos que investigaram durante mais tempo o tráfico de estupefacientes e os que investigaram crimes contra as pessoas ( $M=-.77$ ;  $DP=.19$ ), os que

investigaram tráfico de estupefacientes e os que investigaram crimes contra a vida em sociedade e crimes contra o Estado ( $M=-.64$ ;  $DP=.17$ ).

Foram ainda encontradas diferenças significativas entre a Dimensão 1 – trabalho operacional e as reacções comportamentais à altura da entrevista  $t(253)=2.11$ ,  $p=.035$ , observando-se que os participantes que assinalaram sintomatologia a nível comportamental descreveram mais incidentes críticos relacionados com trabalho operacional ( $M=.38$ ;  $DP=.82$ ) do que os que não apresentaram reacções comportamentais ( $M=-.05$ ;  $DP=1.01$ ).

## DISCUSSÃO

Os profissionais da carreira de investigação criminal na Polícia Judiciária, pelas características da sua profissão podem ver a sua saúde física e mental, a sua satisfação, rendimento e sucesso profissionais afectados pelo stress no exercício da profissão, bem como podem experienciar incidentes críticos no decorrer do desempenho das suas funções. Tal como foi evidenciado ao longo deste escrito, os incidentes críticos podem ser concebidos como qualquer situação vivida causadora de reacções intensas a diversos níveis, que interferem na capacidade de desempenho, com implicações não só a nível profissional e institucional, mas também pessoal, familiar e social, tornando-se o seu conhecimento e prevenção fundamentais.

A maioria dos participantes neste estudo assinalou a ocorrência de dois incidentes críticos ao longo do desempenho da sua profissão, descrevendo situações que ocorreram sobretudo quando investigavam tráfico de estupefacientes, crimes contra o património e crimes contra as pessoas. Os incidentes críticos podem ocorrer a qualquer altura na carreira de investigação criminal, observando-se que a maioria dos participantes estava presente na altura do acontecimento, mas não teve qualquer influência directa no mesmo, tal como havia já sido descrito em Manuel e Soeiro (2009).

No que respeita ao incidente crítico relatado como mais importante, observou-se que as situações descritas envolviam diligências operacionais, armas de fogo, arguidos/suspeitos

difíceis/violentos, factor humano marcante e acidentes de automóvel, o que vai de encontro à literatura que prevê que certas actividades operacionais que caracterizam o trabalho de polícia se podem tornar propensas a consistir em incidentes críticos (Patten & Burke, 2001; Santos & Soeiro, 2004).

Algumas tendências assinaladas por Manuel e Soeiro (2009) revelam-se neste estudo, nomeadamente no que refere a sintomatologia, pode dizer-se que os participantes reconheceram diversos sintomas que integravam os diferentes tipos de reacções apresentadas, tanto no período subsequente ao incidente crítico como no antecedente à entrevista.

A maioria dos participantes disponibilizou sugestões com vista a minimizar os efeitos dos incidentes críticos no desempenho profissional, remetendo para a alteração das políticas organizacionais, intervenção da psicologia, apoio de pares e hierárquico/institucional, melhor planeamento operacional e treino de competências profissionais e, por fim, a realização de *debriefings*. O que salienta a ideia de uma intervenção concertada incluindo quer a redução dos factores de stress institucionais, o desenvolvimento de respostas adequadas às características adversas, o desenvolvimento das características individuais promovendo a resiliência, quer, ainda, o incremento/melhoria do apoio social (Chambel, 2005).

No que respeita às dimensões observadas em relação ao primeiro incidente, apenas a Dimensão 1 de trabalho operacional apresentou diferenças de médias significativas em relação ao tipo de crime investigado, quer à data do acontecimento, quer à altura da entrevista, quer ainda, ao tipo de crime investigado durante mais tempo. Salientando-se que os participantes que investigam o tráfico de estupefacientes são os que menos relatam situações que se podem enquadrar na Dimensão 1 – trabalho operacional, tal pode dever-se ao facto destes profissionais terem uma componente operacional muito intensa e activa no seu dia-a-dia, onde as situações se tornam previsíveis desenvolvendo a sensação de serem rotineiras e controláveis. O que vai de encontro à ideia de que as situações que são sentidas como incontroláveis e imprevisíveis são as consideradas mais desgastantes,

sendo que a predictibilidade permite ao indivíduo desenvolver medidas de acção que fomentem a percepção de controlo (Vaz-Serra, 2000).

Os resultados deste estudo exploratório sugerem que a linha orientadora a seguir deve visar o investimento na prevenção, reduzindo factores de stress e preparando melhor os profissionais, fomentando recursos e estratégias de *coping* adequadas. O que passa por uma maior sensibilização e responsabilização dos profissionais de investigação criminal e da Polícia Judiciária, enquanto entidade empregadora, face a esta problemática (Manuel & Soeiro, 2009).

Tal deve ser definido como uma prioridade mesmo que se admita que os profissionais possuem ou devem possuir recursos internos para lidar com situações extremas e que um “acontecimento traumático pode representar uma ocasião única que contribui para o amadurecimento psicológico da pessoa” (Vaz-Serra, 2003, p. 55). Em termos práticos, releva-se a importância do desenvolvimento de um programa de prevenção, detecção, encaminhamento e tratamento, como parte integrante da gestão de stress e intervenção em incidentes críticos, que se inicia com a definição de critérios de recrutamento e selecção, passa pelo processo formativo e pode incluir o apoio psicológico ao profissional e à sua família.

Sugere-se assim o prosseguimento deste estudo, bem como a formulação de novos estudos que visem os factores de stress, o *burnout*, o *coping*, no sentido de uma intervenção concertada, visando a saúde, bem-estar e qualidade de vida, que sirva os inspectores de investigação criminal, pessoal e profissionalmente, em particular, e a Polícia Judiciária, em geral.

## REFERÊNCIAS

- Burns, C., Morley, J., Bradshaw, R., & Domene, J. (2008). The emotional impact on and coping strategies employed by police teams investigating Internet child exploitation. *Traumatology, 14*(2), 20-31.
- Chambel, M. (2005). Stress e bem-estar nas organizações. In A. M. Pinto & A. L. Silva

- (Coords.), *Stress e bem-estar* (pp. 105-134). Lisboa: Climepsi.
- Cooper, C., & Marshall, J. (1978). *Understanding executive stress*. London: Macmillan.
- Cooper, C., & Marshall, J. (1982). Fontes ocupacionais de “stress”: Uma revisão da literatura relacionada com doenças coronárias e com saúde mental. *Análise Psicológica*, *II*(2/3), 153-170.
- Costa, R., & Luz, P. (2004). Vulnerabilidade ao stress e estrutura organizacional: Estudo numa amostra de agentes das forças especiais e de patrulheiros da Polícia de Segurança Pública Portuguesa. In A. Carvalho, J. Monteiro, E. Baptista, M. Covelinhas, & R. Cruz (Orgs.), *Encontro sobre recrutamento e selecção* (pp. 244-254). Lisboa: Repartição de Recrutamento e Selecção da Direcção do Serviço de Pessoal na Academia de Marinha.
- Cruz, J., Gomes A., & Melo, B. (2000). *Stress e burnout nos psicólogos portugueses*. Braga: Sistemas Humanos e Organizacionais.
- Cunha, P. (2004). *Prevenção e gestão do stress na Polícia de Segurança Pública: A função do suporte social interno*. Dissertação Final da Licenciatura em Ciências Policiais. 16º Estágio do Curso de Formação de Oficiais de Polícia. Manuscrito não publicado, ISCP SI, Lisboa.
- Delbrouck, M. (2006). Síndromes associadas ou conexas com a exaustão. In M. Debrouck (Org.), *Síndrome de exaustão (burnout)* (pp. 77-88). Lisboa: Climepsi.
- Goldfarb, D. A., & Aumiller, G. S. (s.d). *Critical incident stress reactions: What it is, how to recognize it, and what to do about it!* Retirado em 01/08/2006 de <http://www.heavybadge.com>.
- Gonçalves, S., & Neves, J. (2004). Stress ocupacional, estratégias de  *coping* e implicação organizacional em contexto policial. In A. Carvalho, J. Monteiro, E. Baptista, M. Covelinhas, & R. Cruz (Orgs.), *Encontro sobre recrutamento e selecção* (pp. 165-173), Lisboa: Repartição de Recrutamento e Selecção da Direcção do Serviço de Pessoal na Academia de Marinha.
- Graziani, P., & Swendsen, J. (2007). *O stress. Emoções e estratégias de adaptação*. Lisboa: Climepsi.
- Hospital Júlio de Matos. (2008). *Consultas de intervenção na crise e de stress traumático: Áreas de intervenção*. Retirado em 06/03/2008 de <http://www.hjmatos.min-saude.pt>.
- Kureczka, A. (1996). Critical incident stress in law enforcement. *FBI Law Enforcement Bulletin*, *65*(213), 10-16.
- Lazarus, R. (1995). Psychological stress in the work place. In R. Crandall & P. L. Perrewé (Eds.), *Occupational stress: A handbook*. Washington: Taylor & Francis.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Magalhães, D. (1999). *Factores indutores de stress na actividade policial: Estudo exploratório com uma amostra de guardas da PSP de Lisboa*. Tese de Dissertação Final do Curso de Formação de Oficiais de Polícia. Manuscrito não publicado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Malloy, T., & Mays, G. (1984). The police stress hypothesis: A critical evaluation. *Criminal Justice and Behavior*, *11*(2), 197-224.
- Manuel, G., & Soeiro, C. (2009). Incidentes críticos na profissão de Inspector de Investigação Criminal. In S. Jesus, I. Leal, & M. Rezende (Coords). *I Congresso Luso-Brasileiro de Psicologia da Saúde: Experiências e Intervenções em Psicologia da Saúde*. Resumos e textos [CD-ROM] (pp. 1331-1345). Faro: Universidade do Algarve, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.
- Maslach, C. (1986). Stress, burnout and workaholism. In R. Kilburg, P. Nathan, & R. Thoreson (Eds.), *Professional in distress. Issues, syndrome and solutions in psychology*. Washington: American Psychological Association, Inc.
- Mitchell, J., & Everly, G. (2003). *Critical Incident Stress Management (CISM): Group crisis intervention* (3rd Edition Revised). Ellicott City, MD: International Critical Incident Stress Foundation.
- Munz, D., Kohler, J., & Greenberg, C. (2001). Effectiveness of a comprehensive workiste stress management program: Combining organizational and individual interventions. *International Journal of Stress Management*, *8*(1), 49-62.
- Passos, A., & Antunes, J. (2004). *Stresse ocupacional nas forças especiais da Polícia de Segurança Pública*. In A. Carvalho, J. Monteiro, E. Baptista, M. Covelinhas, & R. Cruz (Orgs.), *Encontro sobre recrutamento e selecção* (pp. 256-270). Lisboa: Repartição de Recrutamento e Selecção da Direcção do Serviço de Pessoal na Academia de Marinha.
- Patten, I., & Burke, T. (2001). Critical incident stress and the child homicide investigator. *Homicide Studies*, *5*(2), 131-152.
- Polícia Judiciária (2006). *Balanço Social 2005*. Lisboa: Departamento de Recursos Humanos da Polícia Judiciária.

- Polícia Judiciária (2007). *Balanço Social 2006*. Lisboa: Departamento de Recursos Humanos da Polícia Judiciária.
- Polícia Judiciária (2008). *Balanço Social 2007*. Lisboa: Departamento de Recursos Humanos da Polícia Judiciária.
- Ribeiro, R., & Surrador, A. (2005). Stress em contexto militar e aeronáutico: Identificação dos stressores mais frequentes e indicação de estratégias organizacionais e pessoais para a melhoria do bem-estar. In A. M. Pinto & A. L. Silva (Coords.), *Stress e bem-estar* (pp. 152-166). Lisboa: Climepsi.
- Santos, A., & Castro, J. (1998). Stress. *Análise Psicológica*, XVI(4), 675-690.
- Santos, S., & Soeiro, C. (2004). *MAISS – Manual de Aconselhamento e Intervenção em Situações de Stresse: Aplicações para o contexto de polícia de investigação criminal*. Manuscrito não publicado, ISPJCC, Loures.
- Sheehan, D., Everly Jr., G., & Langlieb, A. (2004). Current best practices. Coping with major critical incidents. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 73(9), 1-13.
- Soeiro, C. (2004). *Stress e incidentes críticos: Um projecto de prevenção e intervenção na polícia de investigação criminal*. Manuscrito não publicado, ISPJCC, Loures.
- Soeiro, C., & Bettencourt, H. (2003). Identificação de factores de stresse associados ao trabalho de polícia: Estudo exploratório de uma amostra de inspectores da Polícia Judiciária portuguesa. *Polícia e Justiça*, III(1), 127-158.
- Soeiro, C., Bettencourt, H., & Samagaio, M. (2003). O stresse e o trabalho de polícia: Identificação e avaliação da magnitude do conjunto de acontecimentos de vida que limitam o desempenho dos polícias de investigação criminal. *O regime de trabalho na investigação criminal: Comunicações, debates e conclusões*. Lisboa: ASFIC/PJ.
- Sousa, R. (2004). *Incidentes críticos – Modelo de gestão de incidentes críticos e o defusing como técnica preventiva*. Tese de Dissertação Final do Curso de Formação de Oficiais de Polícia. Manuscrito não publicado, ISCPSP, Lisboa.
- Vaz-Serra, A. (2000). A vulnerabilidade ao stress. *Psiquiatria Clínica*, 21(4), 261-278.
- Vaz-Serra, A. (2003). *O distúrbio de stress pós-traumático*. Coimbra: Vale & Vale.
- Vaz-Serra, A. (2005a). Esquemas mentais e vulnerabilidade ao stress. *Psiquiatria Clínica*, 26(3), 213-226.
- Vaz-Serra, A. (2005b). As múltiplas facetas do stress. In A. M. Pinto & A. L. Silva (Coords.), *Stress e bem-estar* (pp. 17-42). Lisboa: Climepsi.

## RESUMO

O presente artigo foca os incidentes críticos no contexto de trabalho da investigação criminal na Polícia Judiciária. O objectivo do estudo é caracterizar os incidentes críticos, os sintomas vivenciados pelos profissionais e delinear uma intervenção concertada. Foram efectuadas 255 entrevistas, utilizando o Questionário de Incidentes Críticos para a Polícia de Investigação Criminal (Manuel & Soeiro, 2009). A maioria dos participantes descreve como incidentes críticos situações que envolveram diligências operacionais, armas de fogo, indivíduos difíceis, situações em que a percepção do sofrimento humano se evidencia e acidentes de viação. Salientam-se os sintomas a nível cognitivo, emocional e físico. A alteração das políticas organizacionais, a intervenção da psicologia e a fomentação do apoio social foram apresentadas como sugestões para minimizar os efeitos dos incidentes críticos.

*Palavras-chave:* Incidentes críticos, Investigação criminal, Stress, Trabalho de polícia.

## ABSTRACT

The aim of this research is to identify and characterise the main critical incidents experienced by the Portuguese criminal investigation police officers and the related stress reactions, to organise a critical incidents intervention program to support those police officers. The data was collected using the Critical Incidents Questionnaire for Criminal Investigation Police (Manuel & Soeiro, 2009) through 255 individual interviews. The participants described two critical incidents involving operational work, firearms, difficult/violent individuals, evident human suffering and car accidents. Participants identify as symptoms, cognitive, emotional and physical reactions. Changes in the organisational policy, psychological intervention and increase social support were suggested to avoid critical incidents impact.

*Key-words:* Criminal investigation, Critical incidents, Police work, Stress reactions.

