

***Burnout* em Policiais: a Relação entre o Trabalho e o Sofrimento**

Autoria: Leonardo Fávero Sartori, Marcio Pascoal Cassandre, Cristiane Vercesi

RESUMO

O trabalho é a atividade humana que constrói as organizações e as pessoas. A organização de um trabalho e suas condições pode trazer problemas às organizações e aos trabalhadores. Dentre os problemas decorrentes do trabalho está a Síndrome de *Burnout*. Os Policiais Militares, grupo de risco para esta síndrome, tem seu trabalho bem visível em uma realidade na qual a segurança pública é diariamente discutida e refletida. Neste sentido, a relação existente entre as condições e a organização do trabalho do policial militar e os fatores da Síndrome de *Burnout*, em um Batalhão de Polícia Militar, é apresentada nesta análise. Para tanto, utilizou-se da abordagem epidemiológica, dos estudos em Saúde Mental e Trabalho para sua realização. A coleta e análise de dados foram realizadas conforme metodologia proposta pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho da Universidade de Brasília (LPT – UnB), chamada de Diagnóstico Integrado do Trabalho (DIT), cujos fatores de *burnout* foram levantados através do *Maslach Burnout Inventory* (MBI), adaptado pelo LPT – UnB. O MBI foi respondido por 350 sujeitos tendo seus dados tabulados e analisados utilizando-se do *software SPSS*, realizando cruzamentos de variáveis demográficas com os fatores de *burnout*, com teste não paramétrico do qui-quadrado, para independência das variáveis.

Introdução

A temática "organização do trabalho" é considerada recorrente, pois tem sido estudada desde a Organização Científica do Trabalho (OCT) e não perde sua centralidade ainda hoje.

A organização do trabalho, inicialmente, foi tratada na área da administração por Taylor (1970), que fala sobre as formas de desperdício, sobre a procura da eficiência e a importância crescente dos sistemas de organização e sobre os estudos de tempo nas oficinas. Ele fala da vadiagem no trabalho e da "cera" que o operário pode fazer.

Para Taylor (1970), a Administração Científica é aplicável a todas as espécies de atividades humanas.

A organização científica do trabalho se apresenta, então, como a aplicação de métodos científicos à organização do trabalho (CATANHEDE, 1981). Ela busca estudar os fenômenos do trabalho, aplicando a ele métodos científicos.

Taylor (1970) tinha intenção de buscar a máxima prosperidade, tanto para empregadores quanto para empregados. Por isso, Heloani (2002) atribui a Taylor o que chamou de primeira tentativa de administração da percepção dos trabalhadores, que buscava levar em conta sua subjetividade.

A perspectiva do lucro das empresas foi mais ainda acentuada por volta de 1990, com a abertura do mercado brasileiro às multinacionais. Este modelo "importou" o imperativo de novas práticas administrativas, especialmente o chamado método de gestão da excelência (PETERS e WATERMAN, 1984), trazendo também o desafio permanente e a necessidade de mobilização total do indivíduo a serviço da organização (CHANLAT, 1996).

Assim, a competição internacional entre as organizações, os modelos de gestão das multinacionais aqui estabelecidas, expansão do setor de serviços, contribuíram para profundas alterações na organização do trabalho, com repercussões nos sistemas de gerenciamento, nas práticas de supervisão, nos processos de produção e na natureza das tarefas.

As organizações, sejam elas públicas ou privadas, buscam o bem-estar no trabalho. A era da informação e a competitividade exigem muito dos trabalhadores. A moderna Gestão de Pessoas, muitas vezes denominada Gestão com Pessoas, pesquisa e estrutura modelos de gestão, que integrem verdadeiramente as pessoas ao processo de gestão nas organizações,

levando em conta todos os aspectos não só da vida organizacional, mas também da vida pessoal (emoções, relacionamentos, religião, prazer, sofrimento).

Essa realidade de competitividade, informação, exigência de maior integração aos processos das organizações, por um lado, busca uma maior valorização do ser humano, enquanto sujeito único e que possui contribuições únicas (conhecimento). O trabalho é a atividade humana por meio da qual o indivíduo se identifica com o mundo. Segundo Codo (2005), o trabalho é a principal força motriz do homem, pois é através do trabalho que o homem constrói a si mesmo.

Este peso que o trabalho tem sobre a vida do homem traz alguns problemas. Entre esses problemas um tem sido estudado entre os trabalhadores que lidam diretamente com pessoas, principalmente quando envolve atividade de cuidado com outras pessoas (*caregivers*): a Síndrome de *Burnout*. O risco maior de enfrentar o *Burnout* está em profissionais da educação, da saúde, policiais e agentes penitenciários, entre outros (VASQUES-MENEZES, 2005, p. 57-58).

Neste sentido, as condições e a organização de trabalho, que cercam policiais de um Batalhão da Polícia Militar, são objetos de análise desta pesquisa, bem como a verificação da existência do *Burnout* nos referidos policiais. O intuito é descrever a relação que possa existir entre a organização e condições de trabalho e os fatores de *Burnout*, principalmente seu fator central, a Exaustão Emocional, objetivando assim a identificação da relação existente entre as condições e a organização do trabalho policial e os fatores da Síndrome de *Burnout* em um Batalhão de Polícia Militar.

1. Saúde Mental e Trabalho

A saúde e o bem-estar dos trabalhadores nas organizações apresentam-se vulneráveis a contextos como esses, causando repercussão nas mais diversas áreas que procuram compreender a relação entre trabalho e saúde mental nos trabalhadores das mais diversas ocupações.

Algumas destas pesquisas tiveram início nos anos 1950 com os estudos de Lê Guillant (1954) e Sivadon (1953; 1957) e são ainda objetos de análise de trabalhos como os de Dejours (1992, 1999), Merlo (2003) e Codo (2004) sobre os problemas de ordem psíquica deflagradas no ambiente de trabalho.

O entendimento de que o trabalho exerce poderosa influência na saúde física e psicológica dos indivíduos surge ainda no século XIX, especialmente após a Revolução Industrial, como nos estudos realizados por Elton Mayo em Hawthorne, que exploravam as relações entre várias condições de trabalho e a produtividade, bem como as pesquisas do Instituto Tavistock de Relações Humanas, em Londres, que puseram em evidência os efeitos insalubres das minas de carvão para a saúde dos seus trabalhadores.

A intenção das investigações restringia-se à segurança no trabalho e suas implicações para a saúde, isto é, ao planejamento e desenvolvimento de ambientes de trabalho seguros, que pudessem assim garantir a saúde do trabalhador. Durante o decorrer dos anos 1980, o modelo de promoção de saúde ocupacional procurou enfatizar a prevenção e mudança de comportamentos prejudiciais como forma de assegurar a saúde dos membros organizacionais (TETRICK & QUICK, 2003).

Ainda nesta mesma década, Christophe Dejours desenvolve uma nova teoria sobre a relação entre trabalho e sofrimento psíquico. Alguns dos estudos trouxeram a consideração sobre a relação entre operários semiqualeificados e doenças do corpo, porém constataram-se comportamentos estranhos e defensivos que provocavam, entre outros comportamentos, o consumo de bebidas alcoólicas. A partir destes comportamentos, surgiu uma nova oportunidade de investigação entre o sofrimento no trabalho e as defesas contra a doença

“renunciando à idéia de que o comportamento dos trabalhadores fosse determinado pela própria vontade ou pela força de pressões da situação” (DEJOURS, 1994, p. 122). Essa perspectiva, chamada de “Psicodinâmica do Trabalho”, a partir dos estudos de Dejours, pretendia antes estudar as dinâmicas da relação do sujeito com a organização do trabalho que podiam gerar mais fragilizações mentais do que prever causas de doenças a partir de determinadas ocupações. Para além das condições de trabalho, as pesquisas mostraram que pressões eram decorrentes da organização do trabalho (divisão das tarefas, repetição, cadência, hierarquia, comando, controle). Para Dejours (1992), as condições de trabalho têm como alvo o corpo enquanto que a organização do trabalho atinge o funcionamento psíquico.

Apesar de algumas divergências, os autores concordam que a organização do trabalho pode apresentar-se como fator de fragilização mental dos indivíduos, o que torna as organizações também responsáveis pela saúde mental de seus integrantes.

Conforme Diniz (2004, p. 112), "a Organização Mundial de Saúde define saúde como uma situação de bem-estar físico, psíquico e social". Portanto, o adoecimento mental, no trabalho, ocorre quando o trabalho provoca um mal-estar psíquico no trabalhador. O sofrimento psicológico no trabalho acaba levando o indivíduo a adoecer. Ao contrário, o prazer e o bem-estar mental no trabalho levam à plena saúde do trabalhador.

Segundo DeCenzo e Robbins (2001, p. 259), o estresse relacionado ao trabalho é causado não só por fatores organizacionais, mas também por fatores pessoais. Inicialmente como um conceito da fisiologia, o estresse foi ampliado por Hans Selye (um médico endocrinologista de Montreal) para os eventos psicológicos (CODO *et al.*, 2004, p. 277; CARVALHO *et al.*, 1995, p. 123).

Codo (2004, p. 284) afirma que os estudos sobre estresse permitem a aproximação dos possíveis efeitos do trabalho sobre o indivíduo trabalhador. Os efeitos psicológicos do estresse, identificados, são: insatisfação no trabalho, ansiedade, depressão, *Burnout*, fadiga, irritação, hostilidade, entre outros (CODO, 2004).

Dejours (1992, p. 25) faz uma distinção: o *adoecimento do corpo* toma como base as *condições de trabalho* (que seria o ambiente físico, ambiente químico, ambiente biológico, condições de higiene, segurança e características antropométricas do posto de trabalho); o *sofrimento mental* resulta da *organização do trabalho* (designado como a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade, etc.). Dessa maneira, a organização do trabalho domina a vida mental do trabalhador, e esse, por sua vez, oculta seus desejos (DEJOURS, 1992, p. 26). Quando o trabalhador tem seus desejos e prazeres anulados, na maioria das vezes sem se dar conta, ele sofre. Segundo Dejours (1992, p. 26), a psicopatologia do trabalho não busca comportamentos aberrantes, mas sim o sofrimento alojado na incapacidade de ter prazer com o trabalho. Nota-se que nos estudos de psicopatologia de Dejours dois elementos são centrais: *organização do trabalho* e *sofrimento*.

Codo (2004, p. 277) afirma que “para compreender-se a psicologia, é preciso compreender o trabalho”. Segundo este mesmo autor, é possível saber muito mais sobre o ser humano se compreender o seu trabalho. Para ele, saúde mental é a capacidade de construir a si próprio e à espécie, produzindo e reproduzindo a si próprio e à espécie. Distúrbio psicológico, sofrimento psicológico ou doença mental são diagnosticados com o rompimento dessa capacidade (CODO, 2004).

2. A Síndrome de *Burnout*

Para Carvalho (1997, p. 311), as empresas devem se preocupar com os efeitos de distúrbios mentais decorrentes do trabalho na organização. Dentre os efeitos, ele cita o alcoolismo e o consumo de drogas.

Em seus estudos sobre LER, Codo (1995, p. 238) propõe um estudo da organização do trabalho associado a um diagnóstico epidemiológico das condições de saúde mental do trabalhador.

Maslach e Jackson (1981, p. 99) explicam que, após terem submetido um grande número de pessoas aos estudos de *Burnout*, três subescalas emergiram para a análise do *Burnout*: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal. Essas escalas possuem uma alta validade, após diversos testes realizados. Elas explicam que a Síndrome de *Burnout* aparece em profissionais que lidam com pessoas. "*Burnout* é a síndrome da exaustão emocional e cinismo que aparecem freqüentemente entre indivíduos que trabalham com pessoas, de alguma maneira". Elas explicam a construção do Maslach Burnout Inventory (MBI).

Os três componentes (ou subescalas) do *Burnout* relatados por Codo (1999, p. 238) são:

- a) Exaustão emocional: situação em que os trabalhadores sentem não poder fornecer afeto a si mesmos, percebendo esgotada a energia e os recursos emocionais próprios, devido ao contato diário com o problema.
- b) Despersonalização: desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas e de cinismo em relação às pessoas de seu ambiente de trabalho (usuários/clientes) – endurecimento afetivo e perda de sentido na relação.
- c) Realização pessoal no trabalho: tendência de uma evolução negativa no trabalho, afetando a habilidade do indivíduo para a realização do trabalho ou o contato com as pessoas usuárias do trabalho, bem como a organização

O sofrimento causado pelo *Burnout* pode ser observado através de sintomas, tais como ansiedade, falta de ânimo, auto-estima comprometida, sentimentos de exaustão física e emocional, o que compromete a vida do sujeito como um todo. Para identificar a ocorrência do *Burnout*, Freudenberger, em 1975, começou seus estudos a partir da observação. Depois passou a estudá-lo por meio de entrevistas e outras técnicas. Posteriormente, vários inventários e escalas cientificamente desenvolvidos foram testados e absorvidos pela literatura. Dentre os instrumentos mais reconhecidos e utilizados, internacionalmente, se encontra o Maslach Burnout Inventory (MBI), criado por Maslach e Jackson em 1981, que foi utilizado nesta pesquisa (Vasques-Menezes, 2005).

Os efeitos do *Burnout* podem ser percebidos nas esferas pessoal, profissional e organizacional, observando-se, como conclusões de trabalhos, os seguintes aspectos (Vasques-Menezes, 2005, p. 76-79): é provocado por fatores situacionais e ambientais da organização do trabalho, trabalhadores mais motivados e idealistas estão mais sujeitos ao *Burnout*, ocorre com mais freqüência nos primeiros anos de trabalho (depois se estabiliza), a ausência de recursos no trabalho pode levar ou agravar o nível de *Burnout* do trabalhador, gera uma baixa produtividade, efetividade e alto absenteísmo, baixo compromisso com a organização, gera conflitos interpessoais no ambiente de trabalho.

3. O Trabalho Policial

Cabe ao Estado a segurança de seus cidadãos. A Polícia Militar é a força ostensiva de policiamento, que busca atuar na prevenção e combate de ocorrências que ameacem a ordem social. De onde vem o termo polícia? Um excerto da Polícia Militar do Piauí (PMPI, 2006) esclarece:

Polícia vem do latim *pelitia* e do grego *politeia*, e significa a organização que engloba os órgãos e instituições incumbidas de fazer respeitar as leis ou regras e de reprimir e perseguir o crime, ou ainda a corporação incumbida de manter a ordem pública. É uma função do Estado que ao materializar-se

tem por obrigação propiciar a seus integrantes a nítida sensação de segurança que inicia da pessoa estendendo-se até a propriedade, dos agregados a qualquer bem tutelado sob disposições (PMPI, 2006).

A Polícia Militar foi criada na segunda metade do século XI pelos governos da época, tendo crescido e se desenvolvido com a história dos Estados e do país. Hoje, buscando se aproximar e atender aos anseios da sociedade, tenta adotar um modelo de Policiamento Comunitário, agindo não somente de forma ostensiva, mas também preventiva (PMPR, 2005).

A Polícia Militar foi evoluindo conforme a história, existindo, hoje, muitas dificuldades e temas polêmicos que a permeiam. A militarização, por exemplo, é um desses temas polêmicos. Esse modelo atual evoluiu e não é simplesmente um fruto da ditadura militar. A PM possui profissionais altamente qualificados e uma estrutura física e tecnológica avançada, na medida em que é possível se investir interesse e dinheiro público nessa estrutura.

Em sua obra, Fayol (1970) explicita o sistema hierárquico, advindo do sistema militar. “No sistema usual ou tipo militar, os operários são distribuídos em grupos, os de um mesmo grupo recebendo suas ordens de um só homem, chefe de oficina ou chefe de equipe. Esse homem é o único agente mediante o qual os diversos serviços de direção estão em relação com os operários.” (FAYOL, 1970, p. 95).

Segundo Araújo *et al.* (2004, p. 389), a atividade policial pode ser dividida em dois grupos: (a) Polícia Administrativa, que é a polícia ostensiva, que previne o crime; (b) Polícia Judiciária ou polícia investigativa, que busca reprimir o crime já acontecido. Em âmbito estadual, as funções policiais foram repartidas quase linearmente. Atribuíram-se as funções de polícia judiciária basicamente à Polícia Civil e as funções de polícia administrativa à Polícia Militar (ARAÚJO *et al.*, 2004, p. 390). Militares são funcionários do Estado, porém não são constitucionalmente classificados como Servidores Públicos e sim como Militares.

O texto constitucional definiu como militares os integrantes das Forças Armadas, das polícias militares e dos corpos de bombeiros. As duas últimas instituições são organizadas em nível estadual; aquelas — o Exército, a Marinha e a Aeronáutica —, em nível federal (ARAÚJO *et al.*, 2004, p. 313).

Barros (2001, p. 7) salienta como a questão da autoridade e hierarquia estão muito presentes nas relações interpessoais dentro de uma organização da Polícia Militar. Ela coloca que a autoridade requer um respeito e é mantida pelo reconhecimento e não pela imposição ou força.

Dantas (2005), em seu estudo sobre cultura organizacional policial, alerta que a violência e a criminalidade são condições de existência da instituição policial, sendo esses fatores condicionantes da cultura policial.

Segundo Cretella Júnior. (1991, p. 3.411), polícia é o termo com que se designa a força organizada que protege a sociedade, livrando-a das *vis inquietativa* que a perturba. De acordo com o artigo 144 da Constituição Federal, a *segurança pública*, que equivale à expressão *segurança nacional* da Carta Política anterior, deve ser assegurada pelo Estado e pela colaboração de todos.

[...] O serviço policial, civil e militar, nos Estados, compreende a preservação e a investigação criminal, o policiamento ostensivo, o trânsito e a proteção, em casos de calamidades públicas, incêndio e salvamento. Nos Estados e no Distrito Federal, a polícia civil e militar são órgãos policiais, subordinados ao Secretário da Segurança Pública, hierárquica, administrativa e funcionalmente. (CRETELLA JÚNIOR, 1991, p. 3.421).

A criminalidade, porém, avança, tanto em interesse quanto em dinheiro, em uma velocidade muito maior que a segurança pública. Essa diferença de velocidade entre criminalidade e segurança gera uma defasagem entre a estrutura física e tecnológica desses dois lados. E, claro, a segurança pública muitas vezes não tem condições físicas e tecnológicas de reprimir a criminalidade.

4. Metodologia

O presente artigo apresenta um estudo exploratório e descritivo. A natureza do estudo é quali-quantitativa, com predominância qualitativa, pois se pretendeu verificar com riqueza de detalhes e profundidade a relação das condições e da organização do trabalho com os fatores de *Burnout* em policiais que trabalham em um Batalhão da PM.

É uma pesquisa de corte transversal, na qual a análise percorre o trabalho da categoria policial militar (de um Batalhão), sendo a unidade de análise o trabalhador da instituição, ou seja, o policial.

Fez-se uma opção pela Abordagem Epidemiológica dos estudos em Saúde Mental e Trabalho, que concebe o trabalho humano como algo prazeroso, pois através do trabalho o homem constrói a si mesmo. Esta visão vem da Psicologia Social. Portanto, a falta de prazer no trabalho é decorrência de alguma alienação, que deve ser combatida (CODO, 1999).

Utilizando a metodologia proposta pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho (LPT), da UnB, foram seguidos os passos: (a) observação direta sobre o trabalho, seguindo um roteiro denominado "protocolo de observação do trabalho" (buscando conhecer a organização e as condições do trabalho), realizando-se a análise de tarefas; (b) levantamento dos fatores de *Burnout*, por meio de inventário, desenvolvido por Maslach, adaptado e validado pelo LPT (ligado a estudos epidemiológicos) (CODO, 1999, p. 400).

O LPT propõe uma terceira etapa, a ser considerada, que são as entrevistas qualitativas para aprofundamento dos dados, porém não adotada neste artigo.

O primeiro momento da pesquisa foi a observação direta do trabalho, qualitativa e objetiva, que permite analisar os elementos estruturais da organização do trabalho no Batalhão. "A observação direta ocorre quando o observador está fisicamente presente e monitora pessoalmente o que ocorre" (COOPER e SCHINDLER, 2003, p. 307), porém não faz parte do contexto ou ambiente que está observando. As observações foram anotadas em um diário de campo. A observação durou 15 dias, em que, através de conversas, formais e informais, foram levantados todos os aspectos da organização e condições de trabalho da instituição.

O Inventário aplicado foi o Maslach Burnout Inventory (MBI). Trata-se de um inventário quantitativo, construído com escala *likert*, numerada de 1 a 7, correspondendo às opções discordo totalmente (1) até concordo totalmente (7). Uma escala *likert*, segundo Richardson (1999), é um instrumento que faz medição de atitudes.

A Síndrome de *Burnout* envolve os fatores de exaustão emocional, realização pessoal no trabalho e despersonalização do sujeito (R.E.D. – sinal vermelho). Estas escalas foram desenvolvidas por Maslach na década de 80 e traduzidas e validadas pelo LPT para utilização no Diagnóstico Integrado do Trabalho (DIT) (CODO e VASQUES-MENEZES, 1999, p. 243).

O tratamento dos dados quantitativos é feito de modo a cruzar as diversas variáveis demográficas (identificação, idade, sexo, renda, outros), de trabalho, de sofrimento psíquico em regressões e outros recursos estatísticos, de forma a entender-se a relação trabalho-trabalhador (CODO *et al.*, 2004, p. 294). Esse tratamento dos dados quantitativos foi auxiliado pelo software SPSS, de análise estatística. Testes do Qui-quadrado foram aplicados para verificação de dependência de variáveis.

Foram aplicados 350 inventários individuais, no caso o Maslach Burnout Inventory (MBI), em aplicações coletivas, com 40 policiais por sala, em média, e que a média de tempo para preenchimento foi de 15 minutos.

5. Resultados

5.1 Observação do Trabalho Policial

Na observação do trabalho, verificou-se que a falta de recursos e ferramentas no trabalho policial tem conseqüências práticas nas suas atividades e no atendimento à população. Verificou-se que há uma demanda reprimida de 25% para atendimento de ocorrências e uma demanda reprimida de 50% para policiamento preventivo. Isto significa que, de cada quatro ocorrências, uma não poderia ser atendida. Como a polícia não pode deixar de atender, ocorre a seguinte situação: (a) atraso no atendimento das ocorrências; (b) atendimento rápido, com menos atenção do que o necessário, e com pouca instrução para quem solicita atendimento. O atraso é gerenciado conforme um nível de prioridade: as ocorrências com ilicitude e maior gravidade (porte de arma, por exemplo) são atendidas prioritariamente às ocorrências sem ilicitude.

Esse atraso no atendimento gera insatisfação na população, que coloca a culpa da falta de assistência nos policiais, muitas vezes, não levando em conta que os atrasos são causados pela falta de recursos e ferramentas. A “incompetência” acaba sendo atribuída, muitas vezes, a quem está na ponta da instituição, se relacionando com a população: o policial.

Sem contar que para um policiamento preventivo e adequado atendimento de ocorrências seria necessário duplicar o número de viaturas e equipamentos de trabalho. O número de efetivo acaba não sendo o problema, mas sim as ferramentas e recursos de trabalho.

Esta situação gera uma desmotivação muito grande entre os policiais da corporação, contribuindo para as aposentadorias precoces por tempo de serviço, sem esperar a idade compulsória. Associando-se esta falta de recursos e ferramentas à cultura da violência, que condiciona a existência da polícia, relatada por Dantas (2005), observa-se a banalização e simplificação das ocorrências por parte dos policiais, que acabam não enxergando a ocorrência como uma situação relevante. Isto reflete em um atendimento desinteressado e orientações inadequadas à população.

Forma-se uma situação cíclica, na qual a falta de recursos e ferramentas gera uma insatisfação no trabalho policial, conforme verificado em Sandes (2001), que atende à população aquém do esperado e esta, por sua vez, culpa o prestador de serviço (policial) pela insatisfação no atendimento. A reforma deve começar por duas pontas: de um lado, o Estado tem que adotar uma política de segurança pública amparada por recursos reais; por outro, a sociedade (principalmente a iniciativa privada) tem que buscar projetos sociais de apoio à instituição policial e de prevenção e combate à criminalidade.

Por ser uma estrutura militar, formada por leis e normas, há uma descrição formal de carreira e funções, que segue rigorosamente o Regimento do Exército. Existe, dentro dessa estrutura, uma divisão entre praças e oficiais.

Quando se aborda a temática da formalidade e informalidade no trabalho, esbarra-se na burocracia e na hierarquização da instituição. A maior informalidade ocorre entre os oficiais, como um exemplo, que, para conseguirem uma maior eficiência no trabalho, acabam, muitas vezes, fazendo solicitações verbais para que algo ocorra mais rapidamente, ao passo que se tal solicitação fosse seguir os padrões deveria ser realizada por escrito e aguardar um prazo que muitas vezes inviabilizaria a atividade profissional. Essas ações informais são mais comuns entre policiais mais antigos, pois os “novatos” possuem uma ideologia burocrática maior.

No trabalho policial, portanto, a informalidade no trabalho está muito associada à quebra da burocracia. Ressalta-se que essa quebra de burocracia é para o “bem”, ou seja, para agilizar serviços de interesse social, nunca deixando de lado os aspectos legais e éticos.

5.2 Inventário de *Burnout*

A amostra estudada é quase totalmente masculina (95% do total), pois apenas 20 mulheres, equivalente a 5% dos resultados válidos, participaram do questionário.

Na amostra, 63% dos policiais, quase dois terços, têm entre 31 e 42 anos, caracterizando-se como uma população jovem. Apenas 1,5% dos policiais tem 49 anos ou mais.

Mais da metade da amostra possui segundo grau completo. No entanto, verifica-se que quase 10% dos policiais possuem nível superior completo ou pós-graduação. Somados com 13% que possuem formação superior incompleta, tem-se quase a quarta parte dos policiais com alguma instrução superior.

Pouco mais de três quartos da amostra são casados ou moram com companheiro ou companheira. Mas verificou-se a existência de 16% de solteiros, o que também é significativo.

A amostra em estudo exerce atividade predominantemente externa, com apenas 16% exercendo atividades internas e burocráticas.

Quanto questionados sobre a qualidade dos equipamentos de segurança policial, 41% consideram os equipamentos adequados. Em 58% da amostra, existe a opinião de que os equipamentos de segurança da corporação não são adequados às necessidades da rotina policial.

Com relação às ferramentas de ação policial, na seqüência, como armas, cassetetes, lanternas, algemas, rádios, telefones celulares, entre outros, foi observada a seguinte opinião: em quase dois terços da amostra (64%), considerou-se que os equipamentos de ação policial não estão adequados à rotina policial. Contudo, ainda sim existe a opinião de 37% da amostra de que há uma adequação desses equipamentos ao trabalho de rotina policial.

Para 68% dos policiais, os veículos foram considerados não adequados às necessidades da rotina policial e o restante considerou a qualidade das viaturas adequadas.

5.2.1 Fatores de *Burnout*

Considerando os 350 respondentes válidos para a escala de Exaustão Emocional, construída a partir de nove questões, os dados categorizados foram analisados. Verificou-se um grande número de policiais no Batalhão, com alto nível de exaustão emocional, que é o fator mais importante na análise da Síndrome de *Burnout*. Por meio das questões referentes ao fator de Exaustão Emocional, 37% dos policiais pesquisados estão categorizados com um nível de alta Exaustão Emocional. Conforme Vasques-Menezes (2005, p. 68), isto indica que existe um processo de *burnout* em andamento.

Sobre o fator despersonalização, cujo significado é um tipo de cinismo no trato com o outro, buscando eliminar um “outro” da relação, também categorizada com base em oito questões (Escala de *Burnout*) e pertencente aos Fatores de *burnout*, mostrou-se em um nível elevado para mais de 44% dos policiais do Batalhão. Esse índice é crítico, visto que os policiais lidam com cidadãos e têm a tarefa de protegê-los. Isso pode ser compreendido, conforme relatado na observação do trabalho, através da banalização da criminalidade e da visão de irrelevância para muitas ocorrências policiais atendidas. É a defesa que o profissional da segurança pública encontra para conseguir lidar com a criminalidade e os absurdos diariamente.

Sobre realização pessoal, os dados categorizados foram obtidos através das cinco questões da escala de realização pessoal, do MBI, a qual se verificou que em quase 60% dos

policiais foi observada uma baixa realização pessoal no trabalho. Isto indica que boa parte dos policiais busca eliminar a si mesmo, para poder lidar com a realidade do seu trabalho. Neste ponto, ocorre o desânimo para ir trabalhar e a fuga do trabalho. Pode causar problemas psicossomáticos no indivíduo, fazendo-o adoecer fisicamente, por motivos psicológicos, para conseguir licença e se afastar do trabalho.

Foram definidas as hipóteses de que cada uma das variáveis demográficas, apresentadas anteriormente, estaria associada (ou seria dependente) com as variáveis Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal. Foram realizados os cruzamentos de cada variável demográfica com cada um dos Fatores de *Burnout*. E para cada cruzamento foi feito o Teste do Qui-quadrado.

O Teste do Qui-quadrado, um dos testes não-paramétricos mais conhecidos, pode ser aplicado quando se quer estudar a associação ou dependência entre duas variáveis. “Neste caso, a finalidade do teste é verificar se duas variáveis são estatisticamente independentes” (GONÇALVES, 2002, p. 231). Com uma determinada margem de erro (nível de significância alfa), pode-se concluir se as variáveis são dependentes ou não. Conclui-se se elas estão associadas ou não.

No cruzamento das variáveis demográficas com a Exaustão Emocional identificou-se que as variáveis associadas a esse fator, central na ocorrência do *Burnout*, foram: (a) qualidade dos equipamentos de segurança policial; (b) qualidade dos equipamentos de ação policial; (c) qualidade dos veículos.

No caso dos Equipamentos de Segurança, o cruzamento com o fator exaustão emocional segue na Tabela 1:

Tabela 1 – Cruzamento entre Equipamentos de Segurança e Exaustão Emocional

		exaustão emocional categorizada			Total	
			baixa	moderada	alta (problema)	
EQSEG	São muito adequados às necessidades	Count	07	05	04	16
		% within EQSEG	43,8%	31,3%	25,0%	100,0%
	Adequados às necessidades	Count	58	36	30	124
		% within EQSEG	46,8%	29,0%	24,2%	100,0%
	São pouco adequados às necessidades	Count	45	45	71	161
		% within EQSEG	28,0%	28,0%	44,1%	100,0%
	Não são adequados às necessidades	Count	10	11	21	42
		% within EQSEG	23,8%	26,2%	50,0%	100,0%
Total		Count	120	97	126	343
		% within EQSEG	35,0%	28,3%	36,7%	100,0%

Fonte: dados do inventário.

Percebe-se que à medida que os policiais apresentam um nível mais alto de Exaustão Emocional apresentam, também, uma opinião mais negativa sobre a qualidade dos equipamentos de segurança no trabalho. Isto implica que existe uma associação entre a

qualidade e adequação dos equipamentos de segurança, percebido pelos policiais do Batalhão e o seu nível de Exaustão Emocional, conforme revela a Tabela 2, a seguir, com os valores do Teste do Qui-quadrado, que revelam uma grande dependência entre variáveis.

Tabela 2 – Teste do Qui-quadrado para Equipamento de Segurança e Exaustão Emocional

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19,498(a)	6	0,003
N of Valid Cases	343		

Fonte: dados do inventário. (a) 1 cells (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,52.

Para os equipamentos de ação e veículos, a realidade se apresenta da mesma forma. À medida que o nível de Exaustão Emocional do sujeito aumenta, percebe-se que a percepção sobre a qualidade dos equipamentos de ação e dos veículos diminui.

As implicações desses cruzamentos é que existe uma relação de associação entre o nível de exaustão emocional e a percepção sobre a qualidade e adequação de suas ferramentas de trabalho. Ferramentas essas que fazem parte da estrutura e das condições de trabalho no Batalhão em estudo, conforme Batista & Odélius (1999, p. 324).

Sendo assim, quando se trata de equipamentos de segurança, veículos e equipamentos de ação, pode-se falar de uma variável “ferramentas de trabalho policial”, no Batalhão, associadas ao fator Exaustão Emocional.

Isso corrobora os estudos de Sandes (2001) e Barcellos (1999, p. 85), que identificaram que questões ligadas à estrutura e condições de trabalho trazem insatisfação e sofrimento para os policiais. Nesse estudo, especificamente, para a realidade do Batalhão em estudo, as ferramentas de trabalho, que fazem parte das condições gerais de trabalho, estão diretamente associadas à Exaustão Emocional no trabalho dos policiais, conforme demonstrou os cruzamentos e os Testes do Qui-quadrado.

A hipótese que se levanta, para ser aprofundada em estudos posteriores, é a de que as ferramentas de trabalho do policial deste Batalhão ajudam no processo de esgotamento de suas energias, diminuindo sua disposição geral e motivação de continuar seu trabalho policial. Isso pode causar-lhe insatisfação, sofrimento e mal-estar. Esta hipótese pode ser testada com outros instrumentos e entrevistas aprofundadas, futuramente.

6. Considerações Finais

Seguindo-se a linha da Abordagem Epidemiológica dos estudos de Saúde Mental e Trabalho, o trabalho que causa sofrimento está mostrando que deve ser revisto. Neste artigo, foram apresentadas algumas características do trabalho policial que, a partir dos dados coletados, identificaram-se como pontos críticos a serem melhorados.

Mais uma vez, é importante esclarecer que o presente trabalho não tem objetivo de julgar ou embutir qualquer juízo de valor sobre as estruturas institucionais. O grande objetivo é fazer uma reflexão sobre a realidade que cerca o trabalho, com o intuito de ajudar no processo de melhoria das estruturas e das instituições.

O artigo também não tem intenção de generalizar os dados observados, sendo apenas uma reflexão sobre dados primários coletados em uma pesquisa transversal, ou seja, em um dado momento, em uma dada localidade, entre um dado número de profissionais. A intenção maior é provocar uma reflexão e suscitar novos estudos, em outros Batalhões de Polícia

Militar, para acompanhar se a realidade observada é de fato uma preocupação, e caso seja, mobilizar a sociedade para resolver o que estiver errado.

O MBI identificou um nível de Alta Exaustão Emocional em 37% dos policiais, associado a um alto nível de Despersonalização (44% dos policiais) e um baixo nível de Realização Pessoal (58% dos policiais).

Um nível moderado de *Burnout* pode ser considerado preocupante, pelo ponto de vista epidemiológico, segundo Vasques-Menezes (2005, p. 68). Quando se observa um nível de Exaustão Emocional Moderado em 28% dos policiais do Batalhão e um nível de Exaustão Emocional Alto em 37% dos policiais do Batalhão têm-se objetivamente um problema. É preocupante e deve ser combatido.

Através dos cruzamentos estatísticos e da observação do trabalho constatou-se que as condições de trabalho no Batalhão, ligadas principalmente às ferramentas de trabalho (veículos, equipamento de segurança e equipamento de ação) estão diretamente relacionadas à alta Exaustão Emocional. É possível reverter esse quadro associando medidas educacionais (treinamentos, desenvolvimento e acompanhamento) e mudança nos processos de gestão da organização (ação limitada pela estrutura mecanizada e pelo fato de se tratar de uma instituição pública).

Referências Bibliográficas

- ARAÚJO, Luiz Alberto Davi; NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano. *Curso de direito constitucional*. 8. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BARCELLOS, Jorge Alfredo Pacheco de. *As condições e a organização de trabalho dos policiais militares que executam o policiamento ostensivo: um estudo de caso na Brigada Militar de Porto Alegre/RS*. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 1999.
- BARROS, Mari Nilza Ferrari de. A identificação do policial militar: os dilemas presentes no contexto da corporação. In: *Itinerários em psicologia social*. Londrina: Ed. UEL, 2001. p. 1-20.
- BATISTA, Anália Soria; ODELIUS, Catarina Cecília. Infra-estrutura das escolas e Burnout nos professores. In: *Educação: carinho e trabalho*. Wanderley Codo (coordenador). Petrópolis, RJ: Vozes/Brasília: CNTE: UnB. LPT, 1999.
- CARVALHO, Antônio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. *Administração de Recursos Humanos*. v. 2. São Paulo: Pioneira, 1995.
- CARVALHO, Antônio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. *Administração de Recursos Humanos*. v. 1. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.
- CATANHEDE, César. *Organização do trabalho*. São Paulo: Atlas, 1981.
- CHANLAT, Jean F. O indivíduo na Organização: dimensões esquecidas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996. Introdução. In: LAFARGUE, Paul. *O direito à preguiça*. São Paulo: Hunitec; Unesp, 2000.
- CODO, Wanderley. *Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis: Vozes/Brasília: Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação: Universidade de Brasília. Laboratório de Psicologia do Trabalho, 1999.
- CODO, Wanderley; MIRANDA, B. S.; AINE, G. Diagnóstico integrado do trabalho: validação. In: *Laboratório de Psicologia do Trabalho*. Brasília: LPT, 2005.
- CODO, Wanderley; SORATTO, Lucia; VASQUES-MENEZES, Iône. Saúde Mental e Trabalho. In: *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- CODO, Wanderley. Psicopatologia do trabalho. In: *O trabalho enlouquece?: um encontro entre a clínica e o trabalho*. Petrópolis: Vozes, 2004.

- CODO, Wanderley. Psicopatologia do trabalho. In: CODO, W. (org) *O trabalho enlouquece? Um encontro entre a clínica e o trabalho*. Petrópolis: Vozes, 2004.
- CODO, Wanderley. Providências na organização do trabalho para a prevenção da LER. In: CODO, Wanderley; ALMEIDA, Maria Celeste C. G. *LER: diagnóstico, tratamento e prevenção: uma abordagem interdisciplinar*. Petrópolis: Vozes, 1995.
- CODO, Wanderley. *Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis: Vozes/Brasília: Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação: Universidade de Brasília. Laboratório de Psicologia do Trabalho, 1999.
- COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. *Métodos de Pesquisa em administração*. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- CRETELLA JÚNIOR, José. *Comentários à Constituição de 1988: art. 92º a 144º*. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitari, 1991. volume VI.
- DANTAS, George Felipe de Lima. *A cultura ocupacional policial anglo-americana: inferências, referências e revisão de literatura: uma visão brasileira*. Brasília: NUSP - UPIS, 2005.
- DECENZO, David A.; ROBBINS, Stephen P. *Administração de Recursos Humanos*. Rio de Janeiro: LTC, 2001.
- DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez - Oboré, 1992.
- DINIZ, Gláucia. Mulher, trabalho e saúde mental. In: *O trabalho enlouquece?: um encontro entre a clínica e o trabalho*. Petrópolis: Vozes, 2004.
- FAYOL, Henri. *Administração Industrial e Geral*. São Paulo: Atlas, 1970.
- GONÇALVES, Cristina Faria Fidelis. *Estatística*. Londrina: EDUEL, 2002.
- HELOANI, José Roberto. *Organização do trabalho e administração: uma visão multidisciplinar*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2002.
- LE GUILLANT, L. 1954. « Introduction à une psychopathologie sociale », *L'évolution psychiatrique*, n° 1, p. 1-52.
- MASLACH, Christina; JACKSON, Susan E. The measurement of experienced burnout. In: *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*. Vol. 2.99-113 (1981). Encontrado em: <http://www.rci.rutgers.edu/~sjacksox/PDF/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf> (acesso em fevereiro de 2006).
- MERLO, Á. R. C. Transformações no mundo do trabalho e a saúde. In: JERUSALINSKY, A. et al. *O valor simbólico do trabalho: e o sujeito contemporâneo*. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.
- PETER, T.; WATERMAN, R. *In search of excellence: lessons from America's best-run companies*. New York: Times Warner, 1984.
- PMPR. Histórico da Polícia Militar do Paraná. In: <http://www.pr.gov.br/pmpr/index.html>. Acesso em: 22/9/2005.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999. 334p.
- SANDES, Wilquerson Felizardo. *Diagnóstico do clima organizacional da Polícia Militar do Estado do Mato Grosso*. Monografia apresentada ao Departamento de Administração, da Faculdade de Administração, Economia e Ciências Contábeis (FAECC), da Universidade Federal de Mato Grosso, como requisito necessário à conclusão do Curso de Especialização em Gestão Empresarial Contemporânea. Cuiabá, MT, 2001. Acesso em janeiro de 2006. (http://www.segurancacidade.org.br/biblioteca/monografias/mt_mono/mono_mt_sandes2.pdf).
- SIVADON, P. Psychopathologie du travail. *L'évolution psychiatrique*, n° 3, p. 441-474, 1952.
- TAYLOR, Frederick Winslow. *Princípios de administração científica*. São Paulo: Atlas, 1970. 134p.

TETRICK, L. E. & QUICK, J. C. (2003). Prevention at work: Public health in occupational settings. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Orgs.), *Handbook of occupational health psychology*(pp. 3-18). Washington, DC: American Psychological Association.

VASQUES-MENEZES, Iône. *A contribuição da psicologia clínica na compreensão do Burnout: um estudo com professores*. Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia da UnB, Brasília, 2005.