



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

INSTITUTO DE PSICOLOGIA

Programa de Pós-Graduação em Psicologia - Mestrado

Área de Concentração: Psicologia Aplicada



ALESSANDRA DOS SANTOS MENEZES DELA COLETA

**ESTRESSE E SUPORTE SOCIAL EM
PROFISSIONAIS DO SETOR DE SEGURANÇA
PESSOAL E PATRIMONIAL**

UBERLÂNDIA

2007

ALESSANDRA DOS SANTOS MENEZES DELA COLETA

**ESTRESSE E SUPORTE SOCIAL EM
PROFISSIONAIS DO SETOR DE SEGURANÇA
PESSOAL E PATRIMONIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia Aplicada.

Área de concentração: Psicologia Aplicada

Orientadora Marília Ferreira Dela Coleta

Uberlândia

2007

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

D332e Dela Coleta, Alessandra dos Santos Menezes, 1979-
Estresse e suporte social em profissionais do setor de segurança
pessoal e patrimonial / Alessandra dos Santos Menezes Dela Coleta. -
2007.
149 f. : il.

Orientadora : Marília Ferreira Dela Coleta.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia,
Programa de Pós-Graduação em Psicologia.

1. Estresse ocupacional - Teses. 2. Comportamento organizacional
- Teses I. Dela Coleta, Marília Ferreira. II. Universidade Federal
de Uberlândia. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. IV. Título.

CDU: 159.944



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA



INSTITUTO DE PSICOLOGIA
Programa de Pós-Graduação em Psicologia - Mestrado
Área de Concentração: Psicologia Aplicada

ALESSANDRA DOS SANTOS MENEZES DELA COLETA

**Estresse e suporte social em profissionais do setor de
segurança pessoal e patrimonial**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia Aplicada.

Área de concentração: Psicologia Aplicada

Banca Examinadora:

Prof. Dra. Maria do Carmo F. Martins

Prof. Dra. Thelma Simões Matsukura

Prof. Dra. Marília Ferreira Dela Coleta
(orientadora)

"Devemos compreender o estresse não como uma praga, mas como um recurso de nosso sistema holístico (corpo, energia, emoções, pensamentos, relacionamento com Deus) para nos salvar numa situação incômoda, ameaçadora, assustadora, dolorosa, desagradável".

José Hermógenes de Andrade Filho

Ao meu amado Giuliano....

AGRADECIMENTOS

À minha mãe Inedir que, mesmo ausente fisicamente, está em todo momento me acompanhando e me abençoando em cada passo que dou... e sei que em cada tropeço de minha vida ela é uma das mãos que me ergue para seguir em frente.

Ao meu Paizão Cabral, meu eterno amigo e conselheiro. Sei que sempre posso contar com ele e, por essa razão, hoje estou concluindo mais uma etapa de minha vida, pois meu pai é a prova de que tudo posso nessa vida e nada me faltará.

Aos meus irmãos Helder e Leonardo, homens feitos, e que tenho orgulho de poder falar quem são, pois esses dois rapazes dão o verdadeiro sentido à palavra “irmão”.

Ao meu querido esposo e amado Giuliano que sempre me acompanhou e me deu suporte em todo percurso acadêmico e pessoal (principalmente). Muito obrigada pela paciência, noites mal dormidas e momentos compartilhados que foram fundamentais para a conclusão deste trabalho.

À Prof^ª Dra. Marília Ferreira Dela Coleta, orientadora, amiga, sogrinha e companheira que me forneceu um suporte social imensurável em todos os momentos de meu trajeto acadêmico e pessoal. Essa criatura que caiu do céu fez, e faz com que tudo seja inesquecível.

Ao Prof. Dr. José Augusto Dela Coleta, uma referência internacional na Psicologia Social e do Trabalho e que, por sorte do destino, também é meu sogrão e posso dizer que felizmente aprendo muito com essa pessoa.

À Prof^ª Dr^ª. da Universidade Federal de São Carlos, Thelma Simões Matsukura, pela disponibilidade ao me fornecer a versão traduzida do Questionário de Suporte Social (SSQ: Sarason et al.) e pelas sugestões, que foram de grande importância para o desenrolar desta pesquisa.

Aos professores. Dra. Maria do Carmo Fernandes Martins, Dr. Sinésio Gomide Jr. e Dra. Áurea de Fátima Oliveira, grandes mestres que sempre me instruíram da melhor forma possível nas loucas análises estatísticas de meu trabalho.

À Marineide.... essa mocinha...., espero não sentir saudades, pois seria sinal que não a vejo mais e depois de tudo que passamos juntas já faz parte da minha vida.

Às companheiras de mestrado, Adriana, Alice, Beatriz, Cíntia, Cynthia, Cleyciane, Crystiane, Giselle, Graziella, Juliana, Luciane, Luziene, Marina e Vanessa. Muito obrigada pelas dicas, comentários e ombros amigos... (ah se aquele laboratório falasse....). Com as trocas de conhecimentos e experiências que se forma um bom profissional, e essas lindas pessoas provaram que há lugar para todos em nossa carreira profissional.

À toda minha família, avós, tios(as), primos(as), cunhados(as) e sobrinha (ma petite jolie) que são a minha alegria e realmente dão o suporte social que satisfaz qualquer ser humano que o percebe....

E, aos personagens de minha dissertação, os Policiais Civis, que se dispuseram a contribuir com minha pesquisa. Mesmo com todas as atribulações do trabalho, separaram um pedaço de seu precioso tempo e, com toda paciência e interesse responderam às minhas perguntas e questionários. Com eles pude “enxergar” a realidade dessa profissão.

RESUMO

Estudos sobre policiais destacam que estes constituem um dos grupos profissionais com maior frequência de alto nível de estresse. Assim, este estudo foi desenvolvido com os objetivos de avaliar fatores de estresse ocupacional e de relacionar o estresse com o suporte social em uma amostra de policiais civis de uma Delegacia Regional de Segurança Pública. O estudo foi desenvolvido em duas fases, nas quais foram adotadas diferentes metodologias. Na primeira fase participaram voluntariamente 40 policiais civis e buscou-se identificar os estressores gerais no trabalho do policial civil e investigar as formas de enfrentamento ao estresse pelos policiais, utilizando um roteiro de entrevista semi-estruturado. Após análise de conteúdo foram obtidas 222 respostas sobre os estressores ocupacionais, que foram classificados em 18 categorias envolvendo as características do trabalho, relacionamento com colegas e superiores, imagem negativa da classe por parte da sociedade e da mídia e falta de apoio legal e governamental ao trabalho da polícia. A estratégia utilizada para lidarem com o estresse gerou 86 respostas, sendo que a maioria utiliza manejo dos sintomas, tais como auto-controle, apoio da família, lazer, prática de exercícios, religião e atitude positiva. Na segunda fase deste estudo participaram 96 sujeitos, correspondendo a aproximadamente 50% do quadro de pessoal da Delegacia, com os objetivos de analisar o suporte social percebido, a satisfação com o suporte social, o nível de estresse e sua manifestação sintomática na amostra; e investigar a relação entre a percepção de suporte social, as características biográficas e os sintomas de estresse relatados. O instrumento auto-administrável continha questões sobre dados biográficos e profissionais, o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos e o Questionário de Suporte Social. As respostas foram digitadas em planilha do programa *SPSS for Windows*[®], versão 11.0, para proceder às análises. Os resultados indicaram mais de 50% dos participantes com estresse, já em fase de resistência/quase exaustão ou exaustão. Nas análises de cruzamento de variáveis, verificou-se que no grupo de sujeitos com grau de escolaridade superior, a maioria apresentou estresse; e que quanto maior a carga horária semanal, maior o nível de estresse. Quando se analisou o tipo de sintoma de estresse, verificou-se que entre os 51 sujeitos que apresentaram estresse, 25 tiveram predominância de sintomas psicológicos e 20 mostraram predominância de sintomas físicos, de acordo com a tabela de correção do ISSL. O Questionário de Suporte Social Percebido (SSQ-N) indicou que a maioria percebe, em média, duas pessoas como suportivas e que estão entre razoavelmente

satisfeito e um pouco satisfeito com este suporte. As ANOVAs mostraram diferença entre as médias em suporte social do grupo de sujeitos sem estresse, em comparação com aqueles na fase de resistência/quase exaustão e os que estão na fase de exaustão, de modo que quanto menor o suporte social percebido, mais grave a fase de estresse em que o sujeito se encontra. Entretanto, esta diferença não foi significativa para o Índice N, representativo do número médio de pessoas percebidas como suportivas nas diversas situações do SSQ-N. Quanto à satisfação com o suporte social (Índice S) verificou-se que quanto maior a satisfação com o suporte social, menor o nível de estresse. O suporte social percebido (Índice N) correlacionou-se negativamente com as três medidas de sintomas de estresse do ISSL, indicando que quanto maior o número de pessoas suportivas, menor a quantidade de sintomas indicados pelo sujeito. A satisfação com o suporte social (Índice S) correlacionou-se positivamente com os sintomas de estresse nos três períodos, de modo que quanto mais satisfeito o sujeito com o suporte social percebido, também menor o número de sintomas de estresse indicados, confirmando-se, assim, as hipóteses principais deste estudo. Foi possível concluir que a metodologia utilizada permitiu um diagnóstico organizacional que extrapola a questão da saúde/estresse, ao identificar problemas na infra-estrutura do trabalho, na organização das tarefas e no relacionamento entre os funcionários e destes com a sociedade. Retomando o conceito e os níveis de análise do Comportamento Organizacional, este estudo confirma que o estresse no trabalho é uma questão individual, de grupo e da organização.

Palavras-chave: estresse, suporte social, policial civil.

ABSTRACT

Studies about policemen point out that they constitute one of the professional groups with the highest rate of stress. So, this study was developed aiming to evaluate occupational stress factors and to relate stress with social support in a sample of civil policemen of a Public Safety Police Station. The study was developed in two phases, in which different methodologies were adopted. On phase one, forty policemen participated as volunteers and we tried to identify the general stressing factors of the policemen work and to investigate the forms of dealing with stress, using a semi-structured interview. After content analysis, 222 answers on occupational stressors were obtained and they were classified in 18 categories related to work characteristics, relationship with colleagues and superiors, the police negative image by society and media, and lack of legal and governmental support to the police work. The strategies used to deal with stress produced 86 answers, so that the majority uses the symptoms management, as self-control, family support, leisure, exercises practice, religion and a positive attitude. On the phase two 96 subjects participated, corresponding to approximately 50% of the Police Station staff, with the objectives of analyzing the social support, the stress level, and its symptoms as reported. The instrument was self-answered and had questions about demographic and professional data, the Stress Symptoms Inventory for Adults and the Social Support Questionnaire. The answers were typed on *SPSS for Windows* to proceed the analysis. The results indicated that over 50% of the sample was diagnosed with stress, already on resistance/nearly exhaustion or exhaustion phase. On the variables crossing analysis, it was verified that most of the higher educated group of subjects showed stress and the higher the working hours of the week, the higher the stress level. When the kind of stress symptom was analyzed, it was verified that among the 51 subjects that were stressed, 25 had mostly psychological symptoms and 20 had mostly physical symptoms, according to the correction table of ISSL. The Perceived Social Support Questionnaire (SSQ-N) indicated that the majority perceives two people as supportive and they are between reasonably satisfied and a little satisfied with this support. The ANOVAs showed difference between the averages in social support of the not stressed group, in comparison to those on the resistance/nearly exhaustion phase and the ones on the exhaustion phase. So, the least social support they perceive, the worse the stress phase they are. However, this difference was not significant for the N index, which represents the average number of people perceived as supportive on all the

situations of the SSQ-N. Concerning the social support satisfaction (S index), it was verified that the more satisfied with social support, the less stressed. The perceived social support (N index) correlated negatively to the three measurements of stress symptoms from ISSL, indicating that the larger the number of supportive people, the smaller the amount of symptoms the subject points. The satisfaction with the social support (S index) correlated positively with the stress symptoms on the three periods, so the more satisfied the subject was with the social support perceived, also smaller the number of stress symptoms, which confirms the main hypothesis of this study. It was possible to conclude that the methodology used allowed an organizational diagnosis that overcomes the health/stress issue, by the identification of problems on the infrastructure of work, on the tasks organization and on relationship among staff and theirs towards society. Keeping in mind the concept and the levels of analysis of Organizational Behavior, this study confirms that work stress is an individual, group and organizational matter.

Key words: stress, social support, civil policemen.

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	19
2 – ESTRESSE	27
2.1 – Definições	29
2.2 – Fatores, fontes de estresse ou estressores	32
2.3 – Consequências do estresse para o organismo humano	33
2.4 – A Medida do estresse	35
2.5 – Prevenção e tratamento	37
3 - O ESTRESSE OCUPACIONAL	39
3.1 – Fatores de estresse no trabalho	41
3.2 - Possíveis medidas preventivas ao estresse no trabalho	49
4 – VARIÁVEIS ANTECEDENTES OU RELACIONADAS AO ESTRESSE	53
4.1 – Fatores pessoais / individuais	55
4.2 – Suporte Social	57
4.2.1 – Definição	57
4.2.2 – A medida de suporte social	62
5 - O ESTRESSE ENTRE PROFISSIONAIS DO SETOR DE SEGURANÇA PESSOAL E PATRIMONIAL	65
5.1 – O suporte social no enfrentamento do estresse pelos policiais	71
5.2 – Características da profissão de segurança pessoal e patrimonial	73
6 – JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS	79
7 – METODOLOGIA	83
7.1 – Sujeitos	85
7.2 – Instrumentos	87
7.3 – Procedimentos	90
8 – RESULTADOS	95
8.1 – PRIMEIRA FASE – Entrevista para identificação dos fatores de estresse no trabalho.	97
8.2 – SEGUNDA FASE – Avaliação do estresse e sua relação com o suporte social.	103
8.2.1 - Resultados relativos aos instrumentos	103
8.2.2 - Resultados relativos aos dados biográficos	104

8.2.3 – Resultados obtidos com o ISSL	106
8.2.4 – Resultados obtidos com a escala SSQ – Questionário de Suporte Social.	110
8.2.5 - Resultados relativos ao teste das hipóteses	115
9 – DISCUSSÃO E CONCLUSÕES	117
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
ANEXOS	153
ANEXO A – Roteiro de entrevista	155
ANEXO B – Questionário sobre estresse e suporte social	156
ANEXO C – Termo de Esclarecimento	166
ANEXO D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - entrevista	167
ANEXO E – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - questionário	168
ANEXO F – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa	169

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Categorias, conteúdo e frequência dos fatores causadores de estresse no trabalho percebidos pelos policiais.	98
Tabela 2 - Categorias, conteúdo e frequência do principal fator causador de estresse percebido pelo Policial Civil.	99
Tabela 3 - Categorias, conteúdos e frequências das respostas sobre meios que o policial civil utiliza para lidar com o estresse.	101
Tabela 4 - Categorias, conteúdos e frequências de respostas quanto a situações estressantes fora do trabalho.	102
Tabela 5 - Sugestões do policial civil para melhorar o ambiente de trabalho.	103
Tabela 6 – Distribuição dos sujeitos (N=96) segundo idade, sexo, estado civil, formação escolar, cargo, tempo de trabalho, carga horária semanal e se tem outros empregos.	105
Tabela 7 - Frequência de sujeitos com/sem estresse por sexo.	107
Tabela 8 - Frequência de sujeitos com/sem estresse por estado civil.	107
Tabela 9 - Frequência de sujeitos com/sem estresse por trabalhar ou não em outros empregos.	107
Tabela 10 – Frequência de sujeitos com/sem estresse por cargo.	108
Tabela 11 - Frequência de sujeitos com/sem estresse por grau de formação escolar.	108
Tabela 12 - Frequência de sujeitos com/sem estresse por carga horária semanal.	109
Tabela 13 - Análise do conteúdo do SSQ-N – frequência das respostas.	114
Tabela 14 - Médias em Suporte Social para cada grupo de sujeitos nas diferentes fases de estresse.	115
Tabela 15 – Coeficientes de correlação (r de Pearson) entre variáveis biográficas, suporte social e escores brutos em estresse.	116

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Frequência de sujeitos e fases de estresse que se encontram.	106
Figura 2 – Frequência de sujeitos e predominância do tipo de estresse (físico e/ou psicológico).	109
Figura 3 – Frequência de sujeitos por número de pessoas suportivas.	111
Figura 4 – Frequência de sujeitos por satisfação com o suporte social.	112



1- INTRODUÇÃO

1- INTRODUÇÃO

Quando se inicia uma pesquisa, é desanimador pensar que provavelmente a maioria das descobertas importantes já foram feitas pelas mentes extraordinárias que, no decorrer de tantos séculos, exploraram os principais dilemas da existência humana. Entretanto, as mudanças sociais criam novos problemas que trazem a necessidade de serem compreendidos e solucionados, fazendo surgir novos campos de pesquisa.

De acordo com Selye (1959, p.5) “[...] o que constitui a essência da descoberta científica não é ver alguma coisa primeiro, mas estabelecer uma sólida relação entre o que já se conhecia e o que é até então desconhecido”.

No campo do trabalho também têm ocorrido, de acordo com Bastos (1996):

[...] novas arquiteturas organizacionais que apontam a importância de fatores individuais [...] como elementos críticos na constituição de modelos organizacionais flexíveis e mais hábeis em lidar com as incertezas ambientais. Compreender esse grande desafio [...] talvez possa ser considerada a questão básica subjacente à maioria dos esforços científicos do campo que denominamos comportamento organizacional. (Bastos, 1996, p.105).

Para Siqueira (2002), o campo do comportamento organizacional foi reconhecido na década de sessenta por pesquisadores ingleses, e recebeu diversas conceituações, tendo sua evolução marcada por diferentes tentativas de determinar os níveis de sua estrutura, as variáveis que compunham os temas de seu interesse, bem como as disciplinas que ofereciam contribuições à compreensão dos temas que lhe eram atribuídos.

Durante quatro décadas de existência, o estudo do Comportamento Organizacional (CO) foi adquirindo solidez, seja através das diversas publicações que procuravam divulgar

nos meios científicos e acadêmicos as suas bases teóricas, seja porque passou a ser utilizado como referencial em cujo bojo aninharam-se proposições teóricas e pesquisas sobre as atividades organizacionais.

As primeiras tentativas para delimitar o campo do CO surgiram na década de 60, quando Pugh (1966; 1969, citado por Siqueira, 2002) definiu-o como o estudo da estrutura e do funcionamento de organizações e do comportamento de grupos e indivíduos dentro delas, defendendo a idéia de tratar-se de uma ciência emergente e quase independente, apoiada em outras disciplinas como Psicologia, Sociologia e Economia.

Uma das preocupações iniciais daqueles estudiosos que procuravam delimitar o campo do CO era diferenciá-lo da Psicologia Industrial/Organizacional, argumentando que as atividades organizacionais constituíam um objeto de estudo e não um contexto para onde conhecimentos psicológicos seriam simplesmente transferidos e aplicados.

Para Rousseau (2002), os problemas centrais no Comportamento Organizacional são influenciados pelas mudanças nas próprias organizações, embora haja algumas discordâncias.

Na revisão publicada em 1984, realizada por Staw (1984), o CO foi definido como “um campo multidisciplinar que examina o comportamento de indivíduos dentro de ambientes organizacionais, como também a estrutura e o comportamento das próprias organizações” (p. 628).

Staw, nesta revisão, postulou duas grandes áreas para o CO: macro comportamento organizacional e micro comportamento organizacional. A primeira, também reconhecida como teoria das organizações, teria suas raízes na Sociologia, Ciência Política e Economia e se ocuparia de questões sobre a estrutura, o *design* e as ações das organizações dentro de contextos sócio-econômicos. A segunda área, ou comportamento micro-organizacional, com origens na Psicologia, estudaria as atitudes e comportamentos individuais, bem como os

processos através dos quais estes influenciariam e seriam influenciados pelos sistemas organizacionais.

Para Robbins (1999), trata-se de uma área de investigação sobre a influência que indivíduos, grupos e estrutura organizacional exercem sobre o comportamento humano dentro das organizações.

Ao final da década de noventa há uma outra proposta de configuração em três níveis: micro-organizacional, meso-organizacional e macro-organizacional (Wagner III & Hollenbeck, 2003). O primeiro nível de análise, comportamento micro-organizacional, tem contribuições teóricas acentuadas da Psicologia e focaliza os aspectos psicossociais do indivíduo e as dimensões de sua atuação no contexto organizacional. O segundo nível, meso-organizacional, volta-se para questões relativas aos processos de grupos e equipes de trabalho, cuja compreensão teórica é oferecida por postulados da Antropologia, Sociologia e Psicologia Social. O terceiro nível de análise, comportamento macro-organizacional, com marcantes contribuições da Antropologia, Ciência Política e Sociologia, dá ênfase ao entendimento da organização como um todo (Wagner III & Hollenbeck, 2003).

Adotando três níveis de análises - individual, grupal e organizacional, Robbins (1999) propôs um modelo básico para os estudos do CO, especificando quais variáveis seriam temas de interesse de cada um. Para as análises no nível individual o autor arrola variáveis biográficas, de personalidade, valores, atitudes e habilidades. Estas influenciam os processos psicológicos de percepção, motivação e aprendizagem individuais que, por sua vez, afetam o processo de tomada de decisão individual. As análises sobre grupos/equipes de trabalho são representadas no modelo por interações bidirecionais entre os processos de tomada de decisão grupal, comunicação, liderança, conflito, poder, política, estrutura de grupo e equipes de trabalho. Já para as análises da organização, há seis elementos-chave necessários para

dimensionar sua estrutura: especialização do trabalho, departamentalização, cadeia comando, esfera de controle, centralização e descentralização e formalização.

Segundo Lundberg (1984) a pesquisa de comportamento organizacional hoje está se tornando complexa, onerosa e demais formalizada. Algumas re-direções nos treinamentos e uma ênfase renovada em criação de hipótese são pedidas, mas mesmo assim, o estudo sobre comportamento organizacional é igual à pesquisa em ciência de um modo geral.

Pesquisas de Brief e Weiss (2002) focalizaram na produção de humores e emoções relacionadas ao trabalho, com uma ênfase, pelo menos conceitualmente, em eventos estressantes, líderes, trabalho em grupos, colocações físicas. Outras pesquisas analisaram as conseqüências dos sentimentos de trabalhadores, em particular, uma variedade de resultados de desempenho, embora recente interesse em afeto no lugar de trabalho tenha sido intenso (Brief & Weiss, 2002).

As organizações nas quais as pessoas trabalham afetam os seus pensamentos, sentimentos e ações no lugar de trabalho e fora do mesmo. Igualmente, os pensamentos de pessoas, sentimentos, e ações afetam as organizações nas quais eles trabalham. O Comportamento Organizacional é uma área de investigação interessada em ambos os tipos de influência: do trabalho / organizações nas pessoas e das pessoas em organizações de trabalho, ou seja, o CO é relacionado às crenças, valores e atitudes dos trabalhadores, como as organizações os afetam e como eles afetam as organizações. Essa relação pode incluir eventos estressantes (ou estímulos aversivos) como: líderes, características do grupo de trabalho, colocações físicas e recompensas organizacionais e castigos.

Dessa forma, durante os últimos dez anos ou mais, os investigadores organizacionais levantaram muito mais perguntas que eles responderam sobre a produção de humores e emoções. Uma das questões levantadas pelos pesquisadores é sobre o estresse do profissional

nas organizações, que se trata de uma das consequências negativas dos relacionamentos dos indivíduos com o trabalho e com as pessoas.

Atualmente, alguns autores questionam se o estresse derivado da realização do trabalho é uma das principais causas de enfermidade laboral, de absenteísmo e da origem de muitos acidentes. Gil-Monte (2005) acredita que a prevenção dos riscos psicossociais no trabalho que podem gerar estresse e a prevenção dos acidentes laborais têm tido um grande destaque nos últimos tempos. As conferências sobre proteção no trabalho, ao reconhecerem a organização do trabalho com condições suscetíveis a produzir riscos no mesmo, provocam um interesse nos pesquisadores em adicionar os riscos de origem psicossocial entre as causas de acidente no trabalho.

Um ambiente organizacional no qual se tem notado um descontentamento dos trabalhadores e possível índice de estresse é o da Polícia Civil. Por isso, o interesse deste estudo está em abordar o comportamento micro-organizacional, isto é, alguns aspectos psicossociais dos policiais civis e o nível de estresse dos mesmos.

O estudo focaliza o estresse ocupacional e suas causas conforme percebidas pelos policiais. Pretende-se identificar as maneiras que o sujeito utiliza para lidar com o mesmo e verificar quais as influências do meio social, e se este pode contribuir para o sujeito lidar com as situações ameaçadoras e estressantes, que embora sejam, por muitos, reconhecidas, têm sido um pouco descuidadas nos estudos de investigação realizados.

Com isso, inicialmente discorrer-se-á sobre o estresse e seu histórico no conhecimento científico, o estresse ocupacional, sobre o estresse no trabalho policial, a profissão policial e seu cotidiano e sobre as variáveis antecedentes ou relacionadas ao estresse, como características pessoais e influências do meio social.



2 – ESTRESSE

2 – ESTRESSE

2.1 – Definições

Antes de Selye (1959) revolucionar a medicina da década de 30 com sua teoria sobre a síndrome geral de adaptação (SAG), o termo estresse já era usado em linguagem corrente com outras definições, por exemplo, na engenharia como desgaste das máquinas e nas biomédicas como desgaste dos órgãos. O primeiro tratado técnico sobre o assunto “estresse” foi publicado em 1950 por Selye, com a definição hoje utilizada em psicologia, que também significa desgaste, mas em relação às tensões ou pressões que a doença exerce sobre o mecanismo que se encontra em equilíbrio orgânico (Muniz, 1976). Para Selye (1959), “estresse é essencialmente o grau de desgaste total causado pela vida” (p. X), agindo em todo o organismo, e são os fatos e os acontecimentos do dia-a-dia que ocorrem com o sujeito, aos quais o organismo, inteligentemente, procura adaptar-se.

Para Selye (1959), quando somos submetidos a um estresse intenso, o nosso organismo, através da “reação de alarme” (quando os estímulos estressores começam a agir), nos prepara para a luta ou para a fuga através do sistema simpático. Cessada a agressão do estresse, o organismo procura se refazer, para alcançar “o equilíbrio interior”, ou seja, a “homeostase”, feita através do sistema para-simpático (fase da resistência).

Para esse autor, se o estresse for contínuo, constante, permanente e duradouro, o equilíbrio do meio interno, a homeostase orgânica, começa a claudicar, dando inicialmente origem a uma série de distúrbios funcionais dos diversos órgãos e sistemas do organismo (fase da exaustão). Se o estresse prossegue em sua agressão, em seu desgaste, os distúrbios funcionais podem terminar em lesões orgânicas. Dessa forma, o conjunto das modificações na

estrutura e composição química do corpo (síndrome do estresse) é denominado síndrome da adaptação geral (SAG) e desenvolve-se em três fases:

- 1- reação de alarme** (quando os estímulos estressores começam a agir);
- 2- fase da resistência** (consequências mentais, emocionais e físicas do estresse crônico);
- 3- fase da exaustão** (o organismo entende que está em estresse e instala doenças físicas e psíquicas).

Ainda segundo Selye (1959), as expressões do estresse na cognição e na conduta podem adotar diversas formas, e ser de intensidade variável. Algumas vezes não se apresentam manifestações externas, mas apenas internas. Em outros casos, a angústia apresenta expressões afetivas e do comportamento claramente observáveis. O estresse é um elemento inerente a toda doença.

Segundo Lipp (1996):

Stress é definido como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite, ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz [...] No momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de estresse, um longo processo bioquímico instala-se, cujo início manifesta-se de modo bastante semelhante, com o aparecimento de taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e a sensação de estar alerta. (Lipp, 1996, p. 20).

Glina e Rocha (2000) também explicam que o estresse não é uma doença, mas uma tentativa de adaptação às situações novas.

De acordo com Selye (1959, p.64), “estresse é o estado manifestado por uma síndrome específica, constituída por todas as alterações não-específicas produzidas num sistema biológico”, mas o termo estresse só tem significado quando aplicado a um sistema biológico precisamente definido.

Cada indivíduo tem uma maneira de perceber o mundo e interpretá-lo, em função de sua história de vida e suas experiências e isso tem uma relação direta com a forma com que ele reagirá a uma determinada situação. Para alguns, um agente estressor pode ser extremamente forte, enquanto para outros, pode não representar perigo ou ameaça alguma. O fato de uma situação geradora de tensão provocar ou não uma reação de ansiedade depende da forma pela qual a pessoa interpreta essa situação e das “habilidades de enfrentamento” do indivíduo (Spielberger, 1981).

Weiss (1991) também entende que o estresse é gerado pela nossa capacidade (ou falta dela) de lidar com os acontecimentos e com as nossas reações. Durante algumas situações estressantes, o ser humano pode se sentir bem, como no caso de uma reunião com um amigo que não via há muitos anos – o que o autor chama de *eustress* (estresse ou tensão positiva), como também pode reagir opostamente, o que é chamado *distress* (estresse ou tensão negativa). Independente de ser bom ou mau – *eustress ou distress* -, não se pode eliminar ou evitar totalmente o estresse, ele faz parte das reações orgânicas que preservam a vida.

Enfim, os termos “estressor, fatores, fonte, situação e circunstância indutora ou desencadeadora de stress, no mesmo sentido,” (Martins, 2004, p.14) levam a crer que há certo consenso entre os pesquisadores ao dizer que os mecanismos para enfrentar o estresse são definidos como esforços, tanto direcionados à ação, como pensamento interno para controlar as exigências e os conflitos ambientais e internos que põem à prova as defesas do indivíduo.

A resposta de estresse possui dois componentes: o psicológico que envolve emoções como ansiedade e tensão, e o fisiológico que envolve mudanças corporais, como frequência cardíaca aumentada, pressão sanguínea e tensão muscular. (Lipp, 1996).

O componente fisiológico da resposta de estresse está vinculado à função da hipófise no organismo, que libera neuro-hormônios, entre eles dopamina, norepinefrina e o fator liberador de corticotrofina (CRF). Em situações de estresse, o hipotálamo estimula a hipófise

a produzir ACTH, promovendo a secreção dos hormônios da supra-renal (corticóides e as catecolaminas), sendo este aumento indicador biológico da resposta de estresse (Ballone, 2001).

Quanto à fisiologia do estresse, a estrutura e composição química do corpo são alteradas como reação de adaptação do corpo, ou seja, como processo de defesa, podendo também se manifestar como sintomas de lesão (Corrêa & Menezes, 2002).

2.2 – Fatores, fontes de estresse ou estressores

Em geral, de acordo com Albrecht (1998) os fatores que mais frequentemente contribuem para o estresse podem ser agrupados em três categorias:

(1) Relacionamentos: Problemas com a família, com os filhos e com o parceiro; **(2) Problemas financeiros:** Situação financeira indesejável, o que pode ser agravado nas férias e épocas festivas; **(3) Problemas físicos:** Doenças físicas, debilitações, cansaço, peso, visão, dentre outros.

Quanto aos fatores relacionados à área afetiva, segundo pesquisa de Lipp e Rocha (1996; citado por Malagris, 2000), utilizando o IQV – Inventário de Qualidade de Vida, podem ser importantes: relacionamentos conflituosos e instáveis, ausência de amigos íntimos e confidentes, dificuldade de expressão de afetos, convivência com pessoas que não expressam afetos, falta de admiração ou de se sentir admirados enquanto pessoas, dificuldade na comunicação com os filhos e outros familiares, falta de tempo suficiente para se dedicar à família.

Já Lipp (1996), utilizando seu inventário (ISSL) e entrevista, detectou que fatores como não ter rotina de recreação, só conversar sobre assuntos relacionados ao trabalho ou negócios, não receber e visitar amigos, desinteressar-se em questões humanitárias e estar

sempre com pressa mesmo em passeios, são fatores que, junto a outros, prejudicam a área social.

Os fatores na área da saúde também podem prejudicar a qualidade de vida do sujeito ocasionando estresse, como: dores recorrentes, alimentação inadequada, insônia, instabilidade emocional, sedentarismo, abuso de substâncias, não adesão a tratamentos médicos quando necessários, não praticar técnicas de relaxamento e não fazer avaliação de saúde regularmente (Lipp & Rocha, 1996; citado por Malagris, 2000).

2.3 – Consequências do estresse para o organismo humano

Albrecht (1998) afirma que o receio de lidar com as emoções de maneira direta podem constituir-se em um desperdício de energia com manipulações e ataques, assim como a emoção contida pode contribuir para o desenvolvimento de problemas como depressão, insônia, consumo de drogas, ou cansaço constante.

Dentre as diversas consequências que o estresse pode provocar no sujeito, algumas alterações orgânicas que se registram durante a situação estressante e funcionam como sólidos marcos durante o processo de dissecação do estresse são: dilatação do córtex da supra-renal e a atrofia dos órgãos timicolinfáticos, úlceras gastrointestinais, perda de peso, diversas alterações químicas na constituição dos diversos fluídos e tecidos do corpo, inflamações. Algumas doenças metabólicas, também denominadas doenças de adaptação, aparecem muitas vezes em situações de estresse como: obesidade excessiva, diabetes, hipertireoidismo, doenças do fígado, envelhecimento prematuro e câncer (Albrecht, 1998).

Rocha Jr. (2005) separa as consequências do estresse no aspecto físico (ou externo), no emocional (ou psicológico) e na capacidade concentração, da seguinte maneira:

a) o estresse físico ou externo

O estresse físico ou externo, aquele que afeta o próprio corpo, é o mais evidente e fácil de identificar. Quando as pessoas trabalham muito, ficam acordadas até tarde ou comem e bebem demais sentem os efeitos físicos diretos destas ações. Apresentam uma tendência a dormir mal, sentido-se cansadas e doentes. No entanto, é mais difícil corrigir este tipo de problema do que ter uma dieta alimentar saudável ou dormir mais.

Quando se tem uma doença, mesmo as menos graves, como uma gripe ou resfriado, torna-se evidente como o estresse físico afeta o bem-estar e a qualidade de vida. A maioria das doenças graves provoca estresse na vida de qualquer um, e alguns médicos acreditam que esta associação é um dos principais obstáculos para uma boa recuperação.

b) o estresse emocional ou psicológico

O estresse emocional ou psicológico pode parecer menos evidente, mas tem a mesma relevância para a saúde e para o bem-estar do indivíduo. Apesar da dificuldade de identificar os fatores determinantes deste tipo de estresse, trata-se de uma etapa fundamental, uma vez que seu impacto no bem-estar das pessoas pode ser até maior que o do estresse físico.

Os indivíduos solitários, deprimidos e infelizes apresentam uma maior chance de desenvolver doenças e uma menor tendência a praticar atividades que lhes proporcionam prazer. Quando as pessoas são submetidas a uma carga de estresse superior à que podem suportar, ficam muito mais vulneráveis à depressão e à ansiedade. Pode ser difícil identificar o estresse psicológico, mas ele costuma deixar as pessoas desconfortáveis, culpando algum fator exógeno pela sua situação. Lidar com isso em vez de ser consumido por ele é algo que requer um trabalho psicológico importante.

c) o estresse e a capacidade de concentração

O estresse também afeta a forma de pensar das pessoas. Quando os indivíduos estão muito estressados, particularmente ansiosos ou deprimidos, sua capacidade de pensar com clareza e objetividade pode ser comprometida.

Os indivíduos se tornam menos capazes de avaliar criticamente a sua situação e buscar uma melhora. No caso dos deprimidos, algumas vezes parece mais fácil se entregar ao desespero do que lidar com os problemas reais.

Segundo França e Rodrigues (1997), as consequências do estresse, porém, não se limitam ao indivíduo. O excesso de tensão também pode atrapalhar a comunicação, quando as mensagens não são transmitidas integralmente.

O estresse em excesso também pode desencadear reações no corpo, como nos dentes, costas, pulmões, pele, estômago e intestino, coração e cérebro. Nos dentes, a tensão constante provoca o bruxismo (ranger dos dentes), nas costas ocorrem tensões musculares levando à dores lombares. A pessoa estressada, em geral, fuma mais provocando problemas respiratórios e altos níveis de nicotina no pulmão podendo desencadear um câncer. Quanto à pele, esse órgão pode ter alergias, suar excessivamente e descamar-se. No estômago aumenta a produção de ácido clorídrico levando à gastrite e no intestino ocorre uma série de alterações nos hábitos causando diarreia, gases e hemorroidas. O coração pode sofrer infarto e o cérebro pode diminuir a oxigenação (Rocha Jr., 2005).

2.4 – A medida do estresse

As consequências físicas, emocionais e as mudanças cognitivas e comportamentais decorrentes do estresse constituem-se em indicadores para a avaliação do nível de estresse dos indivíduos, o que levou alguns pesquisadores a desenvolverem formas para sua medida.

Assim, existem medidas do estresse no nível das mudanças fisiológicas e outras que medem os sintomas conforme percebidos pelo indivíduo. É importante destacar que os sintomas de estresse percebidos pelos próprios sujeitos podem estar acompanhados de alterações objetivamente mensuráveis do sistema nervoso autônomo e das funções hormonais, no entanto, os pesquisadores fazem algumas separações para medir o estresse.

Alguns autores consideram que seja possível medir a resposta de estresse em nível fisiológico, através de várias técnicas como, por exemplo, pelo nível neuroendócrino por meio do índice de catecolaminas derivadas de amostras do plasma, da urina e da saliva. Há pesquisas que correlacionam o nível de cortisol com o estresse, ou seja, quanto maior o nível de estresse, menor o nível dessa substância (Pruessner, Hellhammer & Kirschbaum, 2005).

Outros autores já sugerem que o diagnóstico seja realizado considerando-se a doença já manifesta em algum órgão (Lipp, 1996).

Já para medir os sintomas de estresse através da percepção que o sujeito tem e de sua resposta para cada sintoma, Lipp (1996) criou um instrumento, inicialmente caracterizado como ISS, que dividia o processo de estresse em três fases. Esse instrumento passou por alterações e o inventário atualizado já possui uma quarta fase, não invalidando o instrumento anterior, mas baseando-se nas teorias do mesmo. Este novo instrumento para medir o estresse é o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp - ISSL (Lipp, 2000).

O ISSL é de fácil aplicação e visa identificar de modo objetivo a sintomatologia que o paciente apresenta, avaliando se este possui sintomas de estresse, o tipo de sintoma existente (se somático ou psicológico) e a fase em que se encontra. Este instrumento apresenta um modelo quadrifásico do estresse baseado inicialmente no modelo trifásico de Selye (1959) com relação aos efeitos do estresse poderem se manifestar tanto na área somática como na psicológica e aparecerem em sequência e gradação de seriedade à medida que suas fases do estresse se agravam.

2.5 – Prevenção e Tratamento

Ao enfrentar o estado de estresse, o indivíduo pode começar a usar mecanismos de defesa para reduzi-lo. A defesa difere do enfrentamento no sentido em que enfrentar envolve resolução construtiva de problemas, enquanto defesa se refere a reduzir o estresse sem resolver o problema. Uma estratégia defensiva envolve reavaliar o estressor de modo que ele não mais seja visto como alarme. Isto é geralmente chamado *negação* ou *redefinição de situação* (Holmes, 1997).

Existem algumas intervenções que pretendem contribuir para uma melhor qualidade de vida dos sujeitos. Dentre estas, pode-se citar o *Treino de Controle do Stress (TCS)* proposto por Lipp (1996). Esta técnica vem sendo aplicada em uma série de pesquisas na área, demonstrando grande resultado. A partir de uma prévia avaliação da qualidade de vida do indivíduo, de seu nível de estresse e de suas principais fontes internas e externas de estresse, o TCS tem como objetivo ajudar o sujeito estressado a investir em mudanças que possam implementar mais prazer e saúde à sua vida. O treinamento de Lipp (1996) enfatiza a necessidade do fortalecimento de quatro pilares: relaxamento, exercício físico, alimentação e uma visão mais positiva da vida, com eliminação, quando possível, dos estressores presentes, ou reestruturação cognitiva dos estressores impossíveis de eliminação.

A prevenção e o controle do estresse no trabalho podem ter como diretrizes as seguintes orientações:

- diminuição das pressões externas, com o aprimoramento do ambiente de trabalho, com a eliminação dos agentes agressivos, tornando-o mais adequado às características e necessidades humanas, com grande participação da ergonomia;
- diminuição da vulnerabilidade humana à pressão, através de uma conquista de um maior amadurecimento emocional, equilíbrio nas formas de interação consigo mesmo, com os

outros e com a vida em geral, ou seja, uma maior habilidade emocional, o desenvolvimento da capacidade de administrar o tempo e cuidados apropriados com a saúde;

- suporte social conseguido com suporte entre as pessoas, refletindo a capacidade de dar e receber dos outros, ou seja, uma maior cooperação social (Souza, Campos, Silva, & Souza, 2002).



3 - O ESTRESSE OCUPACIONAL

3 - O ESTRESSE OCUPACIONAL

3.1 – Fatores de estresse no trabalho

Os conceitos de estresse têm se estendido também a diferentes campos das ciências do comportamento, como os da psicologia do desenvolvimento, da psicologia clínica e da psicologia do trabalho. No primeiro caso, alguns autores relacionam o fenômeno do estresse às etapas evolutivas do ser humano, enfatizando sua importância na vida adulta, sobretudo na terceira idade. No que concerne à psicologia clínica, pesquisadores consideram que as contribuições sobre o tema vêm configurando tendências de abordagem ambiental ou ecológica. Quanto à psicologia organizacional e do trabalho, o fenômeno é designado como “estresse ocupacional”, que vem alcançando significativo destaque nas áreas da motivação, desempenho e produtividade. (Schmidt, 1990).

No que diz respeito à proposição básica que fundamenta o conceito de estresse ocupacional, alguns autores entendem que, em determinadas circunstâncias, alguns aspectos relacionados com o trabalho e com a organização podem dar origem a efeitos negativos para a maior parte das pessoas. Essas contribuições salientam que no desempenho ocupacional é provável que o empregado enfrente dificuldades e problemas e possa sentir o ambiente de trabalho e outros fatores organizacionais como fonte de estresse.

Os profissionais da saúde no trabalho têm observado que as condições de trabalho não só causam doenças profissionais específicas, mas também podem influenciar de maneira mais global, como um de vários elementos que determinam o estado de saúde do trabalhador. Um dos fatores de saúde no trabalho que tem sido objeto de pesquisa é o estresse (Kalimo, El-Batawi, & Cooper, 1988).

Dessa forma, para compreender essas reações, deve-se conhecer três etapas decisivas no desenvolvimento gradual do estresse no trabalho: a percepção da ameaça, a intenção em enfrentá-la e o seu eventual fracasso.

Os desafios sempre exigem certa adaptação, que se reflete em grau maior ou menor de estresse. Mas, quando o estresse cresce mais que o suportável, ela pode ficar negativa e prejudicar a saúde e a qualidade de vida da pessoa.

De acordo com Kalimo et al. (1988), as principais causas de estresse no trabalho são as poucas exigências do cargo em relação à capacidade do trabalhador, os desejos frustrados e a insatisfação com relação a metas positivamente valorizadas como ascensão de cargo ou promoções, dentre outras. Além desses fatores também existem os problemas com a chefia, hierarquia no trabalho, desrespeito dos colegas para com o sujeito.

Outras causas possíveis são diversas: chefias com controles cerrados, mudanças organizacionais, discussões sobre novas delegações de poder, redução da margem de lucro e concorrências externas ferozes (França & Rodrigues, 1997).

Albrecht (1998) faz referência a um grupo de fatores estressantes no ambiente do trabalho que pode afetar a qualidade de vida profissional, dividindo-os em “físicos, sociais e emocionais”. Dentre os **fatores físicos** o autor se refere a uma quantidade exagerada de calor, frio, umidade, secura, barulho, vibração, poluidores do ar, lesões físicas, sol forte, radiação ultravioleta ou infravermelha, máquinas perigosas, animais perigosos e substâncias potencialmente explosivas ou tóxicas. Quanto aos **fatores sociais** estão: chefe, colegas de trabalho, fregueses ou clientes, pessoas perigosas ou potencialmente perigosas, investigação pública das atividades da pessoa, grupos (comitês ou “judiciais”) aos quais se deva prestar contas. Quanto aos **fatores emocionais**: prazos, risco percebido de lesão física, risco financeiro pessoal, extrema necessidade de prestação de contas por tarefas de alto risco, medo

de perder status ou auto-estima, expectativa de fracasso e expectativa de desaprovação de outras pessoas importantes.

Esse autor faz referência a um fator empresarial que pode agravar bastante o estresse do funcionário que são as normas sociais de poder que proíbem a expressão aberta das chamadas reações emocionais negativas, pois quando estas regras são quebradas, o indivíduo é rotulado de imaturo e inadequado, assim como julgado como alguém com falta de habilidades na vida e no trabalho.

Villalobos (1999) indica como principais fatores psicossociais condicionantes do estresse laboral o desempenho profissional, a direção organizacional, a organização e a função desempenhada, as tarefas e atividades no trabalho, o meio ambiente, a jornada laboral e a empresa e o contexto social.

No que se refere ao desempenho profissional, são delimitados como sub-fatores o trabalho de alto grau de dificuldade, o trabalho com grande demanda de atenção, as atividades de grande responsabilidade, as funções contraditórias, a criatividade e iniciativa restringidas, a exigência de decisões complexas, as mudanças tecnológicas intempestivas, ausência de plano de vida laboral e ameaça de demandas laborais (Villalobos, 1999).

O aspecto direção é permeado por liderança inadequada, má utilização das habilidades do trabalhador, má delegação de responsabilidades, relações laborais ambivalentes, manipulação e coação do trabalhador, motivação deficiente, falta de capacitação e de desenvolvimento do pessoal, carência de reconhecimento, ausência de incentivos, remuneração não eqüitativa e promoções laborais aleatórias (Villalobos, 1999).

Na categoria dos fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira, destacam-se os aspectos relacionados à falta de estabilidade no trabalho, ao medo de obsolescência frente às mudanças tecnológicas e às poucas perspectivas de promoções e crescimento na carreira.

Villalobos (1999) ainda destaca que práticas administrativas inapropriadas, atribuições ambíguas, desinformação e rumores, conflito de autoridade, trabalho burocrático, planejamento deficiente e supervisão punitiva são elementos do fator “organização e função”. Estressores ocupacionais estão frequentemente ligados à organização do trabalho, como pressão para produtividade, retaliação, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, indisponibilidade de treinamento e orientação, relação abusiva entre supervisores e subordinados, falta de controle sobre a tarefa e ciclos trabalho-descanso incoerentes com limites biológicos.

Erosa (2001) enumera algumas condições estressantes no ambiente laboral: sobrecarga de trabalho, excesso ou falta de trabalho, rapidez em realizar a tarefa, necessidade de tomar decisões, fadiga, por esforço físico importante (viagens longas e numerosas), excessivo número de horas de trabalho e mudanças no trabalho.

Finalmente, outro tipo de estressor, comumente relatado na literatura (Villalobos, 1999), refere-se ao controle no trabalho ou a autonomia do trabalhador em relação às decisões e aos métodos de trabalho. No aspecto jornada laboral, pode-se citar a rotação de turnos, jornadas de trabalho excessivas, duração indefinida da jornada e atividade física corporal excessiva.

Por fim, a empresa e o contexto social abrangem as políticas instáveis da empresa, ausência de corporativismo, falta de suporte jurídico pela empresa, intervenção e ação sindical, salário insuficiente, falta de segurança no emprego, subemprego ou desemprego na comunidade e opções de emprego e mercado laboral (Villalobos, 1999).

Quando o sujeito não consegue lidar com o estresse no trabalho, ele se agrava, e passa a estar em esgotamento, o que muitos estudiosos chamam de burnout, ou síndrome do esgotamento profissional.

A “síndrome da desistência”, como o burnout também vem sendo chamado, tem sido estudada a partir da década de 1970 em diferentes países. O Burnout foi descrito, pela primeira vez, em 1974 pelo psiquiatra Freudenberg (Gil-Monte, 2005), durante seu trabalho em uma clínica de toxicomaníacos quando ele observou que grande parte de assistentes voluntários sofriam de uma perda progressiva de energia, desmotivação para o trabalho, como também apresentaram sintomas de ansiedade e depressão; estas pessoas se mostravam menos sensíveis, pouco compreensivas e um pouco agressivas em relação aos pacientes, com um tratamento distanciado e cínico, com tendência a culpar os pacientes pelos seus próprios problemas de saúde. Para a descrição de suas observações, utilizou o termo Burnout, que era usado para referir-se aos efeitos do consumo crônico e abusivo de substâncias tóxicas.

Em 1976, Maslach utilizou a mesma terminologia para descrever o processo gradual de perda de responsabilidade profissional e desinteresse cínico entre os seus companheiros de trabalho (Tamayo, 2004).

Segundo Tamayo (2004), burnout é um termo da cultura anglo-saxônica que pode ser traduzido para o português como apagar-se ou queimar-se, lembrando, de certo modo, a imagem de uma vela ou fogueira apagando-se lentamente.

Atualmente, a síndrome de Burnout tem sido conceituada como um processo que ocorre entre os profissionais que trabalham com outras pessoas (setor de saúde, educação, justiça, segurança, serviços sociais, administração), devido às condições de trabalho caracterizadas por fortes demandas sociais (Gil-Monte, 2005). Isto porque é exigido desses profissionais que desempenham função assistencial, elevado investimento na relação interpessoal, marcada pelo cuidado e pela dedicação e, por isso, com o passar do tempo, o profissional se desgasta, estressa-se e desiste. Assim, essa síndrome tem sido definida como uma resposta ao estresse emocional crônico intermitente (Tamayo, 2004).

O fenômeno foi definido como uma síndrome caracterizada pela aparição de baixa realização profissional no trabalho (tendência a avaliar-se negativamente, de maneira especial com relação à habilidade para realizar o trabalho e para relacionar-se profissionalmente com as pessoas que atende); alto esgotamento emocional (não pode dar mais de si mesmo no âmbito emocional e afetivo, diminuição e perda de energia, fadiga) e alta despersonalização (desenvolvimento de sentimentos e atitudes de cinismo e, em geral, de caráter negativo em relação aos clientes).

No entanto, o Burnout não está restrito apenas aos profissionais dos serviços humanos, está presente também em qualquer tipo de organização, no esporte e até mesmo fora do âmbito organizacional, como nos lares.

Segundo o Ministério da Saúde:

A sensação de estar acabado ou síndrome do esgotamento profissional é um tipo de resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho. Tem sido descrita como resultante da vivência profissional em um contexto de relações sociais complexas, envolvendo a representação que a pessoa tem de si e dos outros. O trabalhador que antes era muito envolvido afetivamente com os seus clientes, com os seus pacientes ou com o trabalho em si, desgasta-se e, em um dado momento, desiste, perde a energia ou se “queima” completamente. O trabalhador perde o sentido de sua relação com o trabalho, desinteressa-se e qualquer esforço lhe parece inútil.

(Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde, 2001, P. 191).

Deve ser feita uma diferenciação entre o *burnout*, que seria uma resposta ao estresse laboral crônico, de outras formas de resposta ao estresse. A síndrome de *burnout* envolve atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, aos clientes, à organização e ao trabalho, sendo uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização. O quadro tradicional de estresse não envolve tais atitudes e

condutas, sendo um esgotamento pessoal que interfere na vida do indivíduo, mas nem sempre de modo direto na sua relação com o trabalho.

Segundo Maslach (2003), Burnout está definido pelas dimensões de esgotamento, cinismo, e senso de ineficácia. Sua presença como um problema social em muitas profissões de serviços sociais foi o ápice para que a pesquisa na organização como é conhecida atualmente, se tornasse realidade em muitos países. Esse tipo de pesquisa estabeleceu a complexidade do problema e examinou a experiência de estresse individual dentro da sociedade, do contexto organizacional e da resposta de pessoas em relação ao trabalho. O alicerce que focaliza atenção na dinâmica interpessoal entre o trabalhador e outras pessoas no lugar de trabalho rendeu novas fontes de estresse, mas intervenções efetivas ainda necessitam ser desenvolvidas e avaliadas.

Este modelo multidimensional apresenta um contraste com as concepções unidimensionais mais típicas sobre o estresse porque vai além da experiência de estresse individual (esgotamento) ignorar as responsabilidades no trabalho (cinismo) e pessoais (sentimentos de ineficácia). A dimensão de cinismo, em particular, não é encontrada na literatura tradicional de estresse no trabalho, mas representa uma marca significativa da experiência de burnout - a negatividade.

A dimensão de esgotamento representa a resposta de tensão básica que é estudada em outras pesquisas sobre estresse, e mostra a correlação positiva esperada com carga de trabalho exigida e com resultados de saúde relacionados com o estresse. Porém, o fato de que o esgotamento seja um critério necessário por definir burnout não significa que seja suficiente. Além disso, o esgotamento leva os trabalhadores a se ocupar de outras ações para se distanciar emocionalmente e cognitivamente do seu trabalho, presumivelmente como um modo para enfrentar as demandas de trabalho.

O burnout consiste, em geral, numa mudança negativa dos aspectos físicos, mentais e emocionais. Suas manifestações habituais, segundo Gil-Monte (2005) são: **mentais ou cognitivas** (sentimentos de desamparo, fracasso e impotência; baixa auto-estima; inquietude e dificuldade para concentração; comportamentos paranóicos e/ou agressivos para com os pacientes, companheiros e família); **físicas** (cansaço; dores osteo-articulares e cefaléias; transtornos do sono; alterações gastro-intestinais, taquicardias); **de conduta** (consumo elevado de café, álcool, fármacos e drogas ilegais; absenteísmo no trabalho; baixo rendimento pessoal; conflitos interpessoais no trabalho e no ambiente familiar).

Outras manifestações são: esgotamento emocional, o surgimento de comportamentos inadequados frente a sua clientela (irritação, descaso, cinismo e distanciamento), a diminuição da produtividade e da auto-realização no trabalho, a instalação de problemas psicossomáticos. Um profissional que está em “burning-out”, tende a criticar tudo e a todos que os cercam, tem pouca energia para diferentes solicitações de seu trabalho, desenvolve frieza e indiferença para com as necessidades e o sofrimento dos outros, tem sentimentos de decepção e frustração e comprometimento da auto-estima (Nogueira-Martins, 2002).

Segundo Gil-Monte (2005), algumas características de personalidade podem levar mais facilmente a pessoa a um excesso de estresse e desenvolver o burnout. Essas características são: sensibilidade aos sentimentos e necessidades dos outros; dedicação ao trabalho; idealismo; personalidade ansiosa; elevada auto-exigência.

No entanto, além dessas características do indivíduo para ocorrer o Burnout, geralmente estão presentes alguns elementos desencadeantes como: sobrecarga de trabalho e ocupação pouco estimulante; pouca ou nenhuma participação na tomada de decisões; falta de meios para realizar a tarefa; burocracia excessiva (fazer as tarefas sempre da mesma forma, independente do resultado final); perda de identificação com o que se realiza; percepção de que não se recebe reforço quando o trabalho se desenvolve eficazmente.

O risco da *síndrome de esgotamento profissional* é maior para todos aqueles que vivem a ameaça de mudanças compulsórias na jornada de trabalho e declínio significativo na situação econômica. Todos os fatores de insegurança social e econômica aumentam o risco (incidência) de esgotamento profissional em todos os grupos etários (Ministério da Saúde, 2001).

3.2 - Possíveis medidas preventivas ao estresse no trabalho

Para prevenção e cuidados com o indivíduo sob estresse ocupacional ou burnout são indicados os mesmos procedimentos usados para o controle do estresse em geral, com o acréscimo de mudanças específicas no sistema e ambiente de trabalho.

Albrecht (1988), ao se referir aos fatores fundamentais para a saúde e o bem estar, sugere a implementação da chamada por ele “Tríade do bem-estar – REA” que se constitui em técnicas de relaxamento, exercício físico e alimentação adequada. Enfatiza que há uma interação entre esses três aspectos que pode beneficiar a qualidade de vida do indivíduo. Além disso, o autor sugere que, especificadamente na área profissional, para uma boa qualidade de vida é importante que as empresas projetem trabalhos em que se maximize o envolvimento psicológico e um senso de satisfação, além de propiciar situações de trabalho e atividades nas quais o funcionário tenha oportunidade de aliviar seu estresse excessivo e obter relaxamento psicológico.

Para O’Neill (1978, citado por Tesk, 1982), uma melhor seleção prévia, reciclagem periódica e grupos sistemáticos de terapia seriam “os ingredientes básicos para o sucesso” na prevenção do estresse.

Estudiosos do assunto recomendam aos profissionais que explorem seus sentimentos, trabalhando em grupo, pois quando as pessoas mostram e discutem seus problemas e desconfortos, elas, freqüentemente, encontram suas próprias soluções (Tesk, 1982).

A prevenção da *síndrome de esgotamento profissional* envolve mudanças na cultura da organização do trabalho, estabelecimento de restrições à exploração do desempenho individual, diminuição da intensidade de trabalho, diminuição da competitividade, busca de metas coletivas que incluam o bem-estar de cada um (M. Saúde, 2001). A prevenção desses agravos requer uma ação integrada, articulada entre os setores assistenciais e os de vigilância. É importante que o paciente seja cuidado por uma equipe multiprofissional, com abordagem interdisciplinar, que dê conta tanto dos aspectos de suporte ao sofrimento psíquico do trabalhador quanto dos aspectos sociais e de intervenção nos ambientes de trabalho. O diagnóstico de um caso de *síndrome de esgotamento profissional* deve ser abordado como evento sentinela e sugerir a investigação da situação de trabalho, visando avaliar o papel da organização do trabalho na determinação do quadro sintomatológico. Podem estar indicadas intervenções na organização do trabalho, assim como medidas de suporte ao grupo de trabalhadores sobre os quais observa-se fatores estressantes.

Ainda de acordo com o Ministério da Saúde (2001), o tratamento da *síndrome de esgotamento profissional* envolve psicoterapia, tratamento farmacológico e intervenções psicossociais. Entretanto, a intensidade da prescrição de cada um dos recursos terapêuticos depende da gravidade e da especificidade de cada caso.

França e Rodrigues (1997) propõem a seguinte estratégia de prevenção à “Síndrome de *Burnout*”: aumentar a variedade de rotinas, para evitar a monotonia; prevenir o excesso de horas extras; dar melhor suporte social às pessoas; melhorar as condições sociais e físicas de trabalho e investir no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores.

Outras medidas preventivas são, segundo Gil-Monte (2005): processo pessoal de adaptação de expectativas à realidade cotidiana; formação nas emoções; equilíbrio de áreas vitais: família, amigos, afetos, descanso, trabalho; formação de boa atmosfera de equipe; limitar ao máximo agenda assistencial; tempo adequado por paciente (10 minutos em média como mínimo); minimizar a burocracia com apoio do grupo auxiliar; formação continuada regulada, dentro da jornada de trabalho; coordenação com os especialistas, espaços comuns, objetivos compartilhados; diálogo efetivo com as gerências.

Segundo Gil-Monte (2005), algumas estratégias de intervenção nas organizações devem contemplar três níveis:

1. **Individual:** desenvolvimento de condutas que eliminem a fonte de estresse ou neutralizem as conseqüências negativas do mesmo. O emprego de estratégias de enfrentamento para prevenir o burnout, sendo necessários treinamentos para as soluções dos problemas de objetividade e controle do tempo. Outra atuação eficaz é ouvir os problemas do trabalho após o expediente, técnicas de relaxamento, descansos durante o dia de trabalho e elaborar objetivos reais e possíveis de conseguir.

2. **Grupal:** fornecer apoio interpessoal e vínculos entre os companheiros de trabalho, tanto no aspecto emocional como no profissional.

3. **Organizacional:** desenvolvimento de programas de prevenção para melhorar o ambiente e o clima organizacional. Instalar sistemas de feedback desde a direção da organização até a unidade onde se encontra o operário. Outras estratégias seriam a reestruturação e redesenho do lugar de trabalho, estabelecer objetivos claros para os papéis profissionais, aumentar as recompensas para os trabalhadores, estabelecer limites claros de autoridade e melhorar as redes de comunicação organizacional (Gil-Monte, 2005).

O essencial, de acordo França e Rodrigues (1997), seria melhorar a qualidade da rotina de trabalho e das decisões com relaxamento, além de buscar sistemas mais humanos de

trabalho. Para tanto, a frequência de casos de estresse modificou a visão do trabalho, pois agora se diz que o lazer e o repouso são complementares ao estilo de trabalho. Segundo esses autores deve-se valorizar mais o próprio corpo e estar alerta para os sintomas que se repetem como dor de cabeça e insônia, antes que se adoça.



4 - VARIÁVEIS ANTECEDENTES OU RELACIONADAS AO ESTRESSE.

4 - VARIÁVEIS ANTECEDENTES, OU RELACIONADAS AO ESTRESSE.

4.1 – Fatores pessoais / individuais

Pesquisadores têm identificado vários fatores psicossociais que podem afetar a resposta ao estresse, como os sentimentos de controle, estilo explanatório, emoções negativas e suporte social.

Quanto ao **Controle Pessoal**, pesquisadores têm mostrado que ter certa percepção de controle sobre uma situação estressante reduz o impacto dos estressores e diminui os sentimentos de ansiedade e depressão (Taylor, Helgeson, Reed, & Skokan, 1991), ou seja, os que conseguem controlar um evento estressante não apresentam uma angústia psicológica ou excitação física maior do que as pessoas que não são expostas ao estresse.

No entanto, devem ser consideradas outras variáveis do indivíduo, pois estudos com doentes crônicos, como portadores de doenças cardíacas e artrite, mostraram que percepções não realistas de controle pessoal contribuem para o estresse e má adaptação (Affleck, 1987).

O **Estilo Explanatório** (otimismo *versus* pessimismo), assim como o controle pessoal, está relacionado a problemas de saúde futuros, pois, segundo Seligman (1990), a forma característica como as pessoas explicam os seus fracassos é diferenciada. As pessoas que têm **estilo explanatório otimista** tendem a usar explicações *externas, instáveis e específicas* para eventos negativos. Já as pessoas que possuem **estilo explanatório pessimista** usam explicações *internas, estáveis e globais* para eventos negativos. Uma pesquisa mostrou que o estilo explanatório no início da idade adulta previu estados de saúde física em décadas posteriores. Foram entrevistados sujeitos com 25 anos de idade, perfeita saúde física e mental, constatando um estilo explanatório nos estudantes da Universidade de Harvard. Porém, 35 anos depois, os que tinham um estilo explanatório otimista eram significativamente mais

saudáveis que os que tinham um estilo explanatório pessimista (Peterson, Seligman, & Vaillant, 1988).

Os sujeitos com **Emoções Negativas Crônicas** tendem a ser mais nervosos, tensos e infelizes e experimentam maior estresse do que os demais, são relatados aborrecimentos diários mais intensos e freqüentes do que as pessoas que, em geral, têm humor mais positivo, e eles reagem com muito mais intensidade e com um sofrimento muito maior, em situações de estresse.

Além desses fatores há um padrão de comportamento formulado há cerca de 30 anos por Friedman e Rosenman (1976) que se refere ao **Padrão de comportamento Tipo A** que tem as seguintes características: um sentido exagerado de urgências de tempo, frequentemente tentando fazer cada vez mais em menos tempo; um sentimento geral de hostilidade, apresentando em geral raiva e irritação e; ambição e competitividade intensas. Em contraste, as pessoas mais relaxadas e descontraídas foram classificadas como representantes do padrão de *comportamento Tipo B*.

Esses autores entrevistaram e classificaram mais de 3000 homens saudáveis de meia idade, como Tipo A ou B. Eles monitoraram a saúde desses homens por oito anos e descobriram que os homens do Tipo A tinham o dobro de chances de desenvolver doenças cardíacas em relação aos do Tipo B, mesmo quando os homens do Tipo A não apresentavam outros fatores de risco conhecidos para doenças cardíacas, como tabagismo, pressão alta e altos níveis de colesterol no sangue. A conclusão era de que o padrão de comportamento tipo A era um fator de risco significativo para as doenças cardíacas e estresse.

Outra variável que pode ser considerada como passível de interferir no nível de estresse é o **suporte social** que é o apoio oferecido por outros sujeitos (família, amigos, etc) para o indivíduo e, ao mesmo tempo, percebido por este.

4.2 - Suporte Social

Os psicólogos estão, cada vez mais, cientes da importância do papel das relações interpessoais na nossa habilidade de lidar com os estressores e, consequentemente, na nossa saúde física e mental.

Para investigar o papel desempenhado pelos relacionamentos pessoais, ou seja, pelo **suporte social** (suporte fornecido por outras pessoas em momentos de necessidade) no estresse e na saúde, os pesquisadores, repetidas vezes descobriram que as pessoas socialmente isoladas têm saúde debilitada e taxa de mortalidade maior que as pessoas com muitos contatos sociais e relacionamentos. Na verdade, o isolamento social parece ser um risco de vida tão forte quanto o tabagismo, altos níveis de colesterol no sangue, obesidade e inatividade física (Hockenbury & Hockenbury, 2003).

4.2.1 - Definição

Segundo Cobb (1976), o Suporte Social é definido como uma informação que permite ao sujeito acreditar que é querido e amado, estimado, e que é membro de um compromisso mútuo social.

Para Matsukura, Marturano e Oishi (2002), da década de 70 até os anos 90 tem sido observado um aumento nas pesquisas sobre suporte social, denotando um interesse crescente pelo tema, em função de diversos fatores, dentre eles a importância de achados referentes à relação do suporte social com indicadores de presença/ausência de diversas doenças e, no caso da presença da doença, a relação do suporte com as previsões de prognóstico e restabelecimento do indivíduo. De fato, estudos têm apontado a associação entre suporte

social e níveis de saúde e/ou a presença de suporte social funcionando como agente “protetor” frente ao risco de doenças induzidas por estresse (Matsukura et al., 2002).

Pesquisadores na área apresentam uma estrutura teórica dos aspectos presentes no domínio do suporte social, que podem estar relacionados à saúde ou ao estresse. Os três grandes aspectos propostos seriam: 1) relacionamentos sociais (existência, quantidade, tipo); 2) suporte social (tipo, fonte, quantidade ou qualidade) e 3) rede social (tamanho, densidade, reciprocidade, intensidade, dentre outros) (Matsukura et al., 2002).

Em relação ao segundo grande aspecto, considera-se “fonte” a identificação do relacionamento estabelecido com o provedor de suporte, como, por exemplo, família e amigos.

Matsukura et al. (2002) ressaltam que o suporte social deve ser considerado como um meta-constructo com três componentes conceituais distintos, ou seja, recursos de rede de suporte, comportamento de suporte e as avaliações subjetivas de suporte.

Para tanto, a evidência de que as interações de suporte entre as pessoas as protegem contra os efeitos da vida de estresse devem ser revisadas. Para Cobb (1976), o suporte social pode proteger as pessoas de crises oriundas de um vasto campo de estados patológicos: tendência suicida, alcoolismo, e a sociofobia. Além disso, suporte social pode reduzir a quantidade de medicamento requerida, pode apressar a recuperação e facilitar o aceite a regimes médicos prescritos.

Wilkins (2004) avalia quatro tipos da disponibilidade de suporte social, usando uma versão abreviada de medidas usada no Estudo de Resultados Médicos (MOS): afeto (expressões de amor e afeto); suporte emocional e informador (expressão de afeto positivo, entendimento empático, e encorajamento de expressões de sentimentos; e oferecimento de conselho, informação, orientação ou avaliação); interação social positiva (disponibilidade de

outras pessoas para fazer coisas divertidas); suporte tangível (provisão de ajuda material ou assistência de desempenho).

Para cada um dos quatro tipos de suporte social, uma variável foi derivada baseada nas contagens somadas de respostas aos relatos individuais dentro de cada tipo.

Pesquisa feita por Wilkins (2004) entre pessoas com transtorno bipolar, constatou que a probabilidade de emprego era significativamente maior para esses com níveis mais altos de cada um dos quatro tipos de suporte social. Estes resultados são semelhantes a poucos estudos que focalizaram na relação entre trabalho e suporte social em pacientes bipolares. Quando cada variável de suporte social foi incluída isoladamente em um modelo de regressão múltipla que controla características sócio-demográficas, condições de saúde, idade de começo e tratamento, a associação com emprego persistiu. Porém, quando todas as quatro variáveis foram consideradas simultaneamente, só a relação com suporte tangível - a disponibilidade percebida de alguém para ajudar uma pessoa limitada à cama ou que precisa de transporte ao médico, ajudar preparando refeições ou fazendo tarefas diárias - era significativa.

Isto sugere que alguns aspectos de suporte emocional, social e interpessoal estejam implícitos em suporte tangível (evidente nas altas correlações entre as quatro variáveis), mas aquele suporte tangível oferece um benefício independente adicional. Em média, um aumento de um ponto na contagem de suporte tangível é associado com uma elevação de 15% nas vantagens de ter um trabalho.

Para Blumenthal, Burg, Barefoot, Williams, Haney e Zimet (1987), há uma interação entre comportamento Tipo A e o suporte social em relação à intensidade da doença de artéria coronária (coronary artery disease - CAD). Segundo Friedman e Rosenman (1976), “o padrão de comportamento Tipo A é um complexo de ação-emoção que pode ser observado em qualquer pessoa que se mostra agressivamente envolvida em uma luta crônica incessante [...] contra os esforços em contrário de outras pessoas ou coisas.” (p.70). O do tipo B raramente se

sente apreensivo por obter um número crescente de coisas ou de participar de uma série interminavelmente crescente de acontecimentos. Um estudo comparativo entre sujeitos Tipo A e B, com 113 pacientes que passaram por um diagnóstico de angiografia coronária, um questionário estruturado, uma bateria de testes psicométricos, incluindo a escala de percepção social (Perceived Social Support Scale - PSSS), revelou que há uma interação entre o Tipo de comportamento (A ou B) e o Suporte Social, tal como a significância na CAD que é inversamente proporcional ao nível de suporte social para os Tipos A e não para os Tipos B. Tipos A com baixo nível de suporte social possuem CAD mais severo do que Tipos A com alto nível de suporte social, por outro lado, essa relação não se apresentou nos sujeitos de Tipo B de comportamento.

Esses resultados são consistentes com a hipótese de que o suporte social é uma variável antecedente que pode amenizar as conseqüências da saúde a longo prazo nos sujeitos de comportamento Tipo A. Esse modelo de comportamento pode ser visto como um estilo de *coping* que inclui propriedades comportamentais, motivacionais e cognitivas.

O valor de suporte social tem sido medido em muitas áreas de sofrimento pessoal, inclusive para pais que perderam uma criança por suicídio (Maple, 2005). Em geral, foram achadas redes de suportes sociais para facilitar o processo de aflição nos pais, enquanto ansiedade de separação ameaçadora, sentimentos de rejeição e depressão. Para Kneiper (1999, citado por Maple, 2005), o Suporte Social é relatado como sendo o elemento importante para ajudar alguém que está se recuperando de uma perda à morte, independente de sua causa.

Uma pesquisa sobre o Suporte Social (Maple, 2005) com pais que vivenciaram a morte do filho por suicídio descobriu um dado interessante. Enquanto os membros da rede de apoio aos pais oferecem suporte social, tal suporte é informado como inexistente pelo pai, ou seja, nem sempre que existe o suporte, o sujeito necessariamente o percebe.

Zuzanek e Mannell (2000) acreditam que níveis altos de suporte social contribuíram para abaixar os níveis de estresse. Em sua pesquisa nos anos entre 1994 e 1996, puderam identificar que a participação em atividades de lazer, como o esporte, afeta o auto-conceito e a saúde física mais fortemente que a saúde mental.

Essas análises pouco contribuíram à hipótese de proteção sobre as relações entre atividade de lazer e suporte social. No entanto, a atividade de lazer influenciou na saúde física e mental positivamente, mesmo tendo encontrado alto nível de tensão nas respostas.

Para alguns autores, as pessoas necessitam investir na prevenção primária, tanto os executivos como os gerentes, quanto os operários da fábrica. Ou seja, contribuir com os funcionários com grupos de interação e permitir uma maior proximidade entre eles, mostrando confiança e cumplicidade para com os mesmos (Caiffo, 2003).

O estudo de Barros e Mendes (2003) mostrou que as condições de trabalho dos operários terceirizados da construção civil são precárias e não colaboram com as regras rígidas determinadas pela organização do trabalho (produtividade acelerada), o que implica riscos de acidentes e de aumento do sofrimento pela vivência de sentimentos como ansiedade, medo e insatisfação. As relações sociais de trabalho demonstram que existe um suporte social dado pelos colegas e gestores, o que possivelmente favorece a neutralização do sofrimento advindo da organização e da precariedade das condições de trabalho.

Segundo Rodriguez e Cohen (1998), o suporte social pode ser moderador do estresse de duas maneiras:

- suporte percebido pode moderar contra a ocorrência de um evento potencialmente estressante e a experiência de uma reação de estresse psicológico e fisiológico influenciando avaliações de como estressante os eventos são.

- suporte percebido pode intervir entre a experiência de uma reação de estresse que segue um evento e o começo de um processo patológico (psicológico e/ou fisiológico) reduzindo ou eliminando a reação de tensão.

4.2.2 – A medida do suporte social

Na literatura, foram encontradas consistentes evidências sobre o papel de suporte social, atuando como protetor nas situações estressoras quando as medidas de suporte estão relacionadas com a disponibilidade percebida de recursos interpessoais que respondem às necessidades presentes nos eventos estressantes.

Um instrumento criado para medir o suporte social é a *Escala de Satisfação com o Suporte Social* (ESSS): escala desenvolvida por Ribeiro (1999), no Brasil, e que avalia a satisfação que o indivíduo sente em relação ao apoio social que pensa ter disponível. Inclui 15 itens que se distribuem por quatro tipos: “Satisfação com os amigos”, “Intimidade”, “Satisfação com a família”, e “Atividades Sociais”. No entanto, a consistência interna encontrada pelo autor, avaliada pelo Alfa de Cronbach variou entre 0,64 e 0,83, o que, de acordo com o próprio autor, não oferece muita segurança para estudos posteriores.

O *Social Support Questionnaire* (SSQ), construído por Sarason, Levine, Basham e Saranson (1983) e traduzido e validado para o Brasil por Matsukura et al. (2002), fornece escores para o número de suportes percebidos pelos respondentes e para a satisfação com o suporte social recebido. O SSQ é composto por 27 questões, sendo que cada questão solicita uma resposta em duas partes. Na primeira parte, deve ser indicado o número de fontes de suporte social percebido (SSQ-N), podendo o respondente listar até nove possibilidades (além da opção *nenhum*); na segunda parte, o respondente deve informar sobre sua satisfação com esse suporte (SSQ-S), fazendo uma opção em uma escala de 6 pontos (que varia *de muito*

satisfeito a muito insatisfeito). Dessa forma, este instrumento não visa medir os tipos de suporte social (afetivo; emocional e informador; interação social positiva e suporte tangível), mas sim a quantidade de pessoas suportivas e a satisfação do sujeito com o suporte social percebido.

Este instrumento apresenta índices de confiabilidade ótimos e a vantagem de ser uma medida que parte da percepção do sujeito sobre a sua rede de suporte social e que avalia a sua satisfação com esta rede.

A decorative vertical bar on the left side of the page, consisting of two parallel black lines of different thicknesses.

5 - O ESTRESSE ENTRE PROFISSIONAIS DO SETOR DE SEGURANÇA PESSOAL E PATRIMONIAL

5 - O ESTRESSE ENTRE PROFISSIONAIS DO SETOR DE SEGURANÇA PESSOAL E PATRIMONIAL

A profissão do policial, segundo Sanchez-Milla, Sanz-Bou, Apellaniz-Gonzalez e Pascual-Izaola (2001), está diretamente relacionada com o estresse, devido ao contato contínuo que o desenvolvimento de sua função tem em relação à sociedade, sendo considerada uma profissão estressante. O policial desenvolve seu trabalho em um meio conflitivo, no limite da marginalidade e criminalidade. Além disso, sua ferramenta habitual de trabalho – o cacetete e o revólver - possui um risco genérico que se caracteriza como fator de estresse. Mas além dos fatores puramente laborais, existem outros, de caráter organizacional, como as relações dos funcionários entre si, e com as características de desenvolvimento do trabalho policial, que incidem em maior ou menor grau nos policiais, aumentando sua fadiga psíquica, e conseqüentemente, os efeitos nocivos do estresse.

Pesquisas sobre vitimização e crimes mostram que a violência crescentemente é informada como uma característica de vida moderna. É razoável esperar que os serviços policiais sejam sujeitados a quantias crescentes de violências, se o público também experimenta taxas crescentes de violência. Até mesmo se isto não é o caso, a percepção de violência crescente pode aumentar a reação para eventos estressantes.

Vários estudos investigaram a resposta da polícia para a exposição à violência. Três temas distintos emergiram. O primeiro investiga a polícia como de alguma maneira responsável, em parte, pela violência, o segundo, condições sob as quais a polícia pode usar violência ou não e o terceiro, como a violência afeta o policial. A preocupação principal deste papel é a reação da polícia às violências ou outros eventos traumáticos (Lennings, 1997).

Dessa forma, algumas pesquisas relatam que a polícia tem taxas mais altas de doença de coração, úlceras, suicídio e divórcio que a população geral, embora, pelo menos, para taxas

de suicídio não seja um achado de todas. Há também relatos de taxas de doenças e acidentes oito vezes mais altas para a polícia do que para funcionários públicos (Lennings, 1997).

Sanchez-Milla et al. (2001) concluem que os policiais constituem um dos grupos profissionais com maior frequência de suicídios. Outros encontraram um aumento do consumo de álcool, estando relacionado este com a presença de situações e acontecimentos estressantes. É observada também uma maior prevalência dos transtornos de ansiedade e dos quadros depressivos nos grupos de policiais em relação aos outros grupos profissionais. Vários trabalhos destacam que essa profissão apresenta maiores taxas de problemas familiares e de divórcios que as demais (Sanchez-Milla et al., 2001).

Nos primeiros estudos sobre o estresse nessa profissão (Hart, Wearing, & Headey, 1993), acreditava-se que a causa principal do alto nível de estresse era a expectativa de que a polícia se envolveria em situações perigosas, violentas e perturbadoras. Porém, vários estudos questionaram a aparente noção que o trabalho policial seja tão estressante.

Adlam (1982), por exemplo, aceitando que o trabalho do policial era uma ocupação perigosa, informou alguns dados que sugerem que essa não é uma ocupação particularmente estressante. Já Davidson e Veno (1984), em sua revisão da literatura, mostram estudos que descrevem que o policial poderia ser sujeito de altos níveis de estresse, mas ocasionalmente relata menores níveis de estresse que outros grupos.

Enquanto há ambivalência considerável na literatura sobre se a violência é um estressor significativo ou não no trabalho da polícia, Stotland (1991) relata que alguns policiais experimentam violência como parte do trabalho e a consideram como fator estressante. No entanto, a mesma situação pode ser vista de outra maneira, ou seja, o policial não considera a violência como fator estressante, mas sim o senso de ter que responder pelas suas ações.

Coman e Evans (1991) encontraram em suas pesquisas que disputas domésticas eram a quinta fonte de violência para um policial, em conflito com alguns estudos informados na sua revisão.

No estudo de Crank e Caldero (1991), 66% dos oficiais indicaram como estressores mais problemáticos os papéis burocráticos; 16% dos oficiais apontaram a exigência da tarefa, mas para a amostra inteira só 4% de fatores específicos foram relacionados à violência ou perigo como uma fonte principal de estresse.

No estudo de Patterson (1992), a polícia classificou os aspectos de perigo do trabalho como terceiro ou quarto fator mais estressante. Este estudo sugeriu que aspectos organizacionais, financeiros, e preocupações sobre falhas no equipamento eram, em geral, fontes mais importantes de estresse que perigo ou violência ocupacional relevantes.

Coman e Evans (1991) investigaram reações policiais entre conteúdo de trabalho e fatores de contexto de trabalho. Encontraram, como fatores estressantes de trabalho, os que relacionam as atividades executadas pela polícia enquanto lidando com o público, provendo um serviço público ou prendendo criminosos. Também detectaram fatores de contexto de trabalho relacionados com os fatores organizacionais e fatores de rotina profissional como promoção e procedimentos disciplinares e papel do trabalho, sendo que o fator mais estressante foi lidar com situações perigosas e violentas ou com o resultado das mesmas.

Já uma análise qualitativa das percepções dos policiais sobre o estresse (Graf, 1986) informou que as fontes mais significativas de estresse para eles são as organizacionais.

Os fatores que podem aumentar o efeito da violência podem ser divididos em: pessoal (intrínseco), organizacional (extrínseco) e a cultura policial. Fatores intrínsecos incluem personalidades variáveis, estilos de enfrentamento e predisposições do policial, enquanto fatores extrínsecos incluem apoio organizacional ou censura, papéis e procedimentos organizacionais e relações familiares (Graf, 1986).

Enfocando apenas os oficiais da polícia, tanto as soluções de problemas quanto as estratégias de lidar com as emoções foram negativamente relacionadas com o estresse. Estratégias enfocadas na emoção pareciam ser favorecidas como respostas de enfrentamento e a maioria foi relacionada a bons resultados nas medidas de estresse incluindo a bebida, o divórcio e tendência ao suicídio. A estratégia de enfrentamento mais relacionada a resultados indesejáveis foi o individualismo áspero, que é um componente de socialização masculina e da cultura policial e tem implicações para o processo de socialização de polícia. Paradoxalmente, é esperado que a tendência para recrutar mais mulheres no serviço policial mitigue este processo de socialização, mas, na realidade, estudos têm mostrado que as mulheres rapidamente adotam a posição da cultura dominante e perdem o que é percebido como aspectos dominantes de cultura feminina como cooperação, resiliência emocional e franqueza (Lennings, 1997).

Quanto ao encorajamento de respostas de enfrentamento adaptáveis, refere-se ao nível de burocracia, o medo do equipamento falhar e atividades de rotina que causam a maioria dos problemas para a polícia oficial (Coman & Evans, 1991; Patterson, 1992).

Um estudo de Graf (1986) mostrou que esses policiais que relatam menor nível de estresse informaram o uso de serviços de apoio externo à polícia, sugerindo integração com o ambiente social como um fator importante para melhora das respostas ao estresse. Enquanto aparece que a violência é um estressor significativo para alguns policiais, o estresse mais impactante é oriundo da organização.

Sanchez-Milla et al. (2001) classificam alguns fatores provocadores do estresse na profissão policial como: **inerentes ao posto de trabalho** (as características físicas insatisfatórias do trabalho; as trocas de turnos; o trabalho excessivo ou insuficiente; o perigo físico no trabalho); **fatores derivados da função da organização** (função que a pessoa desempenha no trabalho; responsabilidade sobre a segurança dos outros trabalhadores ou

outras pessoas); **fatores associados ao desenvolvimento da carreira profissional** (devido às conseqüências por gratificação excessiva ou insuficiente; falta de congruência na categoria; falta de segurança no trabalho; expectativas insatisfeitas); **fatores derivados da estrutura e atmosfera de trabalho** (escassa ou nenhuma participação nas decisões sobre como desenvolver a tarefa em questão; restrições de comportamento); **fatores associados às relações pessoais** (companheiros, subordinados e superiores; efeito amenizador do estresse no caso de positivismo nestas relações; efeito estressante devido à existência de relações insatisfatórias entre os membros de uma organização); **fatores exteriores ao trabalho** (mobilidade geográfica).

5.1 – O Suporte Social no enfrentamento do estresse pelos policiais

Lidando com a situação aguda e violenta, várias estratégias de enfrentamento são sugeridas pelos pesquisadores. Uma análise de sucesso na polícia (aquela que aparentemente lida melhor com situações perigosas e violências) sugere que alguns policiais são melhores para identificar o estado emocional dos demais, e esta informação é útil para solucionar uma situação. O desenvolvimento de empatia é geralmente minimizado pela cultura policial, mas parece ser uma valiosa ferramenta para o trabalho com o público (Fridell & Binder, 1992). Permitir que o policial fale sobre sentimentos negativos também parece ser importante.

Para Schincariol e Vasconcellos (2001), o uso de estratégias de enfrentamento depende de recursos do indivíduo tais como saúde e energia, crenças existenciais, habilidades de resolução de problemas, habilidades sociais, suporte social e recursos materiais.

Em uma pesquisa de intervenção para familiares de militares durante operação de manutenção de paz, essas autoras ofereceram reuniões, assim como a possibilidade de recorrer à OMS (Estudo de Resultados Médicos) e/ou ao Serviço de Psicologia, tal como

suporte social aos familiares durante todo o desenrolar da missão. Essa pesquisa constatou que a possibilidade de ter a quem recorrer, em momento de crise, tranqüiliza os familiares.

De acordo com Stephens, Long e Miller (1997), o trabalho dos policiais geralmente envolve situações traumáticas e esforços para prevenir a Desordem do Stress pós-traumático (Posttraumatic Stress Disorder - PTSD) enfocado nas variáveis pós-traumáticas. Evidências empíricas e teorias sobre o PTSD sugerem que pode ser importante a existência do suporte social como moderador dos efeitos do trauma, em particular, suporte emocional e atitudes que expressam emoções.

Na Nova Zelândia, 527 oficiais da polícia responderam a um questionário para testar a hipótese de que o suporte social modera os efeitos de experiências traumáticas nos sintomas do PTSD (Stephens, Long & Miller, 1997). A predição de que baixo suporte social poderia estar relacionado com alto nível de PTSD foi sustentada para suporte social oriundo de colegas, supervisores, e fora do trabalho, mas não para ausência de suporte. A predição de que esses tipos de suportes poderiam interagir com experiências traumáticas foi sustentada por atitudes que expressam emoção no trabalho. Essas descobertas sugerem que existem importantes tipos de contínuos suportes sociais, de colegas em particular, que possam ser promovidos pelas organizações.

Segundo Kirkcaldy, Brown e Cooper (1998), casamento e filhos podem ajudar na perspectiva do trabalho policial, provendo o suporte social para colaborar com as demandas de trabalho. Há alguma evidência sugestiva que apóia essa explicação, mas isso está sendo eliminado por prováveis fontes de tensão informadas entre oficiais chefes que têm que competir com um parceiro de trabalho. Também, estes oficiais chefes têm menos probabilidade de se divorciarem do que a população como um todo.

5.2 – Características da profissão de segurança pessoal e patrimonial

Segundo Costa e Chaves (2005), sabe-se que a segurança pública é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, que tem como objetivo a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio e é exercida pelas polícias federal, rodoviária federal, ferroviária federal, civis, militares e corpos de bombeiros, essas três últimas em âmbito estadual.

Às polícias militares e aos corpos de bombeiros cabem os papéis de polícia ostensiva e a preservação da ordem pública. Às polícias civis, o papel de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares. A estrutura organizacional dessas forças encontra-se distribuída, paralelamente, em mesmo nível hierárquico e, todas subordinadas aos respectivos Governos Estaduais, representados pelas Secretarias de Estado da Segurança Pública.

Um estudo comparado da organização policial (Costa & Chaves, 2005) revela que as polícias modernas realizam três atividades básicas: (a) a investigação criminal; (b) o uso da força paramilitar, nos casos considerados necessários (distúrbios civis, repressão a movimentos sociais etc.) contra membros da própria comunidade política; e (c) o patrulhamento uniformizado dos espaços públicos, com a prerrogativa de uso da força.

Outra pesquisa relacionou essas três maneiras de utilizar a força a três tipos ideais de Polícia: a polícia de ordem, a polícia criminal e a polícia urbana, sendo que a instituição policial é uma combinação dessas três funções. A rigor, apenas a terceira atividade é marcadamente “moderna”; as outras duas, em épocas passadas, foram realizadas por organizações que se misturavam à justiça criminal e aos exércitos. Sua substituição pelas polícias, nos Estados europeus ocidentais, ocupou um período de duzentos anos, entre os séculos XVII e XIX (Medeiros, 2004).

Para Costa e Chaves (2005), em Minas Gerais o conjunto polícia militar e polícia civil não atua de forma unívoca, quando muito compartilha dados específicos para determinadas ações em eventos em que a atuação isolada não lhe seja permitida, em nome da sociedade, não mais que isso.

Quanto à Polícia Civil, não se pode dizer que haja fuga a essa regra. Com um corpo constituído por aproximados 10.200 homens e mulheres, a Polícia Civil tenta desvendar, às vezes empiricamente, os crimes que o Código Penal Brasileiro se encarrega de identificar. Poder-se-ia argumentar que essa instituição desenvolve um trabalho de pesquisa científica, no qual o método, embora no contexto seja idêntico ao acadêmico, dependerá dos méritos da equipe que o diligenciar.

Muitos autores têm relacionado o surgimento das polícias modernas à sua utilização no controle de atividades de massa e das “classes perigosas”. Os exércitos haviam funcionado como mecanismos de emergência, alternando entre a não-intervenção e os mais drásticos procedimentos (Medeiros, 2004).

Uma organização policial uniformizada, por sua vez, teria a capacidade de penetrar na sociedade, garantindo a presença permanente da autoridade estatal. Modelando-se nas Forças Armadas, a nova organização aproveitaria as soluções militarizadas na repressão a distúrbios coletivos. Ao mesmo tempo, seu caráter permanente possibilitava uma nova estratégia: o patrulhamento em pequenos grupos, a fim de prevenir a violência e identificar supostos criminosos.

Com relação à investigação criminal, a formação das polícias modernas coincide com o fortalecimento das liberdades individuais: os direitos à ampla defesa, ao processo contraditório, entre outras, que passam a transformar a maneira como a Justiça está autorizada a atuar na punição de criminosos. Aqui, cabe ressaltar o caráter discricionário e circunstancial do uso da força pela polícia. No “governo das leis”, e não “dos homens”, a discricionariedade

policial realiza a mediação entre um mundo do *dever ser* (da lei) e um mundo do *ser* (dos homens) (Medeiros, 2004).

O surgimento dessa Instituição deu-se, na realidade, no período colonial, quando o estado era ainda capitania hereditária. A primeira Constituição Mineira, promulgada em 31 de outubro de 1890, criou a Milícia Cívica, autorizando o Governador a prover os Cargos Policiais. No ano seguinte, em 16 de outubro de 1891, com a criação das Secretarias de Estado, os cargos policiais foram inseridos na Secretaria de Negócios do Interior e Justiça.

A primeira organização policial em Minas Gerais, aprovada em 1892, compreendia a chefia de polícia, que dirigia o policiamento em todo o Estado, enquanto que o Delegado, sob seu comando administrativo, policiava o município, o subdelegado, os distritos, o Inspetor, os quarteirões. Atribuiu-se ao Chefe de Polícia o poder de nomear os Delegados e Subdelegados dentre cidadãos com qualidades necessárias ao exercício policial, probos e inteligentes. Os policiais nomeados não eram considerados, como hoje são, funcionários públicos, nem percebiam qualquer remuneração pela função delegada (Medeiros, 2004).

Segundo a Nova Constituição de 1988:

“Compete à Polícia Civil:(...)I – Proteção à vida e aos bens;II- preservação da ordem e da moralidade pública; III- preservação das instituições político-jurídicas; IV- apuração das infrações penais, exercício da polícia judiciária e cooperação com as autoridades judiciárias, civis e militares, em assuntos de segurança interna ...” (Minas Gerais. Lei 5.460/69, 1997).

Diante da escassez de normas que possibilitassem a acomodação estrutural da Polícia Civil aos moldes “*pós-abertura política*”, a instituição ajusta-se criando resoluções e portarias internas, que viabilizam ações isoladas e não compartilhadas.

Para Medeiros (2004), as organizações policiais atuam em ambientes altamente institucionalizados, nos quais, mais que a *eficiência*, conta o fator *legitimidade*. As polícias

responderam a demandas vindas de outros campos, notadamente o da Justiça (Polícia Civil) e o da Defesa (Polícia Militar).

A teoria das organizações tem distinguido entre *ambientes técnicos* – nos quais as organizações são recompensadas pela sua eficiência na realização de uma atividade – e *ambientes institucionais* – em que a premiação se dá pela adequação de suas práticas a regras e crenças vistas como apropriadas e legítimas (March & Olsen, 1984; Scott & Meyer, 1991). Uma organização pode operar em um ambiente mais ou menos técnico, mais ou menos institucional.

Há organizações altamente institucionalizadas – como escolas, escritórios de advocacia, igrejas – que têm maior preocupação com sua legitimidade que propriamente com a eficiência. As polícias integram este grupo, uma vez que operam em ambientes que exercem grande pressão institucional e menor pressão técnica (Crank & Langworthy, 1992).

No caso dos policiais, cuja profissão é intensamente regulada, surgem mitos relacionados à formação profissional, tais como a noção de que a aplicação da lei penal é uma resposta adequada a problemas de ordem pública (Silva, 2001).

Segundo Medeiros (2002), no Brasil, há duas polícias por estado, três polícias da União, mais uma série de Guardas Municipais, entretanto, há uma peculiaridade. Conquanto, na Alemanha, França, Itália, Inglaterra e nos Estados Unidos haja unidades paramilitares especiais, em regra cada organização realiza as três tarefas policiais. Sua diferenciação ocorre pelo critério geográfico e não funcional. A especialização se dá no interior das organizações, vale dizer, de maneira *intra-organizacional* – por exemplo, nos Estados Unidos há oficiais patrulhando as ruas e detetives investigando crimes, mas ambos pertencem à mesma organização.

No Brasil, a especialização é *extra-organizacional*: no mesmo espaço geográfico, uma polícia se ocupa da investigação e a outra executa as tarefas paramilitar e de patrulhamento. A

especialização *extra-organizacional* gera conseqüências para o campo institucional. Dificulta a troca de pessoal entre as organizações, visto que os policiais têm “profissões” diferentes (força normativa). A estrutura militar não é vista como adequada às tarefas civis, e vice-versa (força mimética). Além disso, durante a maior parte de sua história, as polícias foram completamente separadas em termos de comando (força coercitiva). Apesar do contato diário entre as duas organizações policiais, há pouca troca de recursos técnicos e institucionais.



6 – JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS

6 – JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS

A profissão policial é uma atividade reconhecida como sendo de extremo risco (Sanchez-Milla et al., 2001) e, além dos efeitos inerentes ao trabalho policial, existem outros fatores estruturais causadores de estresse que incidem negativamente na motivação, no bem-estar e na disposição dos policiais na realização do trabalho.

Outro fator relacionado com o estresse é o papel contínuo que o desenvolvimento da função implica na relação com a sociedade. O policial desempenha seu trabalho em um ambiente em que presencia constantes conflitos, no limite da marginalidade e criminalidade. Além disso, suas ferramentas habituais de trabalho – o cacetete e o revólver – têm uma proximidade com os elementos considerados como fatores de estresse.

Há também fatores de caráter organizacional referentes às relações dos funcionários entre si, que incidem em maior ou menor grau nos policiais, aumentando sua fadiga psíquica e sintomas de afetos nocivos do estresse.

Dessa forma, de acordo com Sanchez-Milla et al. (2001), estudos sobre policiais destacam que estes constituem um dos grupos profissionais com maior frequência de suicídios; são consumidores de altas quantidades de álcool, estando relacionado este consumo com a presença de situações e acontecimentos estressantes; é possível observar também maior incidência de transtornos de ansiedade e de quadros depressivos em grupos de policiais em relação a outros grupos de profissionais; assinala também que apresentam mais problemas de saúde, maiores taxas de problemas familiares e de divórcios que outros profissionais.

Devido à incidência de problemas de saúde e suas conseqüências sociais em profissionais da polícia civil, justifica-se o estudo do estresse nesta categoria profissional, através do qual será possível determinar os principais estressores, identificar os níveis de estresse e identificar o nível de suporte social dos entrevistados.

Para tal, este estudo foi desenvolvido em duas fases, a primeira, através do uso de entrevistas individuais, tendo os seguintes objetivos:

- Identificar os estressores gerais no trabalho do policial civil, de acordo com cada cargo;
- Investigar as formas de enfrentamento ao estresse pelos policiais;
- Verificar se os policiais passam por alguma situação estressante fora do trabalho, na ocasião da entrevista.

Para a segunda fase da pesquisa, foram utilizados questionários e escalas, visando alcançar os objetivos:

- Analisar o suporte social percebido e a satisfação com o suporte social na amostra;
- Avaliar o nível de estresse e sua manifestação sintomática na amostra;
- Investigar a relação entre a percepção de suporte social, as características biográficas e os sintomas de estresse relatados.

A decorative vertical bar on the left side of the page, consisting of two parallel black lines of different thicknesses.

7 - METODOLOGIA

7 - METODOLOGIA

7.1 – Sujeitos

O estudo foi desenvolvido em uma Delegacia Regional de Segurança Pública (DRSP) do interior do Estado de Minas Gerais, composta por 199 profissionais distribuídos nos seguintes cargos: Coordenador, Delegado, Escrivão de Polícia, Detetive, Identificador, Carcereiro, Auxiliar de Necropsia, Médico Legista, Vistoriador de Veículo, Auxiliar Administrativo (função pública) e Perito Criminal.

Tais profissionais estão colocados nos seguintes setores, que se localizam em quatro regiões do município: Gabinete da DRSP, Central de Inteligência, Central de Processamento (CDP), Chefia de cartórios, Comissão Examinadora Permanente do DETRAN (Departamento de Trânsito), Delegacias Adjuntas de Crimes Contra o Patrimônio e de Vigilância Geral, Delegacias Adjuntas de Crimes Contra a Pessoa e de Acidentes de Veículos, Delegacias Adjuntas de Falsificações e Defraudações e de Cartas Precatórias, Delegacias Adjuntas de Furtos, Roubos e Desvios de Cargas, Delegacia Adjunta de Furtos e Roubos na Zona Rural, Delegacias Adjuntas de Menores e de Armas, Munições e Explosivos, Delegacia Adjunta de Plantão, Inspetoria Geral do Corpo de Detetives, Juizado Especial Criminal e Delegacias Adjuntas de Repressão a Crimes Contra a Mulher e de Ordem Econômica, Pátio de Veículos Apreendidos, Posto de Identificação Civil e Criminal, Posto Médico Legal, Seção Técnica Regional de Criminalística, Setor de Registros e Licenciamentos de Veículos.

As atribuições da Polícia Civil no Estado de Minas Gerais são descritas do seguinte modo:

À Polícia Civil compete as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares, no Distrito Federal e em cada um dos Estados, realizando serviços de investigação criminal equivalentes aos da

Polícia Federal, com diferença apenas no âmbito de atuação. Não há hierarquia ou sobreposição entre a Polícia Civil e a Federal, e ambas atuam basicamente segundo a legislação penal e processual penal, que é editada pela Câmara Federal e Senado. Os servidores policiais foram reorganizados em cinco carreiras: Delegado de Polícia, Médico-Legista, Perito Criminal, Agente de Polícia (Carcereiro, Detetive, Identificador e Vistoriador de Veículos) e Escrivão de Polícia.

Dentre as atribuições dos servidores policiais, o Delegado de Polícia é responsável pela instauração e condução do inquérito policial e pela coordenação das atividades tático-operacionais e administrativas da sua unidade policial; o Médico-Legista tem a seu cargo a realização de exames médico-legais, bem como a realização de exames em pessoas vivas e mortas, para elaboração de laudos periciais; o Perito Criminal atua na interpretação dos indícios materiais e elementos subjetivos das infrações penais, também para construção de laudo pericial; o Escrivão de Polícia realiza o trabalho de elaboração e formalização dos atos em procedimentos legais, além de zelar pela guarda de documentos da sua unidade policial; e o Agente de Polícia tem a seu cargo a coleta de elementos objetivos e subjetivos para esclarecimento das infrações penais, administrativas e disciplinares, além do cumprimento de diligências policiais e determinações judiciais. (Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, 2006).

Para alcançar os objetivos previstos, foram planejadas duas fases de coleta de dados. Na primeira fase participaram 40 policiais civis desta instituição, sendo 13 Detetives, 5 Carcereiros, 5 Peritos Criminais, 8 Delegados, 7 Escrivãos e 2 Inspetores, sendo este grupo formado pelos sujeitos que estavam no local de trabalho no período definido para coleta de dados, e que concordaram em participar do estudo nesta fase.

O critério de inclusão dos sujeitos na primeira fase da pesquisa, que constou de entrevistas individuais, foi definido como: qualquer policial civil, que seja do corpo de trabalhadores da Delegacia Regional, exercendo qualquer cargo, que esteja no local de entrevista nas datas e horários agendados em comum acordo entre a pesquisadora e a

instituição, e que, sendo suficientemente informado a respeito da pesquisa, tenha aceitado colaborar.

Na segunda fase participaram 96 sujeitos (50% aproximadamente), que não participaram necessariamente da primeira fase da pesquisa, mas que se dispuseram a responder ao questionário, após terem lido e assinado o termo de esclarecimento e consentimento. Assim, por serem duas fases independentes, não houve controle sobre os participantes que atenderam a somente uma ou a ambas as fases, não sendo possível, dessa forma, determinar o número total de sujeitos da pesquisa.

Nesta fase, o critério de inclusão foi definido como: o policial civil, do corpo de trabalhadores da Delegacia Regional, que receberam o questionário, o Termo de Esclarecimento e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Sendo assim, participaram todos aqueles que receberam o questionário e que voluntariamente aceitaram colaborar, preenchendo-o e devolvendo-o no prazo de duas semanas.

Dessa forma, os dois grupos de sujeitos foram constituídos de amostras não aleatórias, em função da dependência da aceitação voluntária dos mesmos.

7.2 – Instrumentos

O instrumento utilizado na primeira fase do estudo foi um roteiro de entrevista semi-estruturado, elaborado para se fazer uma sondagem sobre: o cargo do profissional, as atividades que este exerce, os fatores gerais que o sujeito considera como estressantes no trabalho, o fator considerado como mais estressante, como o profissional lida com os fatores que ele citar como estressantes, se o profissional passa, no momento da entrevista, por alguma situação estressante fora do trabalho (ANEXO A).

Para verificar mais detalhes também foi perguntado ao Policial Civil se este tinha alguma sugestão para oferecer para amenizar o estresse percebido no trabalho.

Na segunda fase do estudo o instrumento utilizado foi um questionário (ANEXO B) contendo questões sobre: dados biográficos e profissionais, uma escala para medida do nível e sintomas de stress (Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp - ISSL) e o Questionário de Suporte Social (SSQ).

O ISSL (Lipp, 2000) é um instrumento que visa identificar se o paciente possui sintomas de estresse, o tipo de sintoma e a fase em que se situa, dentro do “modelo quadrifásico” de estresse com as fases: **(1) alerta, (2) resistência, (3) quase-exaustão e (4) exaustão**. No total, o ISSL inclui 34 itens de natureza somática e 19 de natureza psicológica, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e seriedade. Estes sintomas são referentes a 3 períodos: últimas 24 horas, última semana e último mês, que correspondem à fase de estresse em que o sujeito se encontra (alerta, resistência, quase-exaustão e exaustão). Este instrumento foi selecionado devido ao foco desta pesquisa na saúde desta classe de trabalhadores. O resultado é obtido da seguinte maneira:

(1) Somam-se por quadro as respostas Psicológicas (P) e Fisiológicas (F) separadamente, de modo a obter três escores de sintomas físicos e três de sintomas psicológicos, em um total de seis. Essas notas são utilizadas para responder qual a sintomatologia mais presente, se somática ou psicológica.

(2) Somam-se os escores P + F por quadro, de modo a obter três escores, um para cada quadro do inventário. Essa nota é utilizada para responder se a pessoa apresenta sintomas significativos de estresse e em que fase a pessoa se encontra.

(3) Para avaliação da sintomatologia e da fase de stress, utilizam-se tabelas de correção. Para a soma dos escores brutos P + F de cada parte do Inventário, deve-se comparar com os escores definidos por Lipp (2000).

Lipp (2000), com uma amostra de 1843 pessoas, obteve valor de alfa de Cronbach de 0,91, indicando boa consistência interna entre os itens do instrumento.

O questionário de Suporte Social (*Social Support Questionnaire* - SSQ), criado por Saranson et al. (1983) e adaptado para o Brasil por Matsukura et al. (2002), é composto por 27 questões, sendo que cada questão solicita uma resposta em duas partes. Na primeira parte, deve ser indicado o número de fontes de suporte social percebido (SSQ-N), podendo o respondente listar até nove possibilidades (além da opção *ninguém*); na segunda parte, o respondente deve informar sobre sua satisfação com esse suporte (SSQ-S), fazendo uma opção em uma escala de 6 pontos (que varia *de muito satisfeito a muito insatisfeito*).

O SSQ fornece, portanto, dois escores:

1) Índice N = SSQ-N (suporte social percebido)

2) Índice S = SSQ-S (satisfação com o suporte social)

Para calcular o **ÍNDICE N** (número de pessoas percebidas como suportivas), é preciso somar todas as pessoas citadas ao longo das 27 questões e dividir por 27 (média simples), sendo o máximo $243 = 9 \times \text{número total de questões}$. O resultado é o escore obtido pelo respondente, sendo que um escore maior representa um maior número de pessoas percebidas como suportivas.

Para o **ÍNDICE S** (satisfação com o suporte social), somar as avaliações de cada item e dividir por 27, que é o número de questões (média simples). Assim, a média estará entre 1 e 6, correspondendo ao grau de satisfação com o suporte social.

Quanto às qualidades psicométricas do questionário, a versão original foi submetida a vários estudos. Em uma aplicação a uma amostra de 602 estudantes universitários, o coeficiente alfa de Cronbach obtido foi de 0,97 para o SSQ-N e de 0,94 para o SSQ-S. A fidedignidade teste-reteste foi de 0,90 para o SSQ-N e de 0,83 para o SSQ-S, sugerindo que o SSQ é um instrumento com alta consistência interna e estabilidade (Vaux, 1988).

A versão traduzida de Matsukura et al. (2002), em um estudo com 125 mães, obteve alfa de Cronbach igual a 0,94 no teste e 0,96 no reteste tanto para a escala N quanto para escala S.

7.3 – Procedimentos

Para obter autorização de ingresso na instituição e ter acesso à amostra, realizou-se um primeiro contato com o Delegado Geral, apresentando-se o projeto da pesquisa e os documentos necessários para o cumprimento da Resolução do Conselho Nacional de Saúde 196/96 que trata dos procedimentos éticos em pesquisa com seres humanos. Neste contato ficou claro o interesse da instituição nos resultados do estudo e houve plena aceitação de que fosse desenvolvido em horário de trabalho nas unidades policiais.

Na coleta de dados da primeira fase foram feitos plantões em datas pré-agendadas com o responsável de cada uma das unidades policiais, abordando-se individualmente os profissionais que estavam presentes no momento da coleta de dados, explicando-se os objetivos da pesquisa e solicitando-se a colaboração. Caso ele aceitasse participar, era pedido que lesse e assinasse o termo de consentimento previamente estruturado, ficando claro que sua participação seria voluntária e anônima. Feito isso, para assegurar o sigilo e a privacidade das entrevistas, foi disponibilizada uma sala específica.

As questões foram feitas oralmente pela pesquisadora que anotou as respostas, utilizando um tempo médio de 30 minutos por entrevista. Apesar das questões serem previamente estruturadas, o entrevistado pôde falar livremente a respeito de cada tópico, o que facilitou a expressão espontânea de opiniões e sentimentos relativos ao estresse no trabalho e em outras áreas da vida.

As respostas e os comentários livres dos entrevistados foram anotados juntos. Esta fase mostrou-se importante para maior aproximação do problema e para divulgar informações sobre a pesquisa policiais, tendo em vista a fase posterior de coleta de dados através do questionário, que foi de caráter voluntário e anônimo.

As respostas obtidas nas entrevistas foram transcritas integralmente e passaram por análise de conteúdo, tendo como objetivo a identificação do núcleo dos relatos e a formação de categorias, cujos procedimentos ocorreram pela tomada de conhecimento de métodos e técnicas já utilizados em outros estudos (Bardin, 1988; Vala, 1986; Oliveira, 1991; Sato, 1991) e subsequente reformulação referente aos objetivos da presente pesquisa.

A análise de conteúdo pode ser definida como um conjunto de técnicas de análise de comunicações voltadas à “explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e da expressão deste conteúdo” (Bardin, 1988). Tais técnicas buscam *afastar os perigos da compreensão espontânea*, pelas quais o pesquisador, familiarizado ou não com seu objeto de estudo, pode por à prova a interpretação inicial do material (Bardin, 1988). A Análise de Conteúdo contribui também para o enriquecimento da leitura, descoberta de conteúdos e esclarecimentos de relações não explicáveis somente pela leitura.

Ao falar sobre o processo de análise, Vala (1986) afirma que:

Trata-se da desmontagem de um discurso e da produção de um novo discurso através de um processo de localização-atribuição de traços de significação, resultado de uma relação dinâmica entre as condições de produção do discurso a analisar e as condições de produção da análise (Vala, 1986).

Nesta pesquisa utilizou-se análise categorial, que “funciona por desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos” (Bardin, 1988).

Inicialmente buscou-se fazer a identificação das palavras ou expressões que se referiam aos fatores estressantes no trabalho (excesso de trabalho, infra-estrutura do trabalho).

Em seguida fez-se uma seleção de fragmentos dos discursos aos quais as palavras ou expressões acima especificadas remetiam. Tais fragmentos podem denominar-se *Unidades de Contexto*, utilizando-se do termo de Bardin (1988, p. 107) para se referir aos segmentos da mensagem que são úteis para se compreender a significação das *Unidades de Registro*, abaixo explicitadas. Ou ainda pode-se chamar de *Núcleos Organizadores de Discurso*, que significa *os elementos que dão sustentação e coerência às falas [e que] representam o primeiro nível de segmentação e reorganização dos discursos* (Oliveira, 1998, p. 167).

As *Unidades de Registro* seriam a *unidade de significação* (Bardin, 1988, p. 104), ou seja, no estudo em questão, os elementos do trabalho relacionados ao estresse. As unidades de registro corresponderiam às *frases modais ou expressões de sentido* (Oliveira, 1998), que seriam *aquelas frases típicas que contém um grande número ou porcentagem de palavras que participam do universo de dados estudados* (Oliveira, 1998, p. 167). A relevância das unidades de registro ou frases modais foram definidas pelo critério de frequência.

O próximo passo foi a categorização, a qual implicou em classificar as unidades de registro por diferenciação. Tal categorização se deu por critério expressivo (Bardin, 1988), ou seja, as unidades de registro agrupadas sob a mesma categoria devem expressar um significado em comum, construído em decorrência do quadro teórico.

A pertinência das categorias e dos conteúdos foi julgada por duas psicólogas, pesquisadoras, que sugeriram pequenas alterações em consenso, que foram adotadas.

Na segunda fase da pesquisa, os questionários foram entregues a todos os profissionais da instituição (N=199), junto com o “Termo de Esclarecimento” (ANEXO C) e o “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” (ANEXO D e ANEXO E). Essa distribuição foi feita por mala direta dentro da própria instituição e os respondentes tiveram um prazo para devolução de duas semanas. A devolução foi feita diretamente à pesquisadora que possuía uma caixa lacrada de modo que permitisse apenas a inserção do questionário respondido, mantendo-se,

assim, o anonimato dos sujeitos e o sigilo das respostas. Após o período de coleta, foram obtidos 96 questionários respondidos, correspondendo a aproximadamente 50% do corpo de trabalhadores desta instituição.

Durante o período de coleta de dados, a pesquisadora se disponibilizou em ficar na instituição, na sala que lhe foi concedida, esclarecendo dúvidas e recebendo os instrumentos respondidos.

Ao término desta etapa deu-se início à tabulação e análise das respostas do questionário de dados pessoais, do ISSL e do SSQ, que foram digitados em planilha do programa SPSS for Windows[®] versão 11.0, para proceder às análises descritivas (frequências, médias, desvios padrão e cálculo dos escores nas escalas); avaliação do estresse de cada sujeito fazendo a transformação dos dados brutos (número de sintomas) em valores padronizados da tabela do ISSL; cruzamento das variáveis biográficas com estresse e testes Qui-quadrado; análises de variância (ANOVA) entre as médias de suporte social por grupo com diferentes níveis de estresse; e correlações entre as variáveis biográficas, suporte social e sintomas de estresse, sendo estes resultados relatados a seguir.

No sentido de oferecer um serviço em agradecimento à colaboração prestada pela instituição e por seus integrantes, serão ministradas palestras para todos os funcionários a respeito do estresse e dos meios para lidar com as situações estressantes no ambiente social e do trabalho. Pretende-se também oferecer os resultados gerais à Delegacia.



8 – RESULTADOS

8 – RESULTADOS

8.1 – PRIMEIRA FASE – Entrevista para identificação dos fatores de estresse no trabalho.

Na primeira fase deste estudo buscou-se conhecer os fatores de estresse no trabalho dos policiais civis através de entrevistas efetuadas no local de trabalho, tendo como roteiro cinco questões abertas, as quais também possibilitavam outros depoimentos durante a entrevista.

A primeira questão da entrevista buscava identificar os principais fatores percebidos pelos policiais como estressores no trabalho. Os 40 participantes desta fase forneceram 222 respostas que foram classificadas em 18 categorias envolvendo as características do trabalho (67% das respostas), relacionamento com colegas e superiores (14%), imagem negativa da classe por parte da sociedade e da mídia (9,5%) e falta de apoio legal e governamental ao trabalho da polícia (8,5%). As características do trabalho foram o tema mais frequentemente citado como fator de estresse e que gerou as seguintes categorias: excesso de trabalho, falta de infra-estrutura, risco de vida, burocracia, o preso, ambiente, responsabilidade, inadequação de função, excesso de controle externo, salários baixos e instabilidade (tabela 1).

Buscou-se também analisar as mesmas respostas a respeito dos fatores de estresse, separando os sujeitos em função da semelhança de tarefas entre os cargos que ocupavam na instituição, que foram classificados da seguinte maneira: Agente policial, Delegado, Detetive (detetive + inspetor + sub-inspetor), Escrivão (escrivão + vistoriador de veículos + auxiliar de escritório) e Carcereiro. Nesta análise verificou-se que os agentes de polícia indicaram mais fatores estressores no ambiente organizacional (110 respostas). Quando perguntado aos agentes qual era o fator mais estressor de acordo com a percepção dos mesmos, estes citaram

a falta de companheirismo dos colegas de trabalho (30%), insegurança pessoal e para a família (40%) e falta de estrutura e material para o trabalho (30%).

Quanto aos carcereiros, estes indicaram mais o fato de ter que lidar com os presos (100%), enquanto os delegados e inspetores (81 respostas) citaram mais a falta de compreensão da sociedade sobre o trabalho do policial (40%) e o fato de terem que possuir muitas responsabilidades e não ter a quem recorrer (60%).

Tabela 1 - Categorias, conteúdo e frequência dos fatores causadores de estresse no trabalho percebidos pelos policiais.

Categorias	Conteúdo	f	%
Excesso de Trabalho	Plantão; excesso de trabalho; carga horária.	28	12,6
Infra-estrutura do Trabalho Deficiente	Falta de: recursos, material, equipamento, pessoal, condições e estrutura.	25	11,3
Relacionamento com Colegas de Trabalho	Falta de: companheirismo, união, confiança, ajuda da equipe; inveja/competição; relacionamento difícil, superficial e/ou complexo.	23	10,4
Sociedade	Falta de respeito; incompreensão; falta de apoio; discriminação.	18	8,1
Risco de Vida	Exposição particular e da família ao perigo.	18	8,1
Burocracia	Regras; dificuldades.	15	6,8
O Preso	Lidar com o preso; pessoas de má índole.	14	6,3
Ambiente de Trabalho	Cotidiano; outros (telefone, bêbados, drogas, armas e homicídios).	12	5,4
Responsabilidade	Responsabilidade; erros da equipe.	10	4,5
Falta de Suporte do Governo	Falta de suporte / de apoio; omissão.	10	4,5
Leis Ineficientes	Morosidade da lei; ineficiência da lei; injustiça.	9	4,1
Inadequação de Funções	Desvio de função; falta de treinamento.	9	4,1
Superiores	Falta de apoio; excesso de autoridade; cobrança.	8	3,6
Controle Externo	Cobrança; pressão externa; exigências.	7	3,1
Salário	Má remuneração.	7	3,1
Instabilidade	Incerteza do amanhã; mudanças no trabalho; mudanças de governo; mudanças de moradia.	4	1,8
Mídia	Falta de profissionalismo; a mídia formando a imagem negativa da polícia.	3	1,3
Nada	Nada estressa.	2	1,0
Total		222	100

Quando se perguntou qual o fator considerado como o mais estressante no trabalho, cada colaborador ofereceu uma resposta, totalizando 40. Para esta questão, a maioria (25%) respondeu que o fator mais estressante é o excesso de trabalho (acúmulo de serviços) seguido de infra-estrutura do trabalho ineficiente (15%) e risco de vida pessoal e da família (7,5%). Nenhum dos sujeitos considerou como o principal estressor a burocracia, as leis, a inadequação de funções e o controle externo, apesar de que estes fatores tenham sido citados entre os mais frequentes estressores no trabalho do policial civil. As categorias e suas frequências estão dispostas na tabela 2.

Tabela 2 - Categorias, conteúdo e frequência do principal fator causador de estresse percebido pelo Policial Civil.

Categorias		Conteúdo	f	%
Excesso de Trabalho	Acúmulo de serviços .		10	25,0
Infra-estrutura do Trabalho Deficiente	Falta de estrutura de trabalho.		6	15,0
Risco de Vida	Exposição pessoal ao perigo; exposição da família ao perigo.		3	7,5
Colegas de Trabalho	Falta de companheirismo.		2	5,0
Sociedade	Falta de reconhecimento.		2	5,0
Burocracia			0	0,0
O Preso	Lidar com o preso.		3	7,5
Ambiente de Trabalho	Cotidiano.		2	5,0
Responsabilidade	Responsabilidade.		3	7,5
Governo	Falta de suporte, de apoio.		4	10,0
Leis			0	0,0
Inadequação de Funções			0	0,0
Superiores	Excesso de autoridade.		1	2,5
Controle Externo			0	0,0
Salário	Má remuneração		1	2,5
Instabilidade	Incerteza do amanhã		1	2,5
Mídia	A mídia formando a imagem negativa da polícia.		1	2,5
Nada	Nada estressa		1	2,5
Total			40	100,0

A terceira pergunta procurava saber dos policiais civis se eles utilizavam alguma estratégia para lidarem com o estresse e esta questão gerou 86 respostas. As mesmas foram categorizadas de acordo com o modelo de compreensão de *coping* ocupacional de Latack (1986) que classifica as estratégias de *coping* em: manejo dos sintomas, esquiva e controle. A maior parte (58,12%) respondeu que utiliza de manejo dos sintomas para lidar com o estresse, como auto-controle, apoio da família, lazer, prática de exercícios, religião e atitude positiva, sendo que dentre os que utilizam o apoio da família, alguns policiais relataram perceber mais estresse quando estavam solteiros do que quando estavam vivendo algum relacionamento amoroso. Outros preferem estratégias de esquiva, separando a vida social do trabalho e isolando-se (23,25%) e os demais utilizam o controle através de comportamentos eficazes no trabalho (18,60%), tais como assumir, organizar e distribuir tarefas, resolver problemas sem demora, buscar informações e fazer o melhor possível. Dois sujeitos declararam não conseguir lidar com o estresse (Tabela 3).

Tabela 3 - Categorias, conteúdos e frequências das respostas sobre meios que o policial civil utiliza para lidar com o estresse.

Coping	Categorias	f	%
Manejo dos sintomas	Auto-controle Manter a auto-estima bem, fazer um trabalho psicológico diariamente, ter auto controle, ser calmo, não se apavorar com nada, não se preocupar com nada, ter consciência para poder mudar qualquer situação, não se exigir demais, ser neutro, ter muito jogo de cintura.	13	15,11
	Apoio da família Família, brincar com meu filho, amparo da família, família bem constituída, estar bem com a família, ser mais ligado à família, ser uma pessoa bem casada, encontrei uma pessoa e estou tranquilo.	13	15,11
	Lazer Lazer, sair no final de semana, estudar, assistir filmes, ler livro de auto ajuda, viajar muito, ler outras coisas, ouvir música, sair para um bar, conviver com a natureza.	13	15,11
	Prática de exercícios praticar esporte, fazer exercícios, fazer uma caminhada.	6	6,98
	Religião Ler a Bíblia, orar muito, fazer orações.	3	3,49
	Atitude positiva Brincar, contar piadas para descontrair, comentar fatos engraçados da polícia.	2	2,32
Esquiva	Separar o trabalho da vida pessoal Não misturar, não levar pra família, mudar o circulo de amizade fora daqui, não falar nada pra minha esposa sobre o meu serviço, não levar trabalho pra casa, separar a vida familiar do trabalho, não me envolver muito com as situações, deixar o barco rolar, não pensar muito sobre o assunto, em casa procurar fazer coisas que não tenham a ver com o meu trabalho, procurar se desligar.	20	23,25
Controle	Comportamentos eficazes no trabalho Fazer troca de serviços entre os funcionários, resolver a tarefa imediatamente, cada um tem que dar um lado para fazer funcionar, nós não esperamos o governo fazer, nós vamos atrás, fazemos a obrigação que deveria ser feita por parte do governo, organizar para dividir as tarefas, para funcionar, aprimorar a escala com a particularidade de cada um, fazer acompanhamento de cada policial, obter informações para tomar decisões, fazer o melhor independente do reconhecimento, não se abalar por alguma cobrança injusta, ter a consciência de ter feito o melhor que pode, lidar com os problemas na hora, conversar sem autoridade com o bandido.	16	18,60
Total		86	100,0

Na questão que indagava os sujeitos se estavam passando por situações de estresse fora do trabalho, 42,5% da amostra afirmaram que a vida familiar ia muito bem. Já as respostas positivas, em sua maioria, referiram-se a problemas na vida familiar e conjugal (25%) e problemas financeiros (22,5%) (Tabela 4).

Tabela 4 - Categorias, conteúdos e frequências de respostas quanto a situações estressantes fora do trabalho.

CATEGORIAS	CONTEÚDO	f	%
Vida familiar / conjugal	Contratar pessoas para trabalhar em casa; outras responsabilidades representativas que o isolam da família; responsabilidade de casa; filho que não vai bem na escola; marido; sentir falta da família; não conseguir engravidar; casamento estressante; problemas em casa, no casamento, com os filhos adultos; a vida conjugal; filho saindo das drogas; ausência na família.	10	25,0
Dinheiro	Dificuldade financeira; quitar contas no final do mês, dever no banco; situação financeira; plano de saúde caro; dívidas; falta de dinheiro para pagar saúde da família; cumprimento das obrigações financeiras em casa... ; trabalhar em outro lugar porque o salário é pequeno; contas a pagar.	9	22,5
Falta de amigos	Não ter mais amigos depois que entra na polícia.	2	5
Escola	Conciliar o trabalho com a faculdade, provas...	1	2,5
Trânsito	Até o trânsito provoca estresse.	1	2,5
Não	Não, sou bem casado e só tenho alegria em casa.	17	42,5
Total		40	100

Por último, foi solicitado ao policial que desse sugestões para diminuir o estresse no trabalho e a maioria (82,5%) não soube o que responder, mas os que souberam (17,5%), acreditam que deveria haver melhores condições de trabalho, terceirização dos presídios, mudanças na justiça, mais parceria entre os colegas de trabalho e melhor reconhecimento da sociedade sobre o trabalho do policial (Tabela 5).

Tabela 5 - Sugestões do policial civil para melhorar o ambiente de trabalho.

CATEGORIAS	CONTEÚDO	f	%
Infra-estrutura do trabalho	Melhorar o aspecto físico do imóvel; ter um local de lazer; ter uma colônia separada para os policiais não terem que pagar aluguel; não ficar muito tempo na cidade para não ter ligações políticas.	3	7,5
Leis	Terceirização dos presídios; mudança nas leis.	2	5,0
Colegas de trabalho	Existir mais parcerias entre os colegas de trabalho.	1	2,5
Sociedade	Conhecer melhor a realidade do policial civil.	1	2,5
Não sei		33	82,5
Total		40	100,0

8.2 – SEGUNDA FASE – Avaliação do estresse e sua relação com o suporte social.

Na segunda fase deste estudo buscou-se verificar a presença do estresse nos policiais civis e, sendo positiva, identificar os sintomas mais frequentes e a fase de estresse em que se encontram. Também se procurou verificar se os sujeitos percebiam ter suporte social e se estavam satisfeitos quanto ao suporte social percebido. Finalmente, o estudo pretendeu investigar a relação do suporte social e de variáveis biográficas com o nível e os sintomas de estresse.

8.2.1 Resultados relativos aos instrumentos

Neste estudo o alfa de Cronbach obtido para a escala ISSL foi de 0,94 e este foi considerado um bom índice de consistência interna, sendo que dos 53 itens apenas 3 tiveram coeficientes de correlação com a escala total menores que 0,28.

Para o instrumento SSQ, na escala SSQ-N obteve-se o alfa de Cronbach com valor de 0,96 e a escala SSQ-S obteve o alfa de Cronbach de 0,95, tendo em ambas as escalas todos os coeficientes de correlação entre cada item e a escala total entre 0,35 e 0,83.

8.2.2 Resultados relativos aos dados biográficos

Dos 96 colaboradores que participaram dessa fase, a média de idade foi de 35 anos com um desvio padrão de 9, sendo a maioria (68,8%) casados ou com namorados(as), com ensino superior completo (47,9%) e 32,3% com ensino médio ou cursando. Quanto ao sexo dos participantes, 84,4% eram homens e 15,6% mulheres.

Referente aos cargos dos participantes, 41,7% eram agentes de polícia, 11,5% eram delegados, 20,8% detetives e inspetores, 16,7% escrivãos, vistoriadores e auxiliares administrativos e 9,4% carcereiros. A maioria (94,8%) não tem outros empregos e, quando tem, é um negócio próprio ou por considerarem trabalhos do lar como outra atividade profissional. A média de tempo de trabalho na delegacia é de 10,12 anos com um desvio padrão de 9,19 (Tabela 6).

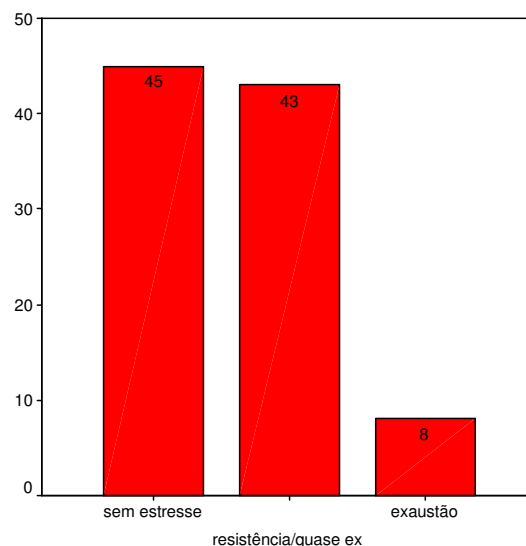
Tabela 6 – Distribuição dos sujeitos (N=96) segundo idade, sexo, estado civil, formação escolar, cargo, tempo de trabalho, carga horária semanal e se tem outros empregos.

Variável	Classe	N
Idade	21 - 30	39
	31 - 40	28
	41 - 55	29
Sexo	Masculino	81
	Feminino	15
Estado civil	Casado	55
	Solteiro / Outros	41
Formação escolar	Superior completo	46
	Superior incompleto	16
	Ensino médio completo	31
Cargo	Agentes de polícia	40
	Delegados	11
	Detetives e inspetores	20
	Escrivãos, vistoriadores e auxiliares administrativos	16
	carcereiros	9
Tempo de trabalho (meses)	1 - 120	59
	132 – 360	37
Outros empregos	Sim	5
	Não	91

8.2.3 – Resultados obtidos com o ISSL

A partir das respostas ao ISSL pôde-se constatar que, dos 96 respondentes, 51 (mais que 50% dos participantes) apresentam estresse, sendo que destes, 43 estão na fase de resistência/quase exaustão e 8 estão na fase de exaustão, não havendo nenhum sujeito na fase de alerta (Figura 1).

Figura 1 – Frequência de sujeitos e fases de estresse que se encontram.



Para se verificar a relação entre as variáveis biográficas e o nível de estresse, foram feitos testes Qui-quadrado, inicialmente comparando-se os sub-grupos sem estresse, fase de resistência/quase exaustão e fase de exaustão. Os resultados destas análises não foram estatisticamente significativos.

Em seguida, foram feitos testes Qui-quadrado cruzando as variáveis biográficas e a presença ou não de estresse, utilizando como critério para a formação dos dois grupos os valores da tabela de correção do ISSL.

Os resultados não foram significativos para o estresse entre o grupo masculino e o grupo feminino ($\chi^2 = 1,31$; $p = n.s$) (Tabela 7), entre os grupos separados de acordo como estado civil ($\chi^2 = 0,54$; $p = n.s$) (Tabela 8), entre os sujeitos com e sem outro emprego ($\chi^2 = 1,53$; $p = n.s$) (Tabela 9) e nem quando estes foram separados em função do cargo ocupado ($\chi^2 = 7,89$; $p = n.s$) (Tabela 10).

Tabela 7 - Frequência de sujeitos com/sem estresse por sexo.

Sexo	Presença de estresse		Total
	Sem estresse	Com estresse	
Masculino	40	41	81
Feminino	5	10	15
Total	45	51	96

Tabela 8 - Frequência de sujeitos com/sem estresse por estado civil.

Estado civil	Presença de estresse		Total
	Sem estresse	Com estresse	
Casado	24	31	55
Solteiro / outros	21	20	41
Total	45	51	96

Tabela 9 - Frequência de sujeitos com/sem estresse por trabalhar ou não em outros empregos.

Outros empregos	Presença de estresse		Total
	Sem estresse	Com estresse	
Sim	1	4	5
Não	44	47	91
Total	45	51	96

Tabela 10 – Frequência de sujeitos com/sem estresse por cargo.

Cargo recodificado em categorias	Presença de estresse		Total
	Sem estresse	Com estresse	
Agente policial	17	23	40
Delegado	5	6	11
Detetive, inspetor e subinspetor	7	13	20
Escrivão, vistoriador e aux. administrativo	8	8	16
Carcereiro	8	1	9
Total	45	51	96

A tabela 11 mostra as frequências dos sujeitos com e sem estresse divididos por grau de formação escolar. Nesta análise verificou-se que no grupo de sujeitos com grau de escolaridade superior, a maioria (65,2%) apresenta estresse, enquanto nos outros grupos a porcentagem de sujeitos com estresse é menor (Superior incompleto = 43,8% e Ensino médio completo = 38,7%). Dessa forma, foi possível verificar que houve diferença significativa entre os grupos de diferentes graus de escolaridade ($\chi^2 = 5,84$; $p = 0,05$), de modo que quanto mais alto o nível de escolaridade, maior a incidência de estresse na amostra.

Tabela 11 - Frequência de sujeitos com/sem estresse por grau de formação escolar.

Grau de formação escolar	Presença de estresse		Total
	Sem estresse	Com estresse	
Superior completo	16	30	46
Superior incompleto	9	7	16
Ensino médio completo	19	12	31
Total	44	49	93

A tabela 12 apresenta as frequências dos sujeitos com e sem estresse em função do número de horas trabalhadas por semana. Os resultados do teste Qui-quadrado ($\chi^2 = 3,82$;

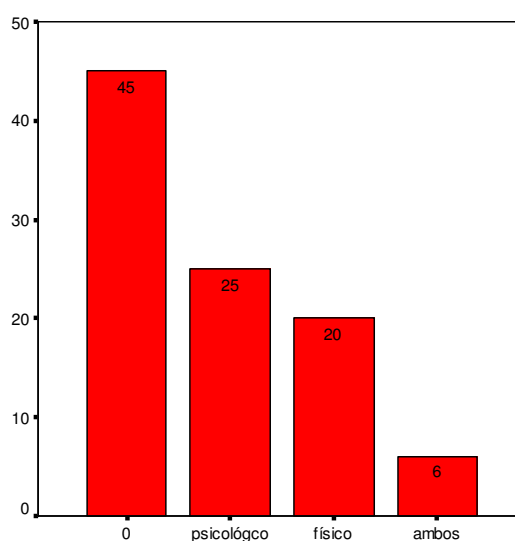
$p=0,04$) mostraram que no grupo de sujeitos com carga horária semanal com mais de 40 horas, a maioria apresenta estresse (60%), enquanto que no grupo que trabalha entre 30 e 40 horas, apenas 38,7% têm estresse, indicando que quanto mais alta a carga horária de trabalho semanal, maior a incidência de estresse na amostra.

Tabela 12 - Frequência de sujeitos com/sem estresse por carga horária semanal.

Carga horária semanal	Presença de estresse		Total
	Sem estresse	Com estresse	
De 30 a 40 horas	19	12	31
Mais de 40 horas	26	39	65
Total	45	51	96

Quando se analisou o tipo de sintoma de estresse, verificou-se que entre os 51 sujeitos que apresentaram estresse, 25 tiveram predominância de sintomas psicológicos e 20 mostraram predominância de sintomas físicos, de acordo com a tabela de correção do ISSL. Para esta questão, seis sujeitos indicaram ambos tipos de sintomas (físicos e psicológicos) com a mesma intensidade (figura 2).

Figura 2 – Frequência de sujeitos e predominância do tipo de estresse (físico e/ou psicológico).



Os sintomas psicológicos mais assinalados pelos sujeitos em toda a escala foram: a irritabilidade excessiva na última semana (47 respostas), a irritabilidade excessiva sem causa aparente no último mês e a vontade súbita de iniciar novos projetos nas últimas 24 horas (cada um com 41 respostas). Quanto aos sintomas físicos, os mais relatados foram: cansaço constante na última semana (50 respostas), tensão muscular nas últimas 24 horas (48 respostas), insônia no último mês e nas últimas 24 horas (47 e 45 respostas) e sensação de desgaste físico constante na última semana (44 respostas).

8.2.4 – Resultados obtidos com a escala SSQ – Questionário de Suporte Social.

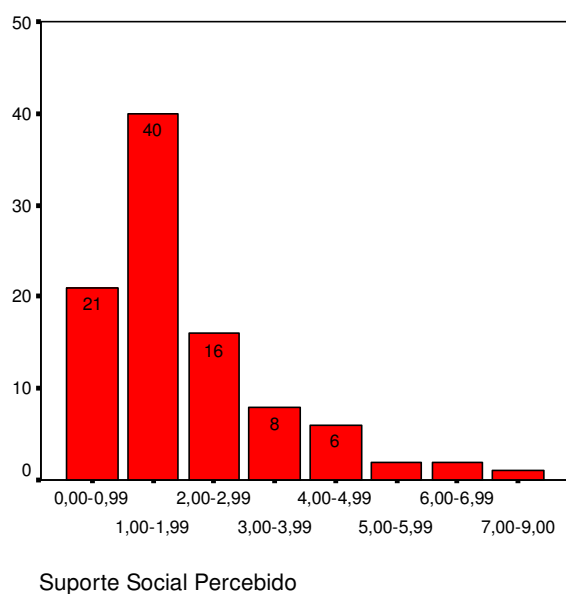
O SSQ fornece dois escores: 1) Índice N = SSQ-N (suporte social percebido)

2) Índice S = SSQ-S (satisfação com o suporte social)

Para calcular o **ÍNDICE N** (número de pessoas percebidas como suportivas), foram somadas as respostas (número de pessoas) das 27 questões e dividiu-se por 27 (média aritmética simples), sendo o índice máximo de 243, que equivale a 9 x número total de questões. O resultado é o escore obtido pelo respondente, sendo que um escore maior representa um maior número de pessoas percebidas como suportivas.

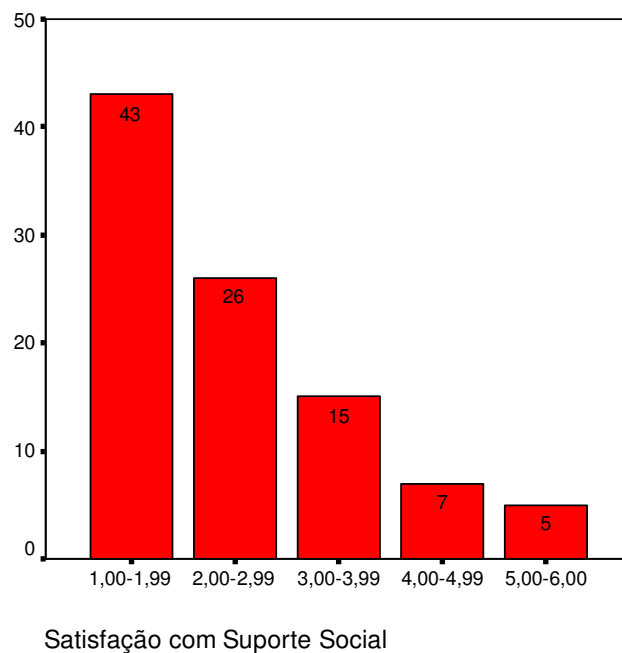
O número de pessoas suportivas, calculado pela média dos itens do SSQ-N, variou entre 0 e 8,22, sendo que a maioria percebe 2 pessoas (figura 3). A média de Suporte Social Percebido foi de 2,04, indicativo do número de pessoas que oferecem suporte, com desvio padrão de 1,53.

Figura 3 – Frequência de sujeitos por número de pessoas suportivas.



Para o **ÍNDICE S** (satisfação com o suporte social), foram somadas as avaliações de cada item e dividiu-se por 27, que é o número de questões (média aritmética simples), com média entre 1 e 6, correspondendo ao grau de satisfação com o suporte social.

Quanto à satisfação com o suporte social, medida em uma escala de 1 (muito satisfeito) a 6 (muito insatisfeito), obteve-se a maioria de sujeitos (72%) indicando satisfação, 15 em torno do ponto médio e 12 indivíduos insatisfeitos (figura 4).

Figura 4 – Frequência de sujeitos por satisfação com o suporte social.

Este instrumento utilizado para avaliar o Suporte Social, como já foi dito, traz dados referentes à percepção que o indivíduo tem de sua rede de suporte social. Este instrumento não nos fornece dados diretos que possam mensurar os verdadeiros números de indivíduos que compõem a rede dos entrevistados, mas sim, dados que refletem a percepção que cada pessoa tem da rede de suporte social que o envolve.

Para cada uma das 27 questões fez-se uma análise de frequência das pessoas indicadas como suportivas, a fim de verificar qual foi a maior fonte de suporte social (tabela 13). Os resultados mostraram maior frequência de indicação para: amigos (739), ninguém (651), cônjuge (616), mãe (520), irmão (272), filho (214) e pai (201), família (163), namorada (132) entre outros (tios-35; colegas de trabalho-18; primos-18; avós-17; Deus-13; grupos de auto-ajuda (AA)-9; terapeuta-8; igreja evangélica-6; médicos-5; sobrinhos-5; sogra-5; cunhados-5; qualquer pessoa-5; genros-2; netos-1; Jesus-1; pessoas atendidas-1; massagista- 1).

De um modo geral, os amigos e cônjuges destacam-se como pessoas suportivas. Os amigos tiveram a frequência mais alta de citação como aquelas pessoas que realmente

apreciam o sujeito, que o ajudam a sentir que ele verdadeiramente tem algo positivo e que o ajudariam em caso de morte ou doença de outros amigos ou parentes.

O cônjuge foi mais citado nas questões referentes à situação de confortar e abraçar o sujeito quando necessário (31 respostas), preocupar-se com o sujeito (29 respostas), apoiá-lo em decisões importantes (29 respostas) e aceitá-lo como é (27 respostas); só não foi citado na questão 4 (Quem você acha que poderia ajudar se você fosse casado(a) e tivesse acabado de se separar?) por se tratar de um possível conflito direto com o mesmo, mesmo assim houve quem recorresse à namorada mostrando a necessidade de um suporte social afetivo.

A mãe, citada em todas as respostas, teve destaque na questão em que o sujeito a referencia como sendo alguém que gosta dele verdadeiramente (36 respostas), junto a amigos, cônjuges e filhos (estes com 29 respostas cada). Os filhos aparecem mais frequentemente (40 respostas) como sendo aquelas pessoas em que o sujeito acredita ser ele próprio importante na vida dos mesmos.

Também houve os que consideram não ter ninguém como pessoa suporta em várias situações, principalmente naquelas em que o sujeito necessita de uma escuta, sendo estas respostas o segundo lugar em frequência.

Tabela 13 - Análise do conteúdo do SSQ-N – frequência das respostas.

Situação de cada item – Pessoa que o sujeito possa:	Ninguém	amigos	cônjuge	mãe	irmão	filho	pai	família	namorada
1- Contar para ouvi-lo(a) quando precisa conversar.	25	31	29	21	15	3	7	0	5
2- Contar para ajudá-lo(a) se uma pessoa que pensou que era um bom(boa) amigo(a) o insultou e disse que não queria vê-lo novamente.	45	24	20	14	11	3	3	1	3
3- Acreditar ser parte importante da vida.	5	27	34	34	25	40	23	11	6
4- Ter a ajuda se fosse casado(a) e tivesse acabado de se separar.	36	27	0	27	14	2	9	2	1
5- Contar para ajudá-lo(a) a sair de uma crise, mesmo que para isso esta pessoa tivesse que deixar seus próprios afazeres para ajudá-lo.	24	25	22	26	11	3	10	2	5
6- Conversar francamente sem ter que se preocupar com o que diz.	33	30	18	14	10	2	3	2	4
7- Sentir que tem algo positivo que pode ajudar os outros.	20	40	25	18	16	9	5	6	5
8- Distraí-lo(a) de suas preocupações quando se sente estressado(a)?	29	35	19	8	4	13	3	4	8
9- Contar quando precisa de ajuda?	19	33	25	24	11	4	11	8	5
10- Contar caso fosse despedido(a) do emprego ou fosse expulso(a) da escola?	20	26	23	24	7	2	11	10	5
11- Ser totalmente ele mesmo(a)?	24	30	19	16	9	9	6	7	7
12- Saber que realmente o aprecia como pessoa.	12	49	26	26	15	19	14	15	7
13- Contar para dar sugestões úteis que ajudam você a não cometer erros?	25	36	23	15	7	3	6	5	4
14- Ouvir seus sentimentos mais íntimos de forma aberta e sem criticar você?	35	26	13	12	9	2	2	4	7
15- Confortar e abraçá-lo quando precisar disso?	19	24	31	25	10	14	8	5	8
16- Contar se um bom amigo seu tivesse sofrido um acidente de carro e estivesse hospitalizado em estado grave?	26	36	15	10	9	1	4	3	2
17- Ajudá-lo(a) a ficar mais relaxado(a) quando está sob pressão ou tenso(a)?	26	22	21	11	2	4	0	6	8
18- Ajudar se morresse um parente seu, muito próximo	18	35	23	12	10	4	7	12	4
19- Aceitá-lo totalmente, incluindo o que tem de melhor e de pior?	13	12	27	23	16	10	10	8	3
20- Preocupar-se com ele independentemente do que esteja acontecendo com ele?	18	17	29	26	5	5	8	8	4
21- Ouví-lo, quando ele está muito bravo(a) com alguém?	36	19	24	11	6	3	4	5	5
22- Lhe dizer, delicadamente, que precisa melhorar em alguma coisa?	24	24	24	19	6	6	6	7	5
23- Ajudá-lo(a) a sentir-se melhor quando está deprimido (a)	26	21	26	20	6	7	2	4	6
24- Senti que gosta dele verdadeira e profundamente?	5	29	29	36	19	29	22	6	3
25- Consolá-lo(a) quando está muito contrariado(a)?	30	21	23	15	4	6	2	8	6
26- Apoiá-lo(a) em decisões importantes que toma?	22	21	29	21	8	8	12	8	2
27- Ajudá-lo(a) a se sentir melhor quando você está muito irritado(a) e pronto(a) para ficar bravo(a) com qualquer coisa?	36	19	19	12	7	3	3	6	4
Total	651	739	616	520	272	214	201	163	132
Média	24,11	27,37	22,81	19,25	10,07	7,92	7,44	6,04	4,89

8.2.5 Resultados relativos ao teste das hipóteses

Para analisar as diferenças em suporte social (Índice N e índice S) por grupo de sujeitos em cada fase de estresse, foi efetuada uma ANOVA.

As médias em suporte social do grupo de sujeitos sem estresse, em comparação com aqueles na fase de resistência / quase exaustão e os que estão na fase de exaustão, mostram que quanto mais grave a fase em que o sujeito se encontra, menor o suporte social percebido (Tabela 14). Entretanto, esta diferença não foi significativa para o Índice N ($F=1,72$; n.s.), equivalente ao número médio de pessoas percebidas como suportivas nas diversas situações do SSQ.

Quanto à satisfação com o suporte social (Índice S) verificou-se diferença significativa entre as médias para os grupos por fase de estresse, sendo esta diferença na direção esperada, de modo que, quanto maior a satisfação com o suporte social, menor o nível de estresse ($F=3,70$; $p=0,03$).

Tabela 14 - Médias em Suporte Social para cada grupo de sujeitos nas diferentes fases de estresse.

Fase de estresse	N	Suporte Social – Índice N M	Suporte Social – Índice S M
Sem estresse	45	2,28	2,05
Resistência	43	1,94	2,60
Exaustão	8	1,25	2,98
F		1,72	3,70*

* Correlação significativa ao nível de $p<0,05$

Para verificar a relação entre as variáveis biográficas, suporte social e sintomas de estresse, foi utilizado o coeficiente de correlação r de Pearson (Tabela 15). Para esta análise, foram utilizadas as medidas dos sintomas de estresse em seus valores brutos, representando a

soma dos sintomas indicados pelos sujeitos em cada período considerado no inventário (últimas 24 horas, última semana, último mês). As correlações foram significativas em quase todas as análises, com exceção da correlação dos sintomas na última semana com a idade e com o tempo de trabalho. O suporte social percebido (Índice N) correlacionou-se negativamente com as três medidas de sintomas de estresse, indicando que quanto maior o número de pessoas suportivas, menor a quantidade de sintomas indicados pelo sujeito. A satisfação com o suporte social (Índice S) correlacionou-se positivamente com os sintomas de estresse nos três períodos, de modo que quanto mais satisfeito o sujeito com o suporte social percebido, também menor o número de sintomas de estresse indicados.

Tabela 15 – Coeficientes de correlação (r de Pearson) entre variáveis biográficas, suporte social e escores brutos em estresse.

	Sintomas – últimas 24 horas	Sintomas – última semana	Sintomas – último mês
Idade	0,24*	n.s.	0,21*
Escolaridade	-0,33**	-0,24*	-0,22*
Tempo de trabalho	0,27**	n.s.	0,21*
Suporte social percebido (N)	-0,28**	-0,24*	-0,31**
Insatisfação com o suporte social (S)	0,22*	0,29**	0,27**

** Correlação significativa ao nível de $p < 0,01$

* Correlação significativa ao nível de $p < 0,05$



9 - DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

9 – DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Considerado até há alguns anos como um estado que predispunha os indivíduos às doenças, o estresse é, hoje, classificado como uma doença (CID-10, 1994) que pode ter consequências sérias para os indivíduos e para as organizações, por causar, geralmente, elevados gastos com assistência médica, altos níveis de absenteísmo e baixa produtividade.

Quanto às suas causas, Silva (2000) menciona que o estresse pode se originar, basicamente, de três fontes: da família, do trabalho, e do ambiente em que se vive. Já o estresse ocupacional ocorre quando há percepção do trabalhador da sua inabilidade para atender às demandas solicitadas pelo trabalho, causando sofrimento, mal-estar e um sentimento de incapacidade para enfrentá-las. Assim, quando o organismo está sob situação de estresse, podem ocorrer distúrbios emocionais, mudanças de comportamento, distúrbios gastro-intestinais, distúrbios de sono, sintomas psicopatológicos, com sofrimento psíquico e outros (Dejours, 1984).

Lipp (1996) distingue as fontes estressoras em externas e internas. As externas são decorrentes de eventos ou condições externas ao organismo, como o que acontece na vida do indivíduo e das pessoas com quem se relaciona; e as internas referem-se ao próprio indivíduo, ao seu modo de pensar, suas crenças e valores.

Entre as diversas profissões estudadas pela Psicologia Organizacional, o trabalho do policial civil é considerado como uma das profissões com maiores índices de estresse, por exigir contatos interpessoais muito intensos com o público em geral (Kleinman & Atoom, 1979; Maslash, 1976, citado por Johnson, Cooper, Cartwright, Donald, Taylor, & Millet, 2005). Spielberger, Westbury, Grier e Greenfield, (1981) mencionam que os policiais estão entre os profissionais que mais sofrem de estresse decorrente da profissão, pois estão

constantemente expostos ao perigo, à agressão e à violência, devendo constantemente intervir em situações de problemas humanos de muita tensão.

Em uma pesquisa realizada por Johnson et al. (2005), sobre as ocupações mais estressantes, seis tipos de trabalho foram relatados com maior nível de estresse: paramédicos, professores, servidores sociais, atendentes de telemarketing, oficiais de prisão e policiais. Para avaliar a quantidade de estressores no trabalho, este estudo utilizou o instrumento de Cooper (2002, citado por Johnson et al., 2005), ASSET, baseado nos estudos de Cooper e Marshall (1976, citado por Johnson et al., 2005) que divide o estresse em cinco fontes: intrínsecos ao trabalho, papel dentro da organização, desenvolvimento da carreira, relacionamentos no trabalho e estrutura e clima organizacional.

O trabalho do policial tem sido associado com uma variedade de relatos sobre problemas físicos e mentais, levando à morte prematura devido a várias causas (Quaile, Hill & Clawson, 1988). Vena, Violanti, Marshall e Fiedler (1986) identificaram grupos de policiais com alto nível de mortalidade por suicídio, câncer digestivo, câncer no cólon e de medula. Estes mesmos autores verificaram também um aumento de risco de doenças cardíacas relacionadas aos anos de serviço e aumento de todas as causas de mortalidade para policiais com mais que 40 anos de idade, justificando-se, assim, a importância do investimento em pesquisas voltadas para a saúde ocupacional desta classe de trabalhadores.

Visando obter maior conhecimento sobre o estresse na Polícia Civil, foi planejado este estudo para avaliar o estresse entre os policiais civis da Delegacia Regional do município de uma cidade de médio porte de Minas Gerais, sendo desenvolvido em duas fases. Na primeira fase pretendeu-se identificar os estressores externos gerais e específicos no trabalho do policial civil, de acordo com cada cargo, investigar as formas de enfrentamento ao estresse pelos policiais e verificar se os policiais passavam por alguma situação estressante fora do trabalho, na ocasião da entrevista. Na segunda fase da pesquisa, os objetivos foram avaliar o

nível de estresse e sua manifestação sintomática na amostra e investigar a relação entre suporte social, características biográficas, sintomas e nível de estresse.

Na primeira fase encontrou-se que os principais fatores de estresse, para os 40 voluntários entrevistados, foram as características do trabalho, o relacionamento com colegas e superiores, imagem negativa da polícia por parte da sociedade e da mídia, falta de apoio legal e governamental ao trabalho da polícia, excesso de trabalho, falta de infra-estrutura, risco de vida, burocracia, os presos, ambiente, responsabilidade, inadequação de função, excesso de controle externo, salários baixos e instabilidade. Uma análise destas categorias de respostas mostrou a predominância dos fatores relacionados à organização e à função do policial. Além disso, os fatores considerados como os mais estressantes entre todos, para a maioria desses sujeitos, foram o excesso de trabalho (acúmulo de serviços), a infra-estrutura do trabalho insuficiente e o risco de vida pessoal e da família.

Ao verificar os resultados de outras pesquisas que abordam o estresse ocupacional, é possível constatar que os fatores de estresse no trabalho são semelhantes. Na pesquisa de Ayres, Cavalcanti e Brasileiro (2006), desenvolvida em empresas incubadas, as fontes consideradas como mais estressantes foram: necessidade de obter recursos, carga de trabalho excessivamente alta, ter que assumir riscos e ter um retorno inferior ao esperado.

Alguns autores, a partir de uma extensa literatura sobre o tema, relacionaram como os principais agentes estressores ocupacionais: a sobrecarga de trabalho, tanto quantitativa como qualitativa, pressão, responsabilidades por pessoas, ambigüidade de papel, inabilidade para desenvolver relacionamentos satisfatórios e percepção inadequada do desenvolvimento da carreira (Glima & Rocha, 2000; Kalimo et al., 1988; Sanchez-Milla et al., 2001; Carvalho & Serafim, 1995; Villalobos, 1999; Cooper & Marshall, 1976).

Fontana (1994, p. 47) afirma que “as causas gerais do estresse no trabalho são: apoio insuficiente, longas jornadas de trabalho, baixa perspectiva de promoção, rituais e

procedimentos desnecessários, incerteza e insegurança”, corroborando com presente pesquisa e as de Erosa (2001), Villalobos (1999) e Lopes Roig e Wenerholm (1982, citado por Adújar, 1998).

Segundo Golembiewski e Kim (1990, citado por Parsons, 2004), os fatores estressores podem ser divididos em três categorias: extra-organizacional, intra-organizacional e internas ao indivíduo. Em uma pesquisa destes autores com policiais do Canadá foram identificadas duas fontes extra-organizacionais principais, que foram o sistema de justiça criminal e o relacionamento entre a polícia e a comunidade; e fontes intra-organizacionais que incluem o perigo no trabalho, plantões e estrutura organizacional.

Outras pesquisas realizadas nos Estados Unidos (Violanti & Aron, 1995; Van Hasselt et al., 2003; Zhao et al, 2002) identificaram duas principais fontes estressoras: a natureza do trabalho policial e os fatores da organização. Assim, foram encontrados como fontes o perigo, plantões e apatia da população.

Já na Europa, os estudos com policiais civis indicam duas categorias de estressores no trabalho do policial: internos e externos. Os internos incluem estressores organizacionais como mau gerenciamento e reorganização, e os externos referem-se a interferência da burocracia, administração e plantões (Kop et al., 1999, citado por Parsons, 2004).

Tais resultados são semelhantes aos da presente pesquisa, indicando que não foram resultados isolados e que podem ser considerados nos projetos de intervenção.

Uma pesquisa semelhante de Romano (1997), adaptada de um estudo de Spielberger (1981) sobre o levantamento do estresse da polícia, também visou identificar as fontes de estresse do policial, neste caso o militar, encontrando: falta de equipamentos para o trabalho, desvalorização da profissão (salário), ineficiência do sistema policial carcerário (ter que pôr criminosos em liberdade por questão burocrática), sendo as fontes consideradas menos estressantes aquelas relacionadas com situações perigosas.

Outras pesquisas têm sugerido que rotina administrativa, burocracia e aspectos organizacionais do trabalho do policial civil são tão estressantes quanto os perigos inerentes ao seu trabalho (Lieberman et al., 2002).

Hart, Wearing e Headey (1995) concluem que as experiências organizacionais são mais importantes para determinar o estresse ou bem-estar psicológico dos policiais do que as experiências ocupacionais.

Em vários outros estudos (Crank & Caldero, 1991; Coman & Evans, 1991; Newman & Rucker-Reed, 2004; Patterson, 1992), o estressor mais freqüente no trabalho do policial civil são os papéis burocráticos e a exigência da tarefa, os quais corroboram com a presente pesquisa.

Quanto aos fatores de estresse percebidos pelos ocupantes dos diferentes cargos, os resultados do presente estudo mostram a predominância de alguns fatores: os agentes, aqueles que mais lidam com situações de conflito e exposição à sociedade, indicaram a falta de companheirismo dos colegas de trabalho, insegurança pessoal e da família e falta de estrutura material para o trabalho; os carcereiros, que são aqueles que ficam fisicamente próximos aos presos, com a tarefa de vigiá-los, citaram como fator mais estressante a situação de lidar com os presos e, por fim, os delegados e inspetores indicaram a falta de compreensão da sociedade sobre o trabalho do policial e possuir muitas responsabilidades sem ter ninguém para recorrer, devido ao fato de estarem em um cargo que exige que sejam referência perante os demais, não podendo cometer qualquer tipo de erro e tendo o contato direto com as inspeções da ouvidoria.

Mesmo que muitos acreditem que a violência seja um dos estressores mais agravantes no trabalho do policial civil, há autores que questionam essa crença, como Adlam (1982), Davidson e Veno (1984), Patterson (1992) e Graf (1986) que afirmam haver fontes estressantes mais significativas de estresse como as organizacionais, as preocupações sobre

falhas do equipamento e as exigências da tarefa. Essa afirmação é confirmada nesta pesquisa, ou seja, a violência não é percebida como o principal fator de estresse no trabalho do policial civil, mas sim as atividades cotidianas da profissão.

Já, de acordo com estudo de Liberman et al (2002) e Johnson et al (2005), a maior fonte de estresse para os policiais civis são as tarefas relacionadas às experiências críticas de confronto e o fato de lidar com a morte. Em segundo lugar, os autores citam como fator de estresse a rotina do trabalho policial e o seu ambiente.

Estudos como o de Violanti e Aron (1995), utilizando o questionário de Spielberger sobre o estresse do policial, encontraram que “matar alguém durante o trabalho” e “ter algum colega de trabalho morto” são os eventos considerados mais estressantes citados pelos policiais civis; no entanto, o nível de estresse é considerado baixo para os mesmos. Os autores concluíram que, mesmo que matar alguém durante o trabalho do policial civil seja classificado como o evento mais estressante, ele também é pouco freqüente e a continuidade do evento é importante para ter impacto na medida do nível de estresse.

Qual será a causa de os incidentes críticos, aqueles que trazem conseqüências significativas, serem menos mencionados como a maior fonte de estresse? Uma das possibilidades seja porque eles são muito menos freqüentes do que a rotina estressora. Outra possibilidade seja que os policiais considerem que o fato de lidar com essas situações críticas seja inerente ao trabalho do policial civil, mas consideram as rotinas do trabalho desnecessariamente estressantes. Ou ainda, é possível que a violência seja um fator de estresse crônico, menos percebido que os outros estressores.

Assim, os resultados desta pesquisa são consistentes com uma variedade de estudos anteriores nos quais as rotinas ocupacionais são mais estressantes para o policial civil do que a sua exposição ao perigo e a incidentes críticos (Brown & Campbell, 1990; Crank & Caldero, 1991; Morash & Haarr, 1995; Violanti & Aron, 1993). Pode-se compreender que os

fatores apresentados, na presente pesquisa, não são isolados, mas fazem parte de um contexto maior de problemas existentes nas organizações que são percebidos pelos trabalhadores como causadores de estresse.

Tendo em vista projetos de intervenção para tornar o ambiente de trabalho mais saudável, deve-se considerar não só as fontes percebidas de estresse, mas as sugestões dos policiais civis para amenizá-lo, que foram: melhorar as condições de trabalho, terceirizar os presídios e mudanças na justiça. Ou seja, o maior ofensor neste trabalho é a própria estrutura organizacional que, sendo a base de todo o processo de melhoria, deve ser considerada prioridade de mudança.

Na etapa seguinte desta pesquisa pretendeu-se verificar as estratégias que os sujeitos utilizam para lidar com o estresse, ou *coping*. Na definição de Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis e Gruen (1986), “o *coping* é compreendido como esforços cognitivos e comportamentais que mudam constantemente e que são desenvolvidos para responder às demandas específicas externas e/ou internas avaliadas como excessivas para os recursos do indivíduo” (p. 993). A disponibilidade de recursos de coping modera a relação entre os estressores e a exaustão emocional (Cordes & Dougherty, 1993; Plana, Fabregat & Gassió, 2003).

Pesquisas relatadas por Thorton (1992) e Etzion e Pines (1986) mostram que as estratégias de coping inativas, tais como o escape, a evitação e a medicação, apresentam uma relação positiva com o burnout. Para esses autores, um nível baixo de burnout permite ao indivíduo enfrentar as situações estressantes de forma ativa e direta, enquanto que, um nível alto de burnout, pode diminuir a energia do sujeito para lidar com as situações de forma ativa, levando-o a adotar comportamentos passivos e indiretos. Em um estudo com oficiais de polícia, foi verificado que estratégias de coping de evitação aumentam a exaustão emocional (Hart, Wearing & Headey, 1995).

A abordagem de Latack (1986) e a sua escala compreendem estratégias de coping de controle, escape e manejo de sintomas. De acordo com Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003), que adaptaram esta escala para amostras brasileiras, Latack considera estratégias de controle todas as ações e reavaliações cognitivas relacionadas ao enfrentamento, o escape corresponde às estratégias de esquiva e o manejo de sintomas refere-se às tentativas de lidar diretamente com os sintomas de estresse, tais como o relaxamento.

Adotando a classificação de Latack (1986) neste estudo, as respostas dos sujeitos indicaram que a maior parte deles (58,12%) lida com o estresse utilizando o manejo de sintomas (auto-controle, apoio da família, lazer, prática de exercícios, religião e atitude positiva), outros preferem estratégias de esquiva e poucos utilizam o controle como os comportamentos eficazes no trabalho como fazer troca de serviços entre os funcionários e organização e divisão de tarefas. Dois sujeitos declararam não conseguir lidar com o estresse.

De acordo com Anshel (2000), o *coping* permite ao policial manter o foco de atenção e direcionar-se para a próxima tarefa, o que pode promover amenização dos sintomas de estresse.

Muitos estudos encontraram que os policiais não possuem comportamentos de adaptação e enfrentamento adequados (Richmond et al., 1998; Burke, 1994; Evans & Coman, 1993; McCafferty et al., 1992; Graf, 1986). Richmond et al. (1998) encontraram um consumo excessivo de álcool entre os policiais, enquanto que altos índices de divórcio e suicídio têm sido relatados como sendo um tipo de fracasso ao enfrentamento (Evans & Coman, 1993; McCafferty et al., 1992).

O uso de álcool, drogas, cigarros e isolamento físico foram reportados por Burke (1994) como mecanismo de enfrentamento utilizado pelos policiais. Na realidade, Graf (1986), em sua amostra, verificou que dois terços dos policiais civis raramente lidam com os desgostos de seu trabalho e não se sentem confiantes de suas habilidades em lidar com os

mesmos. Esses dados podem ser melhor compreendidos quando comparados aos estudos de Westernick (1990) com policiais e servidores sociais, o qual identificou que os policiais possuem, mais frequentemente, distúrbios físicos e psicológicos severos.

Latack e Havlovic (1992) acreditam que as pesquisas sobre *coping* poderiam reduzir os altos custos do estresse nas organizações. Para estes autores, a necessidade de desenvolver urgentemente estudos de *coping* no trabalho aparece retratada nas projeções econômicas e no crescimento contínuo de trabalhadores que devem ser compensados por queixas relacionadas ao estresse ocupacional. Este mesmo argumento pode ser usado para ressaltar a importância de pesquisas que abordem a relação entre a exaustão emocional e o *coping* no contexto ocupacional, desenvolvidas com trabalhadores brasileiros.

Mesmo havendo poucos estudos acerca das estratégias de enfrentamento dos policiais civis, a predominância das estratégias de manejo de sintomas e a baixa preferência por estratégias de controle para amenizar o estresse verificados neste estudo sugerem a necessidade de intervenção no sentido de desenvolver estratégias de enfrentamento para utilização pelo policial civil.

Hart, Wearing e Headey (1995) sugerem que para desenvolver projetos de intervenção, no sentido de reduzir o estresse de policiais, deve ser adotada uma abordagem mais sistêmica, devido ao complexo relacionamento de variáveis que explicam o bem estar psicológico destes trabalhadores.

A segunda fase desta pesquisa, com objetivos específicos e metodologia distinta, envolveu uma amostra de 96 policiais civis e foram avaliados o estresse, o suporte social e colhidos alguns dados pessoais. O levantamento biográfico mostrou que a maioria dos sujeitos era do sexo masculino, confirmando o perfil do tipo de trabalho, e a média de idade era de 35 anos.

Quanto à presença e nível de estresse nos sujeitos, constatou-se que 50% dos participantes apresentam estresse, e entre estes, 84% estão na fase de resistência e 16% estão na fase de exaustão. Quanto à escolaridade, 65,2% dos sujeitos com escolaridade superior possuem estresse, enquanto apenas 38,7% dos sujeitos com ensino médio completo possuem estresse, sugerindo maior incidência de estresse entre os sujeitos com mais alta escolaridade. Entretanto, a literatura não mostra esta relação de forma conclusiva. Na pesquisa de Brooks e Piquero (1998) o nível de escolaridade é inversamente proporcional ao nível de estresse e os mesmos sugerem que com o tempo e grau de conhecimento o sujeito vai adquirindo mais capacidade e experiência que os ajuda a lidar com o estresse; como também ocorre na pesquisa de Laufersweiler-Dwyer e Dwyer (2000, citado por Parsons, 2004) em que as estratégias de *coping* são significativamente melhores nos sujeitos com maior nível educacional. Esta inconsistência sugere a necessidade de outros estudos para compreender melhor o papel da escolaridade.

Quanto à incidência de estresse nas categorias ocupacionais, algumas delas apresentam uma taxa elevada. Em um estudo realizado por Lipp e Tanganelli (2002) sobre o nível de estresse em magistrados da Justiça do Trabalho, 70,6% apresentaram estresse. O mesmo resultado pôde ser observado com 72% de uma amostra de juízes e servidores públicos (Oliveira, 2004, citado por Lipp 2004). Em seus estudos com policiais militares, Romano (1997) verificou um percentual de 65% de participantes com estresse e Proença (1998), estudando jornalistas, registrou 62% da amostra com estresse. A pesquisa de Proença, Botelho e Lipp (1996, citado por Lipp 2004) identificou, em uma amostra de executivos, 41% com sintomatologia significativa de estresse. Em outro estudo com pessoas que circulavam na grande São Paulo, constatou-se que 19% das mulheres e 13% dos homens apresentavam sintomatologia significativa de estresse.

Considerando-se os estudos comparativos apresentados, o fato de existir 50% da população de policiais civis com estresse pode ser considerado preocupante.

Outra pesquisa, de Anderson, Litzenberger e Plecas (2002), que verificou o batimento cardíaco dos policiais civis em diferentes momentos do dia de trabalho, identificou que os batimentos aumentam antes de iniciar o trabalho e diminuem no fim do dia. Esta pesquisa conclui que assim que os policiais colocam o uniforme e vão ao trabalho demonstram sintomas de estresse antecipadamente (oriundos de indeterminadas fontes).

Os sintomas de estresse, de acordo com o ISSL de Lipp (1996) são categorizados em físicos e psicológicos. Pesquisas feitas por Anderson et al. (2001) e Bonneau e Brown (1995) demonstraram que os policiais citaram muitos sintomas físicos de estresse. Outras pesquisas (Anshel, 2000; Brown & Grover, 1998; Violanti & Aron, 1995; Burke, 1994) verificaram que os policiais relataram muitos sintomas psicológicos de estresse. Na presente pesquisa houve predominância dos sintomas psicológicos, sendo 25 relatos contrapondo com os 20 de sintomas físicos, não havendo uma diferença significativa nesta relação. Os tipos de sintomas principalmente relatados foram a irritabilidade excessiva na última semana (psicológico) e cansaço e tensão muscular (físicos).

Para melhor visualizar um sintoma físico, Cannon (1932) sugere imaginar este cenário: um(a) policial responde a um código de emergência, um roubo em processo, envolvendo dois suspeitos armados. Ele (ou ela) está a poucas quadras de distância. Quando o(a) policial liga as luzes e a sirene, sua boca seca, seu coração acelera e sente uma tensão nos ombros. Enquanto dirige sua respiração acelera e já está transpirando. Antes do policial sair do carro ou fazer qualquer atividade física, seu corpo está se preparando para o que possa enfrentar e para o que possa precisar fazer. Essa reação é descrita por Cannon (1932) como resposta “fight-or-flight” (brigar ou voar) e as pessoas descrevem essa resposta fisiológica como estresse.

No estudo de Johnson et al. (2005) foram verificados os sintomas de estresse físicos e psicológicos em 26 profissões, incluindo a do policial civil, e estes relataram mais sintomas físicos do que psicológicos, divergindo do encontrado na presente pesquisa e mostrando a necessidade de mais pesquisas sobre o assunto, embora deva ser considerado as diferenças entre as medidas utilizadas.

Verificou-se também se o tempo de trabalho semanal influencia a presença de estresse e pôde-se constatar que quanto maior a carga horária, maior a probabilidade de se identificar a presença de estresse, pois entre os sujeitos que possuem carga horária semanal com mais de 40 horas, a maioria apresentou estresse, enquanto que no grupo que trabalha entre 30 e 40 horas, apenas 38,7% têm estresse.

Esses profissionais que trabalham mais que 40 horas semanais o fazem devido à existência de plantões, com o agravante de ocorrerem no período noturno. Segundo pesquisas de Costa, Morita e Martinez (2000), Rotenberg, Portela, Marcondes, Moreno e Nascimento (2001), Suarez (1999) e Eguia, Balderas e González (2001), o trabalho em diferentes turnos é um fator psicossocial desfavorável ao bem estar do trabalhador e grande provocador de distúrbios mentais e físicos. Isso pode ocorrer devido à não adaptação do sujeito a diferentes horários de trabalho, com presença de fadiga crônica.

Segundo Johnson et al. (2005), pessoas trabalhando na mesma ocupação irão apresentar diferentes níveis de estresse devido à influência de vários outros fatores, por exemplo, o tipo de personalidade e os mecanismos de suporte que têm disponível. As respostas ao agente estressor podem variar entre os indivíduos dependendo de seus atributos pessoais, percepção e avaliação cognitiva da situação, suas estratégias de enfrentamento e sua percepção de suporte social (Anshel, 2000; Biggam et al, 1997; Violanti & Aron, 1995; Lazarus & Folkman, 1984). Por esta razão, duas pessoas podem expressar muitas reações diferentes para o mesmo evento estressor. Como o estresse é definido como uma combinação

entre agente estressor e reação estressante, relacionando um estímulo e uma resposta, um agente estressor tem o potencial de promover uma reação estressante dependendo da percepção da pessoa e sua habilidade de enfrentamento.

Quanto à percepção de suporte social pelos policiais civis, nesta pesquisa identificou-se que a média de suporte social percebido foi de 2,04 significando duas pessoas suportivas de uma escala com número mínimo de zero e máximo de nove pessoas suportivas. Quanto à média de Satisfação com o Suporte Social, o resultado foi de 2,37, correspondendo a algo entre razoavelmente satisfeito e um pouco satisfeito, em uma escala de 1 a 6.

De um modo geral, os amigos e cônjuges destacam-se como pessoas suportivas, sendo que o cônjuge foi mais citado nas questões referentes à situação de confortar e abraçar o sujeito, preocupar-se com o sujeito, apoiá-lo em decisões importantes e aceitá-lo como ele é.

Contrapondo-se a este resultado, na pesquisa de Brooks e Piquero (1998), realizada com policiais, os sujeitos casados apresentavam o maior nível de estresse. As suas conclusões foram que, mesmo que os indivíduos casados tenham mais suporte social, também possuem mais preocupações e pressões do que uma pessoa solteira possa apresentar. Isso porque conhecendo melhor a realidade da justiça, preocupam-se mais com a segurança da própria família e filhos. É preocupante a grande proporção de respostas “ninguém” para as situações em que se perguntava “com quem você pode contar...”. Além do problema individual de não ter suporte social em várias situações como “ser ouvido, quando está bravo” e “contar com alguém”, há o agravante de que estas pessoas são responsáveis pela segurança da população e devem estar emocionalmente bem para tomar as decisões corretas no confronto com a ilegalidade, bem como precisam desempenhar adequadamente as suas tarefas, como qualquer outro trabalhador.

O suporte social é uma variável utilizada em muitas pesquisas para verificar a sua influência sobre o estresse. Quanto ao trabalho do policial civil também há pesquisas que

correlacionam essas duas variáveis. Foram encontrados efeitos do suporte social sobre a percepção de sintomas de estresse (Graf, 1986; Cullen et al., 1985; Kaufman e Beehr, 1989), mesmo que alguns estudos tenham apenas encontrado suporte social oriundo da família e amigos, mas não de colegas de trabalho (Lord, 1996; Stephens et al, 1997).

Quanto à correlação entre as variáveis, pôde-se perceber que, quanto menor o suporte social percebido, significativamente mais sintomas de estresse o sujeito relata. E quando se trata da satisfação com a situação, verificou-se que quanto maior a satisfação com o suporte social, menor o número de sintomas de estresse, o que leva a entender que, além da quantidade de pessoas que o sujeito percebe como suportivas, este também as deve perceber como diferenciais em cada situação.

Segundo um estudo de Folkman, Schaefer e Lazarus (1979), o indivíduo dispõe de cinco recursos básicos, do ambiente ou da própria pessoa, para enfrentar e lidar com o estresse: “saúde/energia/moral”, “habilidades para resolver os problemas”, “apoio social”, “recursos utilitários” e “crenças gerais e específicas”. “Saúde/energia/moral” e “recursos utilitários” revelam que o indivíduo com boa saúde, recursos monetários e com material adequado para desempenhar o trabalho têm mais energia e motivação para enfrentar situações estressantes.

O suporte social pode ser oriundo da organização do policial ou de fontes externas como amigos e família. No entanto, há diversas opiniões sobre a importância do suporte social para o estresse do policial. Por exemplo, Kirkcaldy et al. (1995) encontraram que os policiais tendem a confiar significativamente mais nos mecanismos de suporte social para seu enfrentamento, incluindo a busca de conselho dos supervisores, conversar com família e amigos, em comparação com outros profissionais. Enquanto intuitivamente alguns possam acreditar que alto nível de suporte social ameniza o nível de estresse, Coyne e Downey (1991) sugerem que pode não ser bem assim, justificando que o papel de moderação do suporte

social sobre a resposta de estresse pode ser determinado pelas condições estressantes sob as quais o sujeito está trabalhando. Por exemplo, Brown e Grover (1998) sugerem que o papel de moderação de algumas variáveis, como o suporte social, opera diferencialmente sob condições de alta e baixa exposição ao estresse.

O suporte social mostrou-se um preditor significativo do estresse no trabalho de Lee e Asforth (1996) que examinaram 61 pesquisas sobre a relação entre exaustão emocional e variáveis da organização e do trabalho. Os resultados revelaram correlações altas e moderadas entre a exaustão emocional e as variáveis organizacionais e do trabalho. Por um lado, a exaustão emocional correlacionou-se positivamente com o papel conflituoso, a sobrecarga, a pressão no trabalho e o estresse ocupacional. Por outro lado, correlacionou-se negativamente com o suporte social proveniente de fontes externas ao trabalho (amigos, cônjuges, parentes), o suporte do supervisor, as expectativas não atingidas pelo trabalhador e a inovação e a participação no trabalho.

Na presente pesquisa foi demonstrada a relação entre os sintomas de estresse e o suporte social percebido, confirmando a hipótese principal, ou seja, quanto maior o suporte social percebido, menor o número de sintomas de estresse e quanto menor a satisfação com o suporte social, maior o número de sintomas.

Dessa forma, é possível refletir sobre as possibilidades de amenização da quantidade de sintomas de estresse e concordar com Lipp (1996) quando relata que:

No caso de estresse, deve-se enfatizar que ele é quase sempre reversível e que existem tratamentos especializados que ajudam a pessoa a aprender a lidar com ele de modo eficaz. O tratamento do estresse deve sempre levar em consideração quatro aspectos além do diagnóstico: a) o tipo de sintomatologia apresentada; b) o que estressa a pessoa e como eliminar/reduzir esses estressores; c) como aumentar a resistência pessoal aos estressores; e d) como aliviar os sintomas do momento a fim de que se possa concentrar nos outros itens. (Lipp, 1996).

A respeito dos estressores, um tema em que se tem dado bastante enfoque nos últimos tempos é a Saúde Ocupacional. Tal abordagem recebeu mais olhares a partir da 2ª Guerra Mundial devido à grande incidência de doenças ocupacionais, principalmente dos soldados sobreviventes.

A Psicologia da Saúde Ocupacional tem como objetivo o local de trabalho saudável, definido como um ambiente onde a pessoa produz, serve, evolui e é valorizado onde as pessoas usam seus talentos e habilidades para produzirem alto desempenho, satisfação e bem-estar. (Quick, 1999; Jaffe, 1996).

Para prevenção da saúde organizacional são sugeridos três níveis de intervenção: primário, secundário e terciário (Quick, 1999; Jaffe, 1996). A prevenção primária trata de eliminar ou diminuir as fontes de estresse no trabalho; a prevenção secundária busca verificar se está havendo complicações na saúde da pessoa antes que ela se agrave; e a prevenção terciária ocorre quando as duas anteriores falharam e são necessários tratamentos terapêuticos das doenças nos indivíduos.

Dessa forma, de acordo com os resultados deste estudo e adotando o enfoque da Psicologia da Saúde Ocupacional sobre os ambientes de trabalho saudáveis, para a prevenção primária do estresse acredita-se que seja importante fazer uma reestruturação do ambiente organizacional, quanto ao seu ambiente físico e às normas, pois estes foram os principais agentes estressores citados pelos policiais civis e considerados como a “raiz do problema”.

Outras medidas preventivas em nível primário, no trabalho do policial são, segundo Gil-Monte (2005): processo pessoal de adaptação de expectativas à realidade cotidiana; formação nas emoções; equilíbrio de áreas vitais: família, amigos, afetos, descanso, trabalho; formação de boa atmosfera de equipe; limitar ao máximo agenda assistencial; minimizar a burocracia com apoio do grupo auxiliar; formação continuada regulada, dentro da jornada de

trabalho; coordenação com os especialistas, espaços comuns, objetivos compartilhados; diálogo efetivo com as gerências.

Para uma prevenção secundária, dado que neste estudo já foi identificado o estresse em 51% dos participantes, considera-se necessário um acompanhamento médico mais próximo, com exames regulares. Além deste cuidado, é importante que sejam criados alguns grupos de discussão sobre os assuntos cotidianos do trabalho do policial, pois como os próprios sujeitos relataram que preferem não levar assuntos de trabalho para a família, muitas vezes o assunto não é resolvido, pois o trabalho também não oferece suporte para acolher as dúvidas e conflitos do sujeito.

E, como foi detectado na pesquisa que nenhuma das duas prevenções anteriores foi adotada, sugere-se a prevenção terciária por já ter-se verificado a presença de estresse no trabalho do policial civil. Uma técnica interessante seria o *Treino de Controle do Stress (TCS)* proposto por Lipp (1996), que tem demonstrando ótimo resultado em suas aplicações. A partir de uma prévia avaliação da qualidade de vida do indivíduo, de seu nível de estresse e de suas principais fontes internas e externas de estresse, o TCS tem como objetivo ajudar o sujeito estressado a investir em mudanças que possam implementar mais prazer e saúde à sua vida. O treinamento de Lipp (1996) enfatiza a necessidade do fortalecimento de quatro pilares: relaxamento, exercício físico, alimentação e uma visão mais positiva da vida, com eliminação, quando possível, dos estressores presentes, ou reestruturação cognitiva dos estressores impossíveis de eliminação.

Albrecht (1988), ao se referir aos fatores fundamentais para a saúde e o bem estar, sugere a implementação da chamada por ele “Tríade do bem-estar – REA” que se constitui em técnicas de relaxamento, exercício físico e alimentação adequada. Enfatiza que há uma interação entre esses três aspectos que pode beneficiar a qualidade de vida do indivíduo.

Segundo Gil-Monte (2005), algumas estratégias de intervenção nas organizações devem contemplar três níveis: (a) Individual: desenvolvimento de condutas que eliminem a fonte de estresse ou neutralizem as consequências negativas do mesmo; (b) Grupal: fornecer apoio interpessoal e vínculos entre os companheiros de trabalho; (c) Organizacional: desenvolvimento de programas de prevenção para melhorar o ambiente e o clima organizacional.

O essencial, de acordo França e Rodrigues (1997), seria melhorar a qualidade da rotina de trabalho e das decisões com relaxamento, além de buscar sistemas mais humanos de trabalho. Assim, a frequência de casos de estresse modificou a visão do trabalho, pois agora se diz que o lazer e o repouso são complementares ao estilo de trabalho. Segundo esses autores deve-se valorizar mais o próprio corpo e estar alerta para os sintomas que se repetem como dor de cabeça e insônia, antes que se adoeça.

Com isso, para amenizar o estresse entre os policiais civis, que muitas vezes é devido às más habilidades de enfrentamento, uma sugestão pertinente seria aumentar a rede de suporte social oriundo da organização (Klaus et al., 2002, citado por Parsons, 2004). Outra sugestão seria aumentar a atenção sobre o estresse e a despersonalização entre os policiais. Além disso, os departamentos deveriam priorizar a saúde organizacional em vez de verificar apenas os estressores dos policiais que muitas vezes são causados pela organização.

Finalmente, Hart et al. (1995) sugerem que uma abordagem organizacional é mais indicada do que a individual para trazer benefícios aos policiais em geral, e que as delegacias deveriam utilizar os serviços tanto de psicólogos organizacionais quanto de clínicos para reduzir os efeitos negativos do trabalho em seus funcionários.

Concluindo, este trabalho abordou o estresse em uma amostra de policiais civis de uma Delegacia Regional de uma cidade de médio porte de Minas Gerais.

Uma limitação do estudo foi a amostra local, que foi, de certa maneira, compensada pela verificação de resultados semelhantes em pesquisas nacionais e internacionais e pela grande participação interessada dos sujeitos.

O estresse e o suporte social foram significativamente correlacionados, mas serão necessárias mais pesquisas para definir o impacto do suporte social no estresse. De fato, as pesquisas têm revelado o suporte social como uma variável moderadora do estresse (Beehr; Farmer; Sharon; Gudanowski & Nair, 2003; Iwata & Suzuki, 1997), o que se constitui em uma sugestão de pesquisa para maior compreensão deste relacionamento.

Não foi objeto deste estudo verificar o efeito direto dos estressores ocupacionais nos níveis e sintomas de estresse dos policiais, mas a metodologia adotada, utilizando análises qualitativas e quantitativas de modo complementar, permitiu um diagnóstico organizacional que extrapola a questão da saúde/estresse, ao identificar problemas como a infra-estrutura do trabalho, a organização das tarefas e o relacionamento entre os funcionários e destes com a sociedade.

Retomando o conceito e os níveis de análise do Comportamento Organizacional, este estudo confirma que o estresse no trabalho é uma questão individual, de grupo e da organização.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adlam, K. R. C. (1982). The police personality: psychological consequences of being a police officer. **Journal of Police Science and Administration**, 12, 344-349.
- Adújar, C. (1998). Análisis crítico de los estudios de estrés organizacional en Puerto Rico. **Salud Ocupacional y Control de Factores de Riesgo Psicossocial**. Santafé de Bogotá, 2º. Simposio Internacional sobre calidad de vida en el trabajo.
- Affleck, G., Tennen, H., & Croog, S. (1987). Causal attribution, perceived control, recovery from a heart attack. **Journal of Personality and Clinical Psychology**, 5, 399-355.
- Albrecht, K. (1988). **O gerente e o estresse**. Rio de Janeiro: Zahar.
- Anderson, G. S., Litzenberger, R., & Plecas, D. (2002). Physical evidence of police officer stress. **Policing: An International Journal of Police Strategies & Management**, 25(2), 399-420.
- Anderson, G. S., Plecas, D., & Segger, T. (2001). Police officer physical abilities testing: revalidating a selection criterion. **Policing: An International Journal of Police Strategies & Management**, 24(1), 8-31.
- Anshel, M. (2000) A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. **Criminal Justice and Behavior**, 27(3), 375-400.
- Ayres, K. V., Cavalcanti, G. A., & Brasileiro, M. C. E. (2006). **Stress de empreendedores de empresas incubadas: uma análise quanti-qualitativa**. Disponível em: <http://www.anprotec.org.br/habitats/trabalhos/A-23.pdf>. Acesso em: 12/09/2006.
- Ballone, G. J. (2005). Stress: sistema imunológico e infecção. Clínica Geral e Psicossomática. **Psiquweb Psiquiatria Geral**. 2001. Disponível em: <http://www.psiqweb.med.br/trats/bipolar.htm> Acesso em: 6/10/05.
- Bardin, L. (1988). **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70.
- Barros, P. C. R., & Mendes, A. M. B. (2003). Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. **Psico-USF**, 8(1), 63-70.
- Bastos, A. V. B. (1996). Comprometimento no Trabalho: Os caminhos da pesquisa e os seus desafios teórico-metodológicos. In: A. Tamayo, J. E. Borges-Andrade, & W. Codo (ed). **Trabalho, Organizações e Cultura**. São Paulo: Ed. Cooperativa de Autores Associados.

- Beehr, T. A., Farmer, S. J., Glazer, S., Gudanowski, D. M., & Nair, V. N. (2003). The Enigma of Social Support and Occupational Stress: Source Congruence and Gender Role Effects. **Journal of Occupational Health Psychology**, 3, 220-231.
- Biggam, F. H., Power, K. G., & MacDonald, R. R. (1997). Coping with the occupational stressors of police work: a study of Scottish police officers. **Stress Medicine**, 13, 109-115.
- Blumenthal, J. A., Burg, M. M., Barefoot, J., Williams, R. B., Haney, T., & Zimet, G. (1987). Social support, type A behavior, and coronary artery disease. **Psychosomatic Medicine**, 49(4), 331-340.
- Bonneau, J., & Brown, J. (1995). Physical ability, fitness and police work. **Journal of Clinical Forensic Medicine**, 157-164.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational Behavior: affect in the workplace. **Annual Review of Psychology**, 53, 279-307.
- Brooks, L. W., & Piquero, N. L. (1998). Police stress: does department size matter? **Policing**, 21, 600-617.
- Brown, J. M., & Campbell, E. A. (1994). **Stress and Policing**. Wiley: Chichester.
- Brown, J. & Grover, J. (1998). The role of moderating variables between stressor exposure and being distressed in a sample of serving police officers. **Personality and Individual Differences**, 24(2), 181-185.
- Bulhões, I. (1976-1986). **Enfermagem do Trabalho**. Rio de Janeiro: IDEAS.
- Burke, R. J. (1994). Stressful events, work-family conflict, coping, psychological burnout, and well-being among police officers. **Psychological Reports**, 75, 787-800.
- Caiaffo, G. A. (2003). **Estresse ocupacional: estudo realizado junto aos funcionários da SUDEMA**. Monografia (Estágio em Administração de Recursos Humanos) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa – PB. Disponível em: [http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bte/bte.nsf/A1920CC97204CA8103256FCC005A3787/\\$File/NT000A5CC2.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bte/bte.nsf/A1920CC97204CA8103256FCC005A3787/$File/NT000A5CC2.pdf)> Acesso em: 06/06/05.
- Cannon, W. B. (1932). **The wisdom of the body**. New York, NY : W. W. Norton.
- CID-10 (1994). Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Decretos/Ant2001/1999/decreto3048/default.htm>>, Acesso em: 26/11/2006.

- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. **Psychosomatic Medicine**, 38(50), 300-314, 1976. Disponível em: <<http://www.psychosomaticmedicine.org/cgi/content/abstract/38/5/300>> Acesso em: 5/10/05.
- Coman, G., & Evans, B. (1991). Stressors facing the Australian police in the 1990s. **Police Studies**, 14, 153-65.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. **Journal of Occupational Medicine**, 49, 11-28.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. **Academy of Management Review**, 18, 621-656.
- Corrêa, S. A., & Menezes, J. R. M. (2002). **Estresse e trabalho**. Campo Grande, MS. Monografia (pós-graduação em Medicina do Trabalho) - Faculdade Estácio de Sá, Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.fundacentro.sc.gov.br/areas/7.pdf>> Acesso em: 14/05/05.
- Costa, E. de S., Morita, I., & Martinez, M., A. R. (2000). Nursing staff perceptions of the effects of shift work on health and social life at the São Paulo State University hospital. **Cadernos de Saúde Pública**, 16(2), 553-555.
- Costa, P., & Chaves, P. G. S. (2005). **O Papel da polícia na construção do projeto de segurança pública para o Brasil** Disponível em: <http://www.segurancacidade.org.br/biblioteca/texto/policia_minorias.pdf> Acesso em: 22/06/05.
- Coyne, J., & Downey, G. (1991). Social factors and psychopathology, stress, social support and coping. **Annual Review of Psychology**, 42, 401-425.
- Crank, J. P., & Caldero, M. (1991). The production of occupational stress in medium sized police agencies. A survey of line officers in eight municipal departments. **Journal of Criminal Justice**, 19, 339-349.
- Crank, J. P., & Langworthy, R. (1992). An Institutional Perspective of Policing. **The Journal of Criminal Law & Criminology**, 83(2), 338-363.
- Cullen, F. T., Lemming, T., Link, B. G., & Wozniak, J. F. (1985). The impact of social supports on police stress. **Criminology**, 3, 393-399.
- Davidson, M. J., & Veno, A. (1984). Stress and the policeman (Part A). **Victorian Police Association Journal**, 49(6), 35-61.

- Dejours, C. Division du travail, division du temps, santé et modes de vie: contribution de la psychopathologie du travail à l'analyse du thème. In: **Seminário Internacional sobre a Divisão Internacional dos riscos de Trabalho**. São Paulo, 1984. 7 p.
- Eguia, A., Balderas, C., & González, L. (2001). Turno de noche y salud: análisis para determinar los posibles factores de riesgo asociados al bajo desempeño físico. **Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo**, 1(1), 37-44.
- Etzion, D., & Pines, A. (1986). Sex and culture in burnout and coping among human service professionals: a psychological perspective. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, 17, 191-209.
- Erosa, M. (2001). **El stress**. Disponível em: <<http://www.monografias.com>>. Acesso em: 22/09/05.
- Evans, B. J., & Coman, G. J. (1993). General versus specific measures of occupational stress: an Australian police survey. **Stress Medicine**, 9, 237-246.
- Fernandes, J. D., Ferreira, S.L., Albergaria, A. K., & Conceição, F. M. (2002). Saúde Mental e Trabalho Feminino: Imagens e representações de enfermeiras. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, 10(2), 207-213.
- Fontana, D. (1994). **Estresse: Faça dele um aliado e exercite a autodefesa**. 2 ed. São Paulo: Saraiva.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping and encounter outcomes. **Journal of Personality and Social Psychology**, 50(5), 992-1003.
- Folkman, S.; Shaefer, C. & Lazarus, R.S. (1979) Cognitive processes as mediators of stress and coping. In: Hamilton, U. & Warburton (org). **Human stress and cognition: An information processing approach**. Nova York: John Wiley & Sons, 265-298.
- França, A. C. L., & Rodrigues, A. L. (1997). **Stress e Trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Editora Atlas.
- Fridell, L. A., & Binder, A. (1992). Police officer decision making in potentially violent confrontations. **Journal of Criminal Justice**, 20, 385-99.
- Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1976). **O tipo A: seu comportamento e seu coração**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Gil-Monte, P.R. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. **Revista Saúde Pública**, 39(1), 23-35.
- Glina, D., & Rocha, L. (2000). Prevenção para a saúde mental no trabalho. In: D. Glina & L. Rocha (Orgs.) **Saúde mental no trabalho: desafios e soluções**. São Paulo: VK.

- Graf, F.A. (1986). The relationship between social support and occupational stress among police officers. **Journal of Police Science and Administration**, 14, 178-86.
- Hart, P. M., Wearing, A.J., & Headey, B. (1993). Assessing police work experiences: development of the police daily hassles and uplift scales. **Journal of Criminal Justice**, 21, 553-72.
- Hart, P. M., Wearing, A.J., & Headey, B. (1995). Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 68, 133-156.
- Hockenbury, D. H., & Hockenbury, S.E. (2003). **Descobrimos a Psicologia**. 2ª. Edição, Barueri-SP: Ed. Manole.
- Holmes, D. S. (1997). **Psicologia dos Transtornos Mentais**. 2ª ed. Tradução de Sandra Costa. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Iwata, N., & Suzuki, K. (1997). Role stress – mental health relations in Japanese bank workers: a moderating effect of social support. **Applied Psychology: An International Review**, 45, 207-218.
- Jaffe, D. T. (1996). The healthy company: Research paradigms for personal and organizational health. In: S. L. Sauter, & L. R. Murphy (ed). **Organizational risk factors for job stress**. Cap. 2. Washington: APA.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I, Taylor, P., & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. **Journal of Managerial Psychology**, 20(2), 178-187.
- Kalimo, R., El-Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). **Los factores psicosociales en el trabajo y su relacion con la salud**. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Kaufman, G. M. & Beehr, T. A. (1989). Occupational stressors, individual strains, and social supports among police officers. **Human Relations**, 42(2), 185-197.
- Kirkcaldy, B., Brown, J., & Cooper, C. L. (1998). The demographics of occupational stress among police superintendents. **Journal of Managerial Psychology**, 13(12), 90-101.
- Kirkcaldy, B., Cooper, C. L., & Ruffalo, P. (1995). Work stress and health in a sample of US police. **Psychological Reports**, 76, 700-702.
- Latack, J. C. (1986). Coping with job stress: Measures and future directions for scale development. **Journal of Applied Psychology**, 3, 377-385.
- Latack, J. C., & Havlovic, S. J. (1992). Coping with job stress: a conceptual evaluation framework for coping measures. **Journal of Organizational Behavior**, 13, 479-508.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). Coping and adaptation, **Handbook of behavioral Medicine**, 282-325.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). **Estrés y procesos cognitivos**. Barcelona: Editorial Martínez Roca, S.A.
- Lee, R. T., & Asforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. **Journal of Applied Psychology**, 81, 123-133.
- Lennings, C. J. (1997). Police and occupationally related violence: a review. **Policing: An International Journal of Police Strategies & Management**, 20(3), 555-566.
- Liberman, A., Best, S., Metzler, T., Fagan, J.A., Weiss, D. & Marmar, C. (2002). Routine occupational stress and psychological distress in police. **Policing. An International Journal of Police Strategies and Management**. 25(2), 421-439.
- Lipp, M. E. N. (1996). **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas, SP: Papirus.
- Lipp, M. E. N. (2000). **O Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp**. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Lipp, M. E. N. (2004). **O Stress no Brasil: Pesquisas Avançadas**. Campinas: Papirus.
- Lipp, M. E. N., & Tanganelli, M. S. (2002). Stress and quality of life in judges who deal with labor relations: differences in gender. **Psicologia Reflexão e Crítica**. 15(3), 537-548.
- Lord, V. B. (1996). An impact of community policing: reported stressors, social support, and strain among police officers in a changing police department. **Journal of Criminal Justice**, 24, 503-522.
- Lundberg, C. C. (1984). Hypothesis creation Organizational behavior research. In: T. S. Bateman & G. R. Ferris (eds), **Method and analysis in Organizational Research**, Reston, VA: Reston publishing Company (Prentice Hall).
- Malagris, L. E. N. (2000). Qualidade de vida e stress. **Cadernos de Psicologia da SBP**, 6(1), Ribeirão Preto, 19-26.
- Maple, M. (2005). Parental bereavement and youth suicide: An assessment of the literature. **Australian Social Work**, 58(2), 179-187.
- March, J. G., & Olsen, J. P. (1984). **Rediscovering Institutions: The Organizational Basis of Politics**. New York: The Free Press.

- Martins, M. da C. A. (2004). **Situações indutoras de stress no trabalho dos enfermeiros em ambiente hospitalar**. Disponível em:
<http://www.ipv.pt/millenium/Millenium28/18.htm> Acesso em: 27/08/2004.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. **Current Directions in Psychological Science**, 12(5), 189-192.
- Matsukura, T. S, Marturano, E.M., & Oishi, J. (2002). O questionário de suporte social (SSQ): estudos da adaptação para o português. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, 10(5), 675-81.
- McCafferty, F. L., McCafferty, E., McCafferty, E., & McCafferty, M. A. (1992). Stress and suicide in police officers: paradigm of occupational stress. **Southern Medical Journal**, 85(3), 233-243.
- Medeiros, M. A. (2004). **Aspectos Institucionais da Unificação das Polícias no Brasil**. Dados, 47(2), Rio de Janeiro 2004. Disponível em:
<http://www.scielo.br/pdf/dados/v47n2/a03v47n2.pdf> Acesso em: 22/06/05
- Minas Gerais. (1997). Resolução 6.264, de 3 de dezembro de 1997. **Cria a Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso**. Belo Horizonte: Imprensa Oficial.
- Ministério da Saúde. (2001). **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para serviços de saúde**. Disponível em:
http://dtr2001.saude.gov.br/bvs/pub_assunto/saude_trabalhador.htm Acesso em: 24/09/2004.
- Morash, H., & Haarr, R. (1995). Gender, workplace problems and stress in policing. **Justice Quarterly**, 2, 113-140.
- Muniz, M. V. (1976). **Tensão Emocional – Stress Cardíaco**. Petrópolis: Editora Vozes Ltda.
- Newman, D. W., & Rucker-Reed, M. L. (2004). Police Stress, state-trait anxiety, and stressors among U.S. Marshals. **Journal of Criminal Justice**, 32(6), 631-641.
- Nogueira-Martins, L. A. (2002). Saúde Mental dos Profissionais de Saúde. In: N.J. Botega (org.) **Prática Psiquiátrica no Hospital Geral: Interconsulta e Emergência**. Porto Alegre: Artmed Editora.
- Oliveira, D.C. (1991). **O desenvolvimento infantil e suas representações: dimensões do saber técnico-profissional e do senso comum**. Dissertação de Mestrado Não-Publicada. Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Oliveira, J.B. (2004). **Fontes e sintomas de stress em juízes e servidores públicos: Diferenças entre homens e mulheres**. Dissertação de Mestrado Não Publicada. Curso de Psicologia Clínica. Campinas: PUC.

- Parsons, J. R. L. (2004). **Occupational Health and Safety Issues of Police Officers in Canada, the United States and Europe: A Review Essay**. Disponível em: www.safetynet.mun.ca/pdfs/Occupational%20H&S.pdf, Acesso em: 26/12/2006.
- Patterson, B.L. (1992). Job experience and perceived job stress among police, correctional, and probation/parole officers. **Criminal Justice and Behaviour**, 19, 260-85.
- Peterson, C., Seligman, M., & Vaillant, G. E. (1988). Pessimistic explanatory style as a risk factor for physical illness: A thirty-five-year longitudinal study. **Journal of Personality and Social Psychology**, 55, 23-27.
- Pinheiro, F. A., Tróccoli, B. T., Tamayo, M. R. (2003). Mensuração do coping no ambiente ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 19(2), 153-158.
- Plana, A. B., Fabregat, A. A., & Gassió, J. B. (2003). Burnout syndrome and coping strategies: a structural relations model. **Psychology in Spain**, 7, 46-55 .
- Polícia civil do Estado de Minas Gerais (2006). Disponível em: <https://www.pc.mg.gov.br/gerencia/oqueepolicia/iOqueePolicia.php>. Acesso em: 12/11/2006.
- Proença, I. M. (1998). **Stress ocupacional e qualidade de vida de jornalistas da mídia impressa diária**. Dissertação de Mestrado Não-publicada, Instituto de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas, SP.
- Proença, I. M., Bortoletto, V. & Lipp, M. E. N. (1996). *Stress* e qualidade de vida de executivos brasileiros [Resumos]. Em Pontifícia Universidade Católica de Campinas (Org.), **Anais, I Simpósio sobre Stress e suas Implicações** (p.107). Campinas: PUC-Campinas.
- Pruessner, J. C., Hellhammer, D.H., & Kirschbaum, C. (1999). Burnout, perceived stress, and cortisol responses to awakening. **Psychosomatic Medicine**, 61, 197-204.
- Quaile, Hill, K., & Clawson, M. (1988), "The health hazards of 'street level' bureaucracy: mortality among the police". **Journal of Police Science and Administration**. Disponível em: www.emeraldinsight.com/.../viewContentItem.do?contentType=Article&hdAction=lnkhtml&contentId=872370. Acesso em: 23/11/2006.
- Quick, J. C. (1999). Occupational health psychology: Historical roots and future directions. **Health Psychology**, 18 (1), 82-88.
- Ribeiro, J. L. P. (2003). **Escala de satisfação com o suporte social (ESSS)**. Disponível em: <http://www.fpe.up.pt/docentes/paisribeiro/testes/soCIALf.htm>> Acesso em: 07/04/05.
- Richmond, R. L., Wodak, A., Kehoe, L., & Heather, N. (1998). How healthy are the police? A survey for lifestyle factors. **Addiction**, 93(11), 1729-1737.

- Romano, A.S.P.F. (1997). **Levantamento das fontes de stress ocupacional de soldados da polícia militar e o nível de stress por elas criado**: Uma proposta de curso de controle de stress específico para a polícia militar. Dissertação de mestrado Não-Publicada, Curso de Psicologia Clínica. Campinas: PUC.
- Rotenberg, L. et al. (2001). Gender and night work: sleep, daily life, and the experience of night shift workers. **Caderno de Saúde Pública**, 17(3), 639-649.
- Rousseau, D. M. (1997). Organizational behavior in the new organizational era. **Annual Review of Psychology**, 48, 515-546.
- Sanchez-Milla, J. J., Sanz-Bou, M. A., Apellaniz-Gonzalez, A., & Pascual-Izaola, A. (2001). Policia y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. **Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública S.E.S.L.A.P.**, 1(4), 2001. Disponível em: http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n_4/polestres.pdf Acesso em: 26/06/05.
- Saranson, I. G, Levine, H. M., Basham, R. B., & Saradon, B. R. (1983). Assessing social support: The Social Support Questionnaire. **Journal of Personality and Social Psychology**, 44(1), 127-139.
- Sato, L. (1991) **Abordagem psicossocial do trabalho penoso: estudo de caso de motoristas de ônibus**. Dissertação de Mestrado Não-Publicada. Pontifícia Universidade Católica, São Paulo.
- Schincariol, M. F., & Vasconcellos, A. C. (2001). Suporte psicossocial a familiares de militares durante operação de manutenção de paz. **Psicologia: Teoria e Prática**, 3(2), 37-45.
- Schmidt, I. T. (1990). **Stress Ocupacional no Ambiente Acadêmico Universitário**. Tese de Doutorado Não- Publicada. Curso de Pós-Graduação em Psicologia. Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Scott, W. R., & Meyer, J. W. (1991). The Organization of Societal Sectors, In: Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (eds.), **The New Institutionalism in Organizational Analysis**. Chicago: University of Chicago Press, 108-140.
- Seligman, M. E. P. (1990). **Learned Optimism**. New York: Knopf.
- Selye, H. (1959). **Stress – A tensão da vida**. São Paulo: IBRASA - Instituição Brasileira de Difusão Cultural S.A.
- Silva, F. P. P. da. (2000). **Burnout: um desafio à saúde do trabalhador**. PSI – Revista de psicologia social e institucional. Londrina, 2(1). Disponível em: <http://2.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>. Acesso em: 10 de jan. 2003.

- Silva, J. (2001). Violência Policial e Ideologia dos Algozes-Vítima, In: D. Oliveira et al (ed), **Violência Policial: Tolerância Zero?** Goiânia: Editora UFG.
- Siqueira, M. M. M. (2002). Medidas do comportamento organizacional. **Estudos de Psicologia**, 7(Número Especial), 11-18.
- Souza, A. D., Campos, C. S., Silva, E. C., & Souza, J.O. (2002). **Estresse e o Trabalho**. Monografia Não-Publicada. Curso de Pós-graduação e especialização em Medicina do Trabalho. Sociedade Estácio de Sá, Campo Grande. Disponível em: <http://www.fundacentro.sc.gov.br/areas/6.pdf> Acesso em 10/07/2005.
- Spielberger, C. D. (1981). **Tensão e ansiedade**. Trad. Jamir Martins. São Paulo: Harper & Row do Brasil Ltda.
- Spielberger, C. D., Westbury, L.G., Grier, K.S., & Greenfield, G. (1981). **The Police Stress Survey**. Human Resources Institute, Monograph Series Three: 6, University of South Florida, Tampa.
- Staw, B. M. (1984). Organizational behavior: A review and reformulation of the field's outcome variables. **Annual Review of Psychology**, 35, 627-66.
- Stephens C., Long N., & Miller I. (1997). The impact of trauma and social support on posttraumatic stress disorder: a study of New Zealand police officers. **Journal of Criminal Justice**, 25(4), 303-314.
- Stotland, E. (1991). The effects of police work and professional relationships on health. **Journal of Criminal Justice**, 19, 371-379.
- Suarez, I. N. (2006). **El trabajo a turnos**. Disponível em: www.ibermutuamur.es/contenido/pf/documentacion/articulos_especializados/Ergonomia_bip19.pdf. Acesso em: 10/12/2006.
- Tamayo, A. (2004). **Cultura e Saúde nas Organizações**. Porto Alegre: Artmed.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de *coping* no trabalho. **Estudos de Psicologia**, 7(1), 37-46.
- Taylor, S. E., Helgeson, V. S., Reed, G. M., & Skokan, L. A. (1991). Self-generated feelings of control and adjustment to physical illness. **Journal of Social Issues**, 47, 91-109.
- Tesck, E. C. B. (1982). **Convivência contínua com stress. Vida e trabalho de enfermeiros em UTI's**. Dissertação de Mestrado Não-Publicada. Curso de Pós-Graduação em Enfermagem. UFRJ, Rio de Janeiro: EEAN.

- Thorton, P. I. (1992). The relation of coping, appraisal, and burnout in mental health workers. **The Journal of Psychology**, 126, 261-271.
- Vala, J. (1986). A análise de conteúdo. In A. S. Silva & J. M. Pinto (orgs.), **Metodologia das Ciências Sociais**. Porto: Edições Afrontamento.
- Van Hasselt, V. B., Malcolm, A. S., Seaton, J., Perera, A., & Sheehan, D. C. (2003). Critical Incident Stress Debriefing and Law Enforcement: An Evaluative Review. **Brief Treatment and Crisis Intervention**, 5(3), 261-278.
- Vasconcelos, E. G. (1992). O modelo psiconeuroendocrinológico de stress. In: L. Seger (Org.) **Psicologia & Odontologia: uma abordagem integradora**. 2.ed., Santos: Livraria Editora Santos, 25-47.
- Vaux, A. (1988). **Social Support: theory, research and intervention**. New York: Praeger.
- Vena, J.E., Violanti, J. M., Marshall J., & Fiedler R. C. (1986). Mortality of a municipal worker cohort: III. Police officers. **American Journal Index Medicine**. 10(4), 383-97.
- Villalobos, J. O. (1999). **Estrés y trabajo**. Instituto Mexicano del Seguro Social. México. Medspain. Disponível em: <<http://www.geocities.com/Athens/Ithaca/3894>> Acesso em: 3/10/2005.
- Violanti, J. M., & Aron, F. (1993). Sources of police stressors, job attitudes, and psychological distress. **Psychological Reports**, 72, 899-904.
- Violanti, J. M., & Aron, F. (1995). Police stressors: variation in perception among police personnel. **Journal of Criminal Justice**, 23, 287-294.
- Wagner III, J. A.; Hollenbeck, J. R. (2003). **Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva**. Trad. Cid Knipel Moreira; revisão téc. Laura Zaccarelli. São Paulo: Saraiva.
- Weiss, D. H. (1991). **Administre o stress**. Trad. Fernando Martins. São Paulo: Nobel.
- Westernick, J. (1990). Stress and coping mechanisms in young police officers. **Australian Police Journal**, 44, 109-113.
- Wilkins, K. (2004). Bipolar I disorder, social support and work. **Supplement to Health Reports**, 15, Statistics Canada, Catalogue 82-003, 23–32.

- Zhao, J. S., He, N., & Lovrich, N. (2002). Predicting Five Dimensions of Police Officer Stress: Looking More Deeply Into Organizational Settings for Sources of Police Stress. **Police Quarterly**, 5(1), 43-62.
- Zuzanek, J., & Mannell, R. (2000). **Effects of physically active leisure, social support, work stress, and chronic stress on mental health and physical health: A longitudinal perspective**. Faculty of Applied Health Sciences. University of Waterloo. Disponível em: <<http://www.lifestress.uwaterloo.ca/images/Effects.PDF>> Acesso em 05/12/05.



ANEXOS

ANEXO A

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Causas de estresse no trabalho

Considerando que o estresse é “uma reação intensa do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrita, amedronta, excita, ou confunde, ou mesmo que a faça imensamente feliz...”, por favor, responda as questões abaixo:

1. Quais são os fatores gerais que você percebe como mais causadores de estresse no seu trabalho?

2. Especificamente, de acordo com as atividades de seu cargo, que fatores causam mais estresse?

3. Quais são seus recursos para lidar com o estresse?

3. Neste momento você está passando por uma fase de estresse devido a outro fator que não seja o trabalho?
Qual?

ANEXO B

Questionário sobre estresse e suporte social**1ª PARTE: Dados pessoais e profissionais**

1. Idade: _____ 2. Sexo: () M () F
3. Estado Civil: () casado () solteiro () outro
4. Formação escolar: () Ensino Médio Incompleto () Ensino Médio Completo
() Superior Incompleto () Superior Completo
5. Cargo: _____
6. Tempo de trabalho: _____ anos _____ meses
7. Carga horária semanal:
() de 30 a 40 horas () mais de 40 horas
8. Tem outros empregos?
() SIM () NÃO
- Onde: _____

2ª. PARTE - INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS (ISSL)

PARTE 1

A) Marque com X os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas:

- () 1. mãos ou pés frios
- () 2. boca seca
- () 3. nó no estômago
- () 4. aumento de sudorese
- () 5. tensão muscular
- () 6. aperto da mandíbula/ranger de dentes
- () 7. diarreia passageira
- () 8. insônia
- () 9. taquicardia
- () 10. hiperventilação
- () 11. hipertensão arterial súbita e passageira
- () 12. mudança de apetite

B) Marque com X os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas:

- () 13. aumento súbito de motivação
- () 14. entusiasmo súbito
- () 15. vontade súbita de iniciar novos projetos

PARTE 2

A) Marque com X os sintomas que tem experimentado na última semana:

- () 1. problemas com a memória
- () 2. mal-estar generalizado, sem causa específica
- () 3. formigamento das extremidades
- () 4. sensação de desgaste físico constante
- () 5. mudança de apetite
- () 6. aparecimento de problemas dermatológicos
- () 7. hipertensão arterial
- () 8. cansaço constante
- () 9. gastrite, úlcera ou indisposição estomacal muito prolongada
- () 10. tontura ou sensação de estar flutuando

B) Marque com X os sintomas que tem experimentado na última semana:

- () 11. sensibilidade emotiva excessiva
- () 12. dúvida quanto a si próprio
- () 13. pensar constantemente em um só assunto
- () 14. irritabilidade excessiva

- () 15. diminuição da libido

PARTE 3

A) Marque com X os sintomas que tem experimentado no último mês:

- () 1. diarreia frequente
- () 2. dificuldades sexuais
- () 3. insônia
- () 4. náusea
- () 5. tiques
- () 6. hipertensão arterial continuada
- () 7. problemas dermatológicos prolongados
- () 8. mudança extrema de apetite
- () 9. excesso de gases
- () 10. tontura frequente
- () 11. úlcera, colite ou outro problema
- () 12. enfarte

B) Marque com X os sintoma que tem

- () 13. impossibilidade de trabalhar
- () 14. pesadelos frequentes
- () 15. sensação de incompetência em todas as áreas
- () 16. vontade de fugir de tudo
- () 17. apatia, depressão ou raiva prolongada
- () 18. cansaço constante e excessivo
- () 19. pensar e falar constantemente em um só assunto
- () 20. irritabilidade frequente sem causa aparente
- () 21. angústia, ansiedade, medo diariamente
- () 22. hipersensibilidade emotiva
- () 23. perda do senso de humor

3ª. PARTE – QUESTIONÁRIO DE SUPORTE SOCIAL

INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO DE SUPORTE SOCIAL (SSQ)

1. EM CADA QUESTÃO VOCÊ DEVERÁ RESPONDER AS DUAS PARTES
2. NENHUMA QUESTÃO DEVE FICAR SEM RESPOSTA
3. NA PRIMEIRA PARTE DE CADA QUESTÃO VOCÊ DEVERÁ COLOCAR AS INICIAIS DO NOME OU O NOME DE CADA PESSOA COM QUEM VOCÊ PODE CONTAR NAQUELA SITUAÇÃO - APÓS AS INICIAIS ESCREVA QUEM ESSA PESSOA É PARA VOCÊ (AMIGA, MARIDO, IRMÃO, MÃE, VIZINHA, ETC).
4. SE VOCÊ NÃO POSSUIR NENHUMA PESSOA PARA AJUDÁ-LA NA SITUAÇÃO QUE A PERGUNTA DESCREVE, MARQUE A OPÇÃO: () NINGUÉM
5. VOCÊ PODE ESCREVER EM RELAÇÃO AS PESSOAS NOS ESPAÇOS QUE ESTÃO MARCADOS PARA SEREM PREENCHIDOS (E NÃO UM NÚMERO MAIOR QUE OS ESPAÇOS DISPONÍVEIS)
6. PODE-SE REPETIR A MESMA PESSOA NAS DIFERENTES PERGUNTAS
7. NA SEGUNDA PARTE DA QUESTÃO VOCÊ DEVERÁ MARCAR A OPÇÃO QUE MAIS SE APROXIMA DO QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM O APOIO DAS PESSOAS QUE VOCÊ DESCREVEU NA PRIMEIRA PARTE. MARQUE O GRAU DA SUA SATISFAÇÃO MESMO SE VOCÊ RESPONDEU "NINGUÉM"
8. MARCAR APENAS UMA OPÇÃO NA PARTE "EM QUE GRAU VOCÊ FICA SATISFEITO"

SSQ

1. Com quem você realmente pode contar para ouvi-lo(a) quando você precisa conversar?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

2. Com quem você pode realmente contar para ajudá-lo(a) se uma pessoa que você pensou que era um bom(boa) amigo(a) insultou você e disse que não queria ver você novamente?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

3. Você acha que é parte importante da vida de quais pessoas?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

4. Quem você acha que poderia ajudar se você fosse casado(a) e tivesse acabado de se separar?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

5. Com quem você poderia realmente contar para ajudá-lo(a) a sair de uma crise, mesmo que para isso esta pessoa tivesse que deixar seus próprios afazeres para ajudar você?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

6. Com quem você pode conversar francamente sem ter que se preocupar com o que diz?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

7. Quem ajuda você a sentir que você verdadeiramente tem algo positivo que pode ajudar os outros?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

8. Com quem você pode realmente contar para distraí-lo(a) de suas preocupações quando você se sente estrssado(a)?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

9. Com quem você pode realmente contar quando você precisa de ajuda?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

10. Com quem você poderia realmente contar para ajudar caso você fosse despedido(a) do emprego ou fosse expulso(a) da escola?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

11. Com quem você pode ser totalmente você mesmo(a)?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

12. Quem você acha que realmente aprecia você como pessoa?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

13. Com quem você pode contar para dar sugestões úteis que ajudam você a não cometer erros?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

14. Com quem você pode contar para ouvir seus sentimentos mais íntimos de forma aberta e sem criticar você?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

15. Quem vai confortar e abraçar você quando você precisar disso?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

16. Quem você acha que ajudaria você se um bom amigo seu tivesse sofrido um acidente de carro e estivesse hospitalizado em estado grave?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

17. Com quem você realmente pode contar para ajudá-lo(a) a ficar mais relaxado(a) quando você está sob pressão ou tenso(a)?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

18. Quem você acha poderia ajudar se morresse um parente seu, muito próximo?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

19. Quem aceita você totalmente, incluindo o que você tem de melhor e de pior?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

20. Com quem você pode contar para preocupar-se com você independentemente do que esteja acontecendo com você?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

21. Com quem você realmente pode contar para ouvir você, quando você está muito bravo(a) com alguém?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

22. Com quem você pode contar para lhe dizer, delicadamente, que você precisa melhorar em alguma coisa?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

23. Com quem você pode realmente contar para ajudá-lo(a) a sentir-se melhor quando você está deprimido (a)

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

24. Quem você sente que gosta de você verdadeira e profundamente?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

25. Com quem você pode realmente contar para consolá-lo(a) quando está muito contrariado(a)?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

26. Com quem você pode realmente contar para apoiá-lo(a) em decisões importantes que você toma?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

27. Com quem você pode realmente contar para ajudá-lo(a) a se sentir melhor quando você está muito irritado(a) e pronto(a) para ficar bravo(a) com qualquer coisa?

()Ninguém _____

Em que grau você fica satisfeito(a)?

- () muito satisfeito
 () razoavelmente satisfeito
 () um pouco satisfeito
 () um pouco insatisfeito
 () razoavelmente insatisfeito
 () muito insatisfeito

ANEXO C**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA****INSTITUTO DE PSICOLOGIA****PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA - CURSO DE MESTRADO****ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: PSICOLOGIA APLICADA**

Bloco 2C – Sala 46 – Campus Umuarama – Uberlândia MG – CEP 38400-902 – CP 593 - Fone: (34) 3218-2701

Site www.fapsi.ufu.br - E-mail: pgpsi@fapsi.ufu.br**ESCLARECIMENTOS SOBRE A PESQUISA**

A pesquisa intitulada: “ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS DO SETOR DE SEGURANÇA PESSOAL E PATRIMONIAL” visa identificar as possíveis causas de estresse no trabalho do policial civil e verificar o papel do suporte social oferecido pela família e amigos como uma proteção destes policiais no enfrentamento do estresse no trabalho.

Para obter as informações necessárias para este estudo cada indivíduo será solicitado a responder a um questionário contendo algumas questões sobre dados pessoais (idade, sexo, escolaridade), sobre causas de estresse no trabalho, um inventário de sintomas de estresse e outro inventário sobre o suporte social percebido pelo sujeito. Este contato será feito no local de trabalho dos participantes, em horário definido previamente pela instituição, respeitando-se a disponibilidade de cada sujeito.

Inicialmente, o participante será informado sobre os objetivos da pesquisa, conteúdo do questionário, sua liberdade em participar ou não, o sigilo dos dados particulares. A entrevista não implicará em qualquer custo para o participante, e este poderá desistir de colaborar a qualquer instante, não havendo para ele prejuízo algum. O participante poderá também a qualquer momento pedir esclarecimentos a respeito da pesquisa, no que será prontamente atendido, mesmo que a resposta afete sua vontade de continuar participando do estudo.

A pesquisadora compromete-se a tratar o conteúdo das entrevistas, em plena consonância com o Código de Ética dos Psicólogos garantindo o respeito à intimidade dos entrevistados, e com a Resolução do Conselho Nacional de Saúde 196/96, que trata da pesquisa com seres humanos. O conteúdo das entrevistas e as respostas ao questionário, poderão ser utilizados em apresentações científicas, congressos ou eventos semelhantes, reportagens da mídia impressa ou televisiva que tratem do assunto pesquisado sempre como dados gerais Assim, ciente dos termos acima, considera-se que você está de acordo com eles ao assinar abaixo. Desde já agradecemos sua colaboração.

ANEXO D



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA



INSTITUTO DE PSICOLOGIA

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA - CURSO DE MESTRADO

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: PSICOLOGIA APLICADA

Bloco 2C – Sala 46 – Campus Umuarama – Uberlândia MG – CEP 38400-902 – CP 593 - Fone: (34) 3218-2701

Site www.fapsi.ufu.br - E-mail: pgpsi@fapsi.ufu.br**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – entrevista**

Eu, _____ abaixo assinado, recebi informações sobre a pesquisa intitulada “ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS DO SETOR DE SEGURANÇA PESSOAL E PATRIMONIAL”, a ser desenvolvida pela pesquisadora Alessandra S. Menezes Dela Coleta.

Estou ciente que:

1. Os objetivos da pesquisa são estudar o estresse no trabalho do policial civil e verificar se o suporte social (família, amigos, etc.) protege o indivíduo dos sintomas do estresse.
2. Responderei questões sobre dados pessoais, fatores causadores de estresse no trabalho e fora dele, e a minha maneira de lidar com o estresse.
3. O tempo médio para a entrevista será de 30 minutos.
4. A obtenção das informações será feita no ambiente e durante o horário de trabalho, na sala designada pela instituição, em situação privada, no momento em que eu estiver disponível.
5. Tenho liberdade de retirar meu consentimento, e deixar de participar do estudo a qualquer momento, sem que ocorra nenhuma represália ou prejuízo de qualquer espécie.
6. Se eu precisar esclarecer qualquer dúvida, serei atendido prontamente pela pesquisadora, ainda que isto possa afetar minha vontade de continuar participando.
7. Autorizo a apresentação e publicação dos dados gerais deste estudo em congressos e revistas científicas, sendo preservado o caráter confidencial das informações particulares.

Concordo em participar desta pesquisa, declarando conhecer seus termos, e afirmo que minha participação é totalmente voluntária e livre.

Assinatura do participante: _____

RG nº : _____

Data da assinatura do termo: ____/____/200__

Assinatura da pesquisadora: _____

Telefones: (34) 3211-3050 (res.) / 9132-8365 (cel.)

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Campus Santa Mônica – Bloco “J”. Fone: 3239-4131

ANEXO E



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA



INSTITUTO DE PSICOLOGIA

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA - CURSO DE MESTRADO

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: PSICOLOGIA APLICADA

Bloco 2C – Sala 46 – Campus Umuarama – Uberlândia MG – CEP 38400-902 – CP 593 - Fone: (34) 3218-2701

Site www.fapsi.ufu.br - E-mail: pgpsi@fapsi.ufu.br**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – questionário**

Eu, _____ abaixo assinado, recebi informações sobre a pesquisa intitulada “ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS DO SETOR DE SEGURANÇA PESSOAL E PATRIMONIAL”, a ser desenvolvida pela pesquisadora Alessandra S. Menezes Dela Coleta.

Estou ciente que:

8. Os objetivos da pesquisa são estudar o estresse no trabalho do policial civil e verificar se o suporte social (família, amigos, etc.) protege o indivíduo dos sintomas do estresse.
9. Responderei questões sobre dados pessoais, fatores e sintomas de estresse e suporte social percebido.
10. O tempo médio para responder ao questionário será de 30 minutos.
11. Caso eu aceite participar, minha tarefa é preencher o questionário e devolvê-lo à pesquisadora no prazo de duas semanas, completo ou incompleto.
12. Tenho liberdade de retirar meu consentimento, e deixar de participar do estudo a qualquer momento, sem que ocorra nenhuma represália ou prejuízo de qualquer espécie.
13. Se eu precisar esclarecer qualquer dúvida, serei atendido prontamente pela pesquisadora, ainda que isto possa afetar minha vontade de continuar participando.
14. Autorizo a apresentação e publicação dos dados gerais deste estudo em congressos e revistas científicas, sendo preservado o caráter confidencial das informações particulares.

Concordo em participar desta pesquisa, declarando conhecer seus termos, e afirmo que minha participação é totalmente voluntária e livre.

Assinatura do participante: _____

RG nº : _____

Data da assinatura do termo: ____/____/200__

Assinatura da pesquisadora: _____

Telefones: (34) 3211-3050 (res.) / 9132-8365 (cel.)

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Campus Santa Mônica – Bloco “J”. Fone: 3239-4131

ANEXO E



Universidade Federal de Uberlândia
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA - CEP
Av. João Naves de Ávila, nº 2160 - Bloco J - Campus Santa Mônica - Uberlândia-MG –
CEP 38400-089 - FONE/FAX (34) 3239-4131

PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA Nº 036/06

Registro CEP: 001/06

Projeto Pesquisa: *"Estresse ocupacional em profissionais do setor de segurança pessoal e patrimonial"*

Pesquisador Responsável: Alessandra dos Santos Menezes Dela Coleta

De acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 196/96, o CEP manifesta-se pela aprovação do projeto de pesquisa proposto.

Situação: Projeto aprovado.

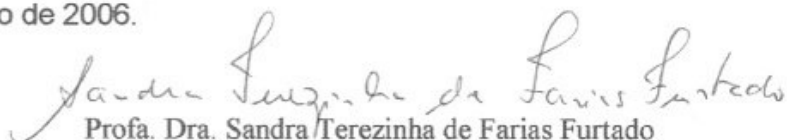
Data para entrega do **Relatório Final: dezembro/2006**

O CEP/UFU lembra que:

a- segundo a Resolução 196/96, o pesquisador deverá arquivar por 5 anos o relatório da pesquisa e os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido, assinados pelo sujeito de pesquisa.

b- poderá, por escolha aleatória, visitar o pesquisador para conferência do relatório e documentação pertinente ao projeto.

Uberlândia, 20 de fevereiro de 2006.


Profa. Dra. Sandra Terezinha de Farias Furtado
Coordenadora do CEP/UFU

Orientações ao pesquisador:

(Para parecer Aprovado ou Aprovado com Recomendações)

- O sujeito da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado (Res. CNS 196/96 - Item IV.1.f) e deve receber uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, na íntegra, por ele assinado (Item IV.2.d).
- O pesquisador deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado e descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade pelo CEP que o aprovou (Res. CNS Item III.3.z), aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao sujeito participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa (Item V.3) que requeiram ação imediata.
- O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (Res. CNS Item V.4). É papel do pesquisador assegurar medidas imediatas adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e enviar notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA – junto com seu posicionamento.
- Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas. Em caso de projetos do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o pesquisador ou patrocinador deve enviá-las também à mesma, junto com o parecer aprovatório do CEP, para serem juntadas ao protocolo inicial (Res. 251/97, item III.2.e). O prazo para entrega de relatório é de 120 dias após o término da execução prevista no cronograma do projeto, conforme norma da Res. 196/96 CNS.