

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

**ESTRESSE, COPING E SÍNDROME DE BURNOUT EM POLICIAIS
RODOVIÁRIOS FEDERAIS**

STRESS, COPING AND BURNOUT SYNDROME IN FEDERAL POLICE ROAD

Andrea Karla Breunig de Freitas, Lucas Charão Brito, Sandra Leonara Obregon, Luis Felipe Dias Lopes, Adriana Porto e Adriane Fabricio

RESUMO

Os trabalhadores vivenciam constantemente situações de estresse, e cada indivíduo responde de maneira diferente a essas situações. A profissão Policial Rodoviário Federal é considerada uma das de maior estresse, assim este estudo tem como intuito de avaliar a percepção de estresse no trabalho e as estratégias de enfrentamento que o minimizam a fim de não atingirem o *Burnout*. Metodologicamente é um estudo de campo, descritivo, exploratório com abordagem quantitativa realizado na região Central do Rio Grande do Sul. Os resultados demonstraram que os profissionais encontram-se predominantemente com baixo estresse. Quanto ao *Coping*, a resolução de problemas foi à estratégia mais utilizada, sendo que, a realização profissional foi o aspecto mais denotado do *Burnout*.

Palavras-chave: Estresse; Coping; Burnout

ABSTRACT

Workers constantly experience stressful situations, and each individual responds differently to these situations. The Federal Highway Police profession is considered one of the most stress, so this study is aimed at evaluating the perception of job stress and coping strategies that minimize in order not to reach the Burnout. Methodologically is a field of study, descriptive and exploratory with a quantitative approach carried out in Rio Grande do Sul Central region. The results showed that professionals are predominantly low stress. As for coping, problem solving has been the most used strategy, and, professional achievement was the aspect most denoted Burnout.

Keywords: Stress; Coping; Burnout

1 INTRODUÇÃO

De acordo com o Ministério da Saúde e a Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil, as mudanças organizacionais levaram a modificações no perfil das doenças e a uma consequente mudança na forma de ver o problema, devido à incorporação de novas tecnologias e estratégias. Isto facilita a intensificação do trabalho que modifica o perfil de saúde dos trabalhadores, expressando-se pelo surgimento de outras formas de adoecimento e manifestações de sofrimento relacionadas ao trabalho (BRASIL, 2001).

Diante desta perspectiva, o tema “Estresse” vem sendo amplamente discutido, tanto no meio acadêmico quanto nos meios de comunicação de massa, e muitas vezes é entendido como o mal da vida moderna (GREENBERG, 2002). Inicialmente “Estresse” foi definido por Selye (1959) como uma reação inespecífica do organismo a qualquer situação que exige uma adaptação. Ao decorrer dos anos, Lazarus e Folkman (1984) ampliaram essa concepção e conceituaram estresse como um processo que exige uma resposta e desencadeia uma sucessão de etapas avaliativas pelo indivíduo em busca de adaptação ao estressor, bem como seu significado, para que, posteriormente possa optar por estratégias de enfrentamento. Essas estratégias são ações cognitivas elaboradas pelo indivíduo por meio da avaliação da situação, do ambiente e de experiências anteriores e são denominados estratégias de *Coping* (GUIDO, 2003).

É interessante observar, no entanto, que o trabalho também além ser considerado fonte de realização, satisfação e subsistência pode tornar-se um verdadeiro fardo e sofrimento (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012). Surge, então, neste contexto, a Síndrome de *Burnout* - esgotamento emocional - sendo tratada em diversos estudos (MASLACH e LEITER, 1999; BENEVIDES-PEREIRA, 2002; CARLOTTO, 2010; ENACHE, 2013) como um dos aspectos associados à ocorrência de agravos à saúde física e mental do trabalhador, além do funcionamento e desempenho organizacional, podendo ter importante reflexo nas relações interpessoais e de contexto social.

Oposto às reações agudas do estresse ocupacional, que se desenvolvem em resposta a incidentes específicos, a Síndrome de *Burnout* é uma reação prolongada a estressores ocupacionais crônicos (MASLACH, 2007), sendo considerada como um dos maiores problemas no mundo do trabalho (WHO, 2010). Contudo, não deve ser apenas definida como uma problemática das pessoas, mas sim uma reação do ambiente social das organizações, gerada de incompatibilidades entre a natureza do trabalho ao reconhecimento do lado humano da atividade laborativa (HALBESLEBEN e ZELLARS, 2007).

No que diz respeito ao estudo que se realiza, os Policiais Rodoviários Federais, no seu cotidiano, lidam com a criminalidade e, não raras vezes, com a morte. Eles estão entre os profissionais que mais sofrem de estresse, pois estão constantemente expostos ao perigo e à agressão, devendo frequentemente intervir em situações de problemas humanos de muito conflito e tensão (OLIVEIRA; SANTOS, 2010). Frente a este contexto, este estudo tem como objetivo analisar as relações entre dados sócio-demográficos, nível de estresse, estratégias de *Coping* e a ocorrência da Síndrome de *Burnout* em Policiais Rodoviários Federais, pela relevância da busca da ocorrência destes fenômenos nesta categoria profissional.

Ocorre, porém, que uma vez que as interações sócio-demográficas e socioprofissionais constituem o “campo” no qual se medram e se desenrolam relações com o estresse, *coping* e das dimensões do *Burnout*, logo, configuram objeto de análise quanto a seus efeitos no ambiente social e organizacional. Sendo assim, no ambiente organizacional, o PRF encontrasse constantemente vivenciando situações de estresse. Porém, cada indivíduo responde a estas situações de maneira diferente, mas quando os níveis de tensão, ansiedade, perfeccionismo e competitividade são altos, o risco de desenvolver sofrimento psíquico – estresse laboral, depressão, *Burnout* – é considerável. Por outro lado, quando o trabalho é realizado de forma

sadia e satisfatória acarreta no aumento da produtividade, qualidade de vida, reconhecimento social, senso de identidade e do aumento autoestima pessoal-profissional (TRIGO; TENG e HALLAK, 2007).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Estresse ocupacional

Estresse ocupacional é um estado em que ocorre um desgaste anormal do organismo humano e/ou diminuição da capacidade de trabalho, devido basicamente à incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar, superar ou se adaptar às exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho ou de vida (PASCHOAL; TAMAYO, 2005). Neste sentido, este fenômeno pode ser avaliado em termos de, basicamente, quatro variáveis: fontes de pressão no trabalho; personalidade do indivíduo; estratégias de combate ao estresse desenvolvidas pelas pessoas; e sintomas físicos e mentais manifestados no processo. Para os autores, as duas primeiras variáveis afetam sensivelmente as duas últimas (MORAES; KILIMNIK, 1994).

Estressores ocupacionais são definidos como tensões e problemas advindos do exercício de uma atividade ocupacional e, estresse ocupacional, como um problema negativo, de natureza perceptiva, resultado da incapacidade de lidar com a pressão no trabalho, o que provoca problemas na saúde física e mental e na satisfação com o trabalho, comprometendo o indivíduo (STACCIARINI; TRÓCOLI, 2001).

Paschoal e Tamayo (2005) afirmam que a existência de um evento potencialmente estressor no ambiente de trabalho não quer dizer que ele será percebido desta forma pelo indivíduo e depende da avaliação e enfrentamento pessoal em uma realidade conhecida. O estresse ocupacional pode ser definido, portanto, como um processo em que o indivíduo percebe as demandas do trabalho como estressoras, as quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações físicas, psíquicas e comportamentais. Este pode tornar-se crônico e comprometer o desempenho do indivíduo nas dimensões profissionais, familiar e social.

2.2 *Coping*

Coping tem origem no verbo “*to cope*”, que na Língua Inglesa significa lutar, competir, enfrentar. *Coping* é concebido como um processo pelo qual o indivíduo administra as demandas da relação pessoa/ambiente que são avaliadas como estressantes e as emoções que elas causam (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Para Antoniazzi, Dell’Aglío e Bandeira (1998), *Coping* envolve quatro conceitos principais: 1) É um processo ou uma interação que se dá entre o indivíduo e o ambiente; 2) Sua função é a administração da situação estressora, ao invés do controle ou domínio da mesma; 3) Os processos de *Coping* pressupõem a noção de avaliação, ou seja, como o fenômeno é percebido, interpretado e cognitivamente representado na mente pelo indivíduo; 4) O processo de *Coping* constitui-se em uma mobilização de esforços, pelos quais os indivíduos irão empreender esforços cognitivos e comportamentais para administrar as demandas internas ou externas que surgem da sua interação com o ambiente. Nesse sentido, Lazarus e Folkman (1984), definem *Coping* como sendo a forma como as pessoas avaliam o estresse e suas formas de enfrentamento diante das adversidades. No conceito de Mengel (1982), *Coping* é um conjunto de comportamentos que um indivíduo apresenta diante de uma situação que ele deseja mudar. Convém notar que *Coping* representa esforços cognitivos e comportamentais com o objetivo de gerenciar demandas que excedam os recursos da pessoa. *Coping* pode ser aprendido, usado e adaptado para cada situação.

Neste sentido, Lazarus e Folkman (1984) abordam o *Coping* de duas formas distintas: *Coping* centrado no problema e *Coping* centrado na emoção. No primeiro caso, a preocupação maior está na resolução do problema, definindo-o, enumerando as alternativas, comparando-as em termos de custo e benefício e escolhendo uma forma de ação. São estratégias voltadas para a realidade e formas de adaptação, pois são capazes de modificar as pressões ambientais, reduzir ou eliminar os estressores. No *Coping* centrado na emoção, as estratégias derivam de ações defensivas, fazendo com que o indivíduo evite confrontar-se com a ameaça. Logo, convém notar que, quando a continuidade de exposição a um ou mais estressores, e as estratégias de enfrentamento não forem efetivas, a adaptação não ocorrerá e o estresse se manterá, levando o indivíduo a uma situação de cronificação, com conseqüente exaustão e, como conseqüência, a Síndrome de *Burnout*. Sendo assim, essa Síndrome é conseqüência do estresse ocupacional crônico vivido pelos profissionais, a qual será abordada a seguir.

2.3 Síndrome de Burnout

A Síndrome de *Burnout* diz respeito a uma patologia de caráter psicológico, tal expressão remete a ideia de falta, e que o indivíduo chegou a seu limite, falta energia física e mental (Benevides-Pereira, 2002). Oposto as reações do estresse, que originasse tanto pela monotonia e sobrecarga de atividades ou pela natureza “vazia” das tarefas desenvolvidas, essa síndrome é uma reação prolongada a estressores ocupacionais crônicos (ENACHE, 2013; MASLACH, 2007).

De acordo com Benevides-Pereira (2002) organizações pautadas em um ambiente social de pressão, com metas audaciosas, falta de segurança, ou mesmo com riscos de acidentes de trabalho são determinantes para o desencadeamento da problemática, ocasionando conseqüências a nível individual (físico, mental, social), organizacional (rotatividade, absenteísmo, conflito interpessoal, baixa qualidade na prestação dos serviços), profissional (lentidão, negligencia, cinismo) e familiar (CARLOTTO, 2010).

Conforme Maslach (2007), *Burnout* constitui-se de três dimensões: i) **exaustão (EE)** que refere-se ao sentimento de esgotamento físico, emocional, moral e psicológico dos indivíduos; ii) **despersonalização (DP)**, diz respeito a quando o indivíduo apresenta atitudes de ironia, cinismo, hostilidade, distanciamento e indiferença em relação a seu trabalho, assim como àqueles que são a razão de ser de sua atividade profissional (alunos, pacientes etc.); iii) **envolvimento pessoal no trabalho (EPT)**, indica a minimização da crença do indivíduo em sua capacidade de realização, prazer, competência, assim como, a demonstração de indícios de abandono sua atividade profissional. Sendo assim, apresenta *Burnout* indivíduos com altos índices de exaustão e despersonalização e baixos indícios de eficácia profissional, o contrário também é verdadeiro.

De forma geral, toda e qualquer atividade pode vir a desencadear a Síndrome de *Burnout*, no entanto, algumas profissões têm sido apontadas como predisponentes por características peculiares das mesmas. As ocupações cujas atividades estão dirigidas às pessoas e que envolvam contato muito próximo, preferentemente de cunho emocional, são tidas como de maior risco a Síndrome de *Burnout*. Assim sendo, têm-se encontrado em *Burnout* um número considerável de pessoas que se dedicam à docência, enfermagem, medicina, psicologia, policiamento, etc. (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

3 MÉTODO

Com o intuito de alcançar os objetivos propostos, a presente pesquisa é caracterizada como uma pesquisa de campo do tipo descritiva, explicativa com abordagem quantitativa.

Assim, busca-se investigar o Estresse, *Coping* e *Burnout* no efetivo dos postos da Polícia Rodoviária Federal na Região Central do Rio Grande do Sul.

Inicialmente, previu-se uma população de aproximadamente 60 Policiais Rodoviários Federais que estivessem exercendo atividades de patrulhamento ostensivo, fiscalização de trânsito, resgate, socorro e salvamento a vítimas de acidentes de trânsito nas rodovias federais. Ao término da coleta de dados, chegou-se a um total de 52 policiais que, segundo os critérios a seguir, aceitaram participar da pesquisa.

Quanto à coleta de dados, a primeira etapa da pesquisa consiste na caracterização dos sujeitos a partir de um Formulário sócio-demográfico. A partir disso, foi possível conhecer a população da pesquisa, bem como, entrar em contato com as chefias de cada delegacia para apresentar o projeto. A segunda etapa consistiu na abordagem dos policiais individualmente, para explicar a finalidade do estudo e solicitar a participação dos mesmos na pesquisa. Quando o profissional aceitou participar, foi agendado o momento para a coleta dos dados.

O momento da coleta dos dados consistiu na entrega dos seguintes documentos: o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) e o Termo de Confidencialidade para serem preenchidos e assinados. Logo após o preenchimento dos protocolos, por parte do policial, foram aplicados quatro instrumentos: o primeiro foi um Formulário sóciodemográfico, contendo elementos para a identificação e caracterização da população, o segundo a Escala de Estresse no Trabalho (EET), o terceiro o Inventário de Estratégias de *Coping* e o quarto o Malasch Inventory Burnout M.B.I - GS. No momento do preenchimento dos instrumentos, foi entregue uma cópia a cada policial do Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) e do Termo de Confidencialidade para serem arquivados.

Após a coleta, os dados foram analisados com o auxílio de programas estatísticos (SPSS – *Statistical Package for de Social Sciences*, versão 18 e SAS - *Statistical Analysis System* versão 9.0). As variáveis categóricas foram expressas com percentual ou valor absoluto, as contínuas como média e desvio padrão. No entendimento de Hair Jr. et al. (2005) o coeficiente de confiabilidade, *Alpha de Cronbach*, trata-se de uma medida de diagnóstico que mede a correlação entre os resultados de um dado instrumento por meio das respostas dadas pelos avaliados, apresentando uma correlação entre as médias. Hair Jr. et al. (2005) explicam que o limite inferior, geralmente, aceito na aplicação do *Alpha de Cronbach*, é de no mínimo 0,7, no entanto, este pode chegar a 0,6 em pesquisas exploratórias ou dependendo do tipo de estudo desenvolvido.

4 ANÁLISE DE DADOS

4.1 Características sócio-demográficas dos Policiais Rodoviários Federais

Buscando identificar o perfil dos profissionais da amostra, procurou-se observar o perfil sócio-demográfico, ilustrado na Tabela 01.

Tabela 01 – Características Sociodemográficas

VARIÁVEL	N	%
Gênero		
Feminino	06	11,54
Masculino	46	88,46
Escolaridade		
Ensino Fundamental	03	5,77
Ensino Médio	11	21,15
Graduação	31	59,62
Pós graduação	07	13,46
Estado Civil		
Casado	38	73,08
Outros (solteiro, separado, etc.)	14	21,15

Verifica-se na Tabela 01 que a população é na maioria, do gênero masculino 88,46%. As idades variam entre 25 e 54 anos e com uma média de 42,44 anos e desvio padrão de 6,07 anos. Quanto ao estado civil dos entrevistados, constatou-se que 73,08% são casados. No que se refere à escolaridade, verificou-se que possuem curso de graduação (59,62%).

Para o tempo de exercício profissional e a carga horária na Polícia Rodoviária Federal, constatou-se que, dos 52 Policiais entrevistados, obteve-se uma média de tempo de serviço público de 14,35 anos e desvio padrão 6,16, e uma carga horária média de trabalhado semanal de 42,85 horas e desvio padrão 3,66 horas.

Observou-se que o tempo de deslocamento dos policiais ao local de trabalho varia, porque alguns residem em município diferente daquele em que exercem a atividade profissional. Com isto, o tempo de deslocamento de sua residência até o Posto Policial em que desempenham suas atividades, varia, no geral, de 05 a 180 minutos. Porém, merece destaque o grupo que registra a variável tempo de deslocamento entre 10 e 60 minutos, que equivale a 50,0% do total avaliado. O maior número de policiais entrevistados reside em Santa Maria (34,62%) e, na sequência, em Ijuí (25,0%).

Destaca-se o maior número de participantes na 9ª delegacia (51,92%), com uma carga horária entre 40 e 48 horas semanais. Porém, (59,62%) cumprem 40 horas semanais. Dos policiais entrevistados, 30 deles (57,69%) residem em sua cidade de lotação, isto é, na cidade em que exercem a atividade profissional.

4.2 Estresse entre Policiais Rodoviários Federais

Para avaliação do estresse em Policiais Rodoviários Federais foi calculada a média dos itens que compõem cada domínio, tendo sido selecionados os cinco itens que apresentaram as maiores e menores médias, respectivamente. Assim, o domínio de maior média representa o de maior estresse para o Policial Rodoviário e vice versa. As médias de estresse foram classificadas como altas e baixas nos referidos domínios.

De acordo com a padronização realizada (Estresse ALTO e BAIXO), verifica-se que nos sujeitos que estão com alto estresse houve uma variação entre 50,01 (menor) e 88,60 (maior). Na classificação de baixo estresse, houve uma variação nas médias entre 21,05 (menor) e 49,12 (maior). De acordo com os escores padronizados no nível de Baixo Estresse verificamos ainda, as questões com menor e maior escore referidas pelos Policiais Rodoviários Federais.

Na Tabela 02, apresentam-se os 5 fatores que obtiveram as maiores médias e os seus desvios padrões, dentro do construto.

Tabela 02 – Maiores médias de estresse e desvio padrão da população na Escala de Estresse no Trabalho.

Itens de maiores médias	Média / DP
13 - Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para a capacitação profissional	3,03 / 1,05
5 - Sinto-me irritado com a deficiência da divulgação de informações sobre decisões organizacionais	2,82 / 1,22
1 - A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	2,75 / 0,99
12 - Fico irritado com a discriminação/ favoritismo no meu ambiente de trabalho	2,65 / 0,95
22 - O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	2,34 / 1,12

Na tabela 02, percebe-se que o item de maior média e mais mencionado pelos Policiais Rodoviários Federais foi: **“Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para a capacitação profissional (13)”**, com uma média de 3,03 e desvio padrão de 1,05. O fator menos utilizado neste construto foi: **“O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho me deixa nervoso (22)”**, com uma média de 2,34 e desvio padrão de 1,12.

Observa-se, portanto, que policial desenvolve seu trabalho em um meio conflitivo. Além disso, sua ferramenta habitual de trabalho, em geral uma arma de fogo (pistola, carabina,

metralhadora, etc.) possui um risco genérico que se caracteriza como fator de estresse (SANCHEZ-MILLA et al.,2001). Mas, além dos fatores puramente laborais, existem outros, de caráter organizacional, como as relações no ambiente de trabalho, 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.

Porém, no estudo realizado nos mostra que alguns itens da Escala de Estresse no Trabalho são de menores médias, ou seja, são menos valorizados como estressores, ou de pouca ênfase dentro da organização. Na tabela 03, podemos verificar que, dentre os itens de menores médias.

Tabela 03 – Menores médias de estresse da população na Escala de Estresse no Trabalho.

Itens de menores médias	Médias / DP
14 - Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1,88 / 1,04
8 - Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	1,90 / 1,24
23 - Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes	1,92/ 0,95
3 - A falta de autonomia NE execução do meu trabalho tem sido desgastante	1,94 / 1,00
11 - Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	1,96 / 1,01

Observa-se a partir da Tabela 3, que a questão que mais se destaca em sua frequência é: **“Fico de mau humor por me sentir isolado na organização (14)”** com média de 1,88 e desvio padrão de 1,04. A que ficou na quinta colocação dentre as menos utilizadas foi: **“Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior (11)”** com média de 1,96 e desvio padrão de 1,01.

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 algumas pessoas um agente estressor pode ser considerado forte, enquanto, para outros, pode não representar perigo ou ameaça alguma (ENACHE, 2013).

A escala utilizada para mensurar o estresse neste estudo, é composta por 23 questões, distribuídas em Escala tipo Likert e as respostas se enquadram entre: Discordo totalmente, Discordo, Concordo em parte, Concordo e Concordo Totalmente.

Para a avaliação do estresse dos Policiais Rodoviários Federais, foi proposta uma classificação referente à Escala de Estresse no Trabalho (EET). Para EET, não há uma medida geral. Para análise dos dados foi calculada a média dos itens que compõem cada domínio a fim de identificar os domínios de alto e baixo estresse para os Policiais Rodoviários Federais. A partir da média, os Policiais Rodoviários Federais foram classificados quanto à existência de estresse na referida função. Assim, as médias EET podem ser visualizadas na Figura 01.

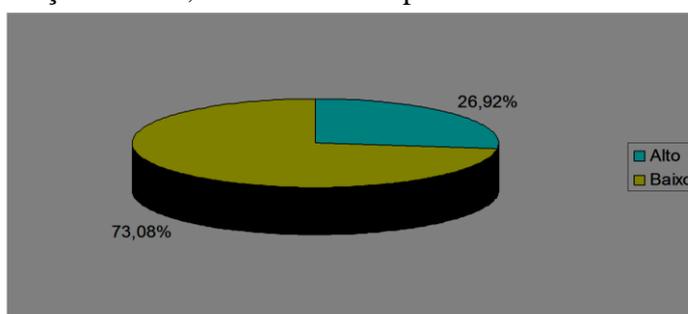


Figura 01 – Distribuição das médias da Escala de Estresse no Trabalho (EET)

A figura 01 mostra que, dentre os 52 Policiais Rodoviários Federais entrevistados, 38 indivíduos estão em baixo estresse (73,08%) e 14 indivíduos em alto estresse (26,92%). Paschoal e Tamayo (2005) ressaltam que a EET – Escala de Estresse no Trabalho possui muitas

contribuições, e algumas limitações por se tratar de uma escala geral, cujos itens contêm estressores variados e reações emocionais frequentemente associados aos mesmos.

Diante do exposto e de acordo com a Figura 01, evidencia-se que apesar da profissão ser perigosa e requerer muita dedicação, o nível de estresse avaliado é considerado baixo, considerando a padronização adotada neste estudo. Apesar das contribuições que a EET pode trazer, algumas limitações deste instrumento podem ser apontadas. Obviamente, por se tratar de uma escala geral, cujos itens contêm estressores variados e reações emocionais frequentemente associadas aos mesmos, a EET pode ser pouco eficaz quando se quer enfatizar estressores isolados ou quando se deseja investigar a influência de determinadas variáveis situacionais e individuais sobre o estresse ocupacional.

Conforme discutido anteriormente, este instrumento consiste numa medida geral do estresse ocupacional. A desvantagem dessa generalidade é que se podem perder aspectos mais específicos de determinadas ocupações, organizações, reações individuais e outras variáveis que constituem o fenômeno em questão.

4.3 Estratégias de Coping utilizadas pelos Policiais Rodoviários Federais

Na avaliação das estratégias de enfrentamento, a partir do Inventário de *Coping* (IC), as pontuações foram atribuídas aos itens, portanto não há uma medida geral para escala. A fim de identificar as estratégias de *coping* utilizadas, para população do estudo, foi calculada a média dos itens que compõem cada fator. Nas tabelas que seguem, apresentam-se as estratégias mais utilizadas e as menos utilizadas por fatores de *Coping*.

Tabela 04 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados dos fatores de *coping* no construto confronto.

Itens	Média	DP	Ordenação da Variável no Constructo
7 – Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas ideias;	1,41	0,54	1
17 – Mostrei a raiva que sentia para as pessoas que causaram o problema;	1,26	0,53	5
28 – De alguma forma extravasei meus sentimentos;	1,36	0,58	2
34 – Enfrentei como um grande desafio, fiz algo muito arriscado;	1,33	0,47	3
40 – Procurei fugir das pessoas em geral;	1,28	0,65	4
47 – Descontei minha raiva em outra (s) pessoa (s).	1,20	0,40	6
CONFRONTO	1,28	0,33	8

Na análise do construto **confronto**, Tabela 04, verifica-se que a estratégia mais utilizada pelos Policiais Rodoviários Federais foi: “**Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas ideias**” com média de 1,41 e desvio padrão de 0,54, e a estratégia menos utilizada foi: “**Descontei a minha raiva em outra pessoa**”, com média de 1,20 e desvio padrão de 0,40. De acordo com Lazarus e Folkman (1984), este tipo de enfrentamento pode ser considerado como um processo de reavaliação com a finalidade de modificar o significado da situação estressora. No entanto, os autores afirmam ainda, que a melhor estratégia de *coping* é aquela que a pessoa utiliza especificamente para cada situação.

Tabela 05 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de *coping* no construto afastamento.

Itens	Média	DP	Ordenação da Variável no Constructo
-------	-------	----	-------------------------------------

6 – Fiz alguma coisa que acreditava que não daria resultados, mas ao menos eu estava fazendo alguma coisa;	1,19	0,48	5
13 – Fiz como se nada tivesse acontecido;	1,19	0,48	5
16 - Dormi mais que o normal;	1,19	0,48	5
21 – Procurei esquecer a situação desagradável;	1,76	0,66	1
41 – Não deixei me impressionar, me recusava a pensar muito sobre esta situação;	1,31	0,56	4
44 – Minimizei a situação me recusando a preocupar-me seriamente com ela.	1,34	0,53	3
AFASTAMENTO	1,43	0,31	6

O **Afastamento**, na Tabela 05, foi o sexto fator mais utilizado pelos Policiais Rodoviários Federais com média de 1,43 e desvio padrão de 0,31, fato que pode ser considerado positivo, uma vez que compreende estratégias que envolvem a negação do sentimento de medo ou de ansiedade advinda de uma situação de estresse. Nestas estratégias o indivíduo tenta esquecer a verdade, recusando-se a acreditar que realmente a situação esteja acontecendo (LAZARUS e FOLKMAN, 1984).

As estratégias mais utilizadas neste fator foram: “**Procurei esquecer a situação desagradável**” e “**Tentei não fazer nada que fosse irreversível, procurando deixar outras opções**”. As estratégias menos utilizadas neste fator foram: “**Dormi mais que o normal, fiz como se nada tivesse acontecido**” e “**Fiz alguma coisa que acreditava que não daria resultados, mas ao menos estava fazendo alguma coisa**”, estas estratégias ficaram empatadas na sua utilização dentro deste fator.

Tabela 06 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto autocontrole.

Itens	Média	DP	Ordenação da Variável no Constructo
14 – Procurei guardar para mim mesmo (a) os meus sentimentos;	1,41	0,58	4
15 – Procurei encontrar o lado bom da situação;	1,78	0,73	1
35 – Procurei não fazer nada apressadamente ou seguir meu primeiro impulso;	1,74	0,67	2
43 – Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação;	1,22	0,57	5
54 – Procurei não deixar que meus sentimentos interferissem muitos nas outras coisas que eu estava fazendo.	1,67	0,66	3
AUTO CONTROLE	1,60	0,31	4

O **autocontrole**, Tabela 06, foi o fator que se enquadrou no quarto lugar com média de 1,60 e desvio padrão de 0,31 no estudo desta população. Tais estratégias envolvem o empenho direto do indivíduo, na tentativa de controlar as situações e as emoções advindas dos problemas. Os indivíduos recorrem à supressão dos impulsos e conscientização dos sentimentos, de modo a não permitir a influência das emoções conflitantes. Ocorre a manutenção da rigidez e do controle frente a uma determinada situação de conflito (LAZARUS e FOLKMAN, 1984). A estratégia mais utilizada neste fator foi “**Procurei encontrar o lado bom da situação**” e a estratégia menos utilizada foi “**Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação**”.

Tabela 07 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto suporte social.

Itens	Média	DP	Ordenação da Variável no Constructo
-------	-------	----	-------------------------------------

8 – Conversei com outras pessoas sobre o problema, procurando mais dados sobre a situação;	1,81	0,70	1
18 – Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas;	1,80	0,60	2
22 – Procurei ajuda profissional;	1,52	0,75	4
31 – Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema;	1,70	0,62	3
42 – Procurei um amigo ou parente para pedir conselhos;	1,52	0,62	4
45 – Falei com alguém de como eu estava me sentindo.	1,48	0,58	5
SUPORTE SOCIAL	1,63	0,41	3

O fator que fica em terceiro lugar no estudo foi o de **Suporte Social** com uma média de 1,62 e desvio padrão de 0,40. Este fator é focado na emoção e é apontado por alguns estudos como importante no apoio e no enfrentamento do estresse em diversas situações. Mimura e Griffiths (2002), em estudo bibliográfico, concluíram que o suporte social contribui efetivamente para o enfrentamento do estresse ao administrar mudanças no ambiente de trabalho. As estratégias mais utilizadas neste fator são: “**Conversei com algumas pessoas sobre o problema, procurando mais dados sobre a situação**” com média de 1,81 e desvio padrão de 0,70 e “**Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas**”. E a estratégia menos utilizada neste fator foi “**Falei com alguém de como eu estava me sentindo**” com média de 1,48 e desvio padrão de 0,58.

Tabela 08 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no fator aceitação de responsabilidade.

Itens	Mé di a	DP	Ordenação da Variável no Construto
9 – Me critiquei; me repreendi;	1,39	0,61	5
25 – Desculpei ou fiz alguma coisa para repor os danos;	1,63	0,63	3
29 – Compreendi que o problema foi provocado por mim;	1,25	0,43	6
48 – Busquei nas experiências passadas uma situação similar;	1,63	0,70	3
51 – Prometi a mim mesmo (a) que as coisas serão diferentes da próxima vez;	1,72	0,62	2
52 – Encontrei algumas soluções diferentes para o problema;	1,50	0,58	4
62 – Analisei mentalmente o que fazer e o que dizer.	2,08	0,62	1
ACEITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES	1,59	0,31	5

A **aceitação de responsabilidade**, Tabela 08, foi o quinto fator utilizado pelos Policiais Rodoviários Federais com média de 1,59 e desvio padrão de 0,31. Envolve estratégias utilizadas para aceitar a realidade da situação. O indivíduo acredita em suas responsabilidades sobre o ocorrido e decide que nada pode ser feito para mudá-lo, submetendo-se, portanto, ao curso do fato. Deixa o tempo passar, como a melhor forma de contornar a situação (LAZARUS e FOLKMAN, 1984). Neste contexto, a estratégia mais utilizada foi: “**Analisei mentalmente o que fazer e o que dizer**”, com média de 2,08 e desvio padrão de 0,62 e a estratégia menos utilizada foi: “**Compreendi que o problema foi provocado por mim**”, sua media foi de 1,25 e desvio padrão de 0,43.

Tabela 09 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto fuga e esquiva.

Itens	Média	DP	Ordenação da Variável no Construto
-------	-------	----	---------------------------------------

58 – Desejei que a situação acabasse ou de alguma forma desaparecesse;	1,30	0,5 1	2
59 – Tinha fantasia de como as coisas iriam acontecer, como se encaminhariam.	1,39	0,6 6	1
FUGA E ESQUIVA	1,35	0,5 7	7

A **Fuga e esquiva**, Tabela 09, com média de 1,35 e desvio padrão de 0,57 foi o sétimo fator utilizado pelos Policiais Rodoviários Federais. Neste fator, o indivíduo tenta minimizar a gravidade da situação real de conflito, portanto, compreende estratégias focadas na emoção. Neste contexto, a estratégia mais utilizada foi a **“Tinha a fantasia de como as coisas iriam acontecer, como elas se encaminhariam”**, sua media foi de 1,39 e desvio padrão de 0,66 e a menos utilizada neste fator foi a **“Desejei que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse”**, com media de 1,30 e desvio padrão de 0,51. De acordo com Lazarus e Folkman (1984), o envolvimento emocional com a realidade estressante pode provocar utilização de estratégias de Coping e de distanciamento da realidade e menos efetivos para a neutralização ou superação do estresse.

Tabela 10 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto resolução de problemas.

Itens	Média	DP	Ordenação da Variável no Constructo
1 – Concentrei-me no que deveria ser feito e em seguida no próximo passo;	1,77	0,65	2
26 – Fiz um plano de ação e o segui;	1,83	0,60	1
46 – Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria;	1,72	0,61	3
49 – Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei meus esforços para fazer o que fosse necessário.	1,71	0,61	4
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	1,74	0,35	1

Na avaliação do *Coping*, Tabela 10, identificou-se que as estratégias de enfrentamento que compõem o fator **Resolução de problemas** possuem uma média de 1,74 e desvio padrão de 0,35 e foram as mais utilizadas pelos policiais. Neste fator, as estratégias com maior destaque foram: **“Fiz um plano de ação e o segui”** com media de 1,83 e desvio padrão de 0,60 e a estratégia menos utilizada foi a **“Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei meus esforços para fazer o que fosse necessário”**, com media de 1,71 e desvio padrão de 0,61.

Segundo Lazarus e Folkman (1984), para a resolução de problemas, é necessário definir o problema, enumerar as alternativas e compará-las com os resultados desejados, além de selecionar e implementar um plano de ação apropriado. Assim, a predominância deste fator de *Coping* entre os Policiais Rodoviários Federais permite considerar que o enfrentamento dos estressores acontece de forma resolutiva, visto que, ao identificarem as demandas do ambiente, ocorre mobilização dos indivíduos para o enfrentamento da situação desgastante.

Ao ampliar o repertório de estratégias de enfrentamento, as pessoas podem se tornar mais hábeis para lidar bem com as dificuldades e aprender quais os tipos de estratégias que podem ajudá-las a atingir seus objetivos. Portanto, adaptar-se ou não a um dado acontecimento e enfrentar situações semelhantes de maneiras bastante diversificadas depende de fatores que englobam aspectos, entre eles os culturais, emocionais, vivências anteriores e características pessoais.

Tabela 11 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto reavaliação.

Itens	Média	DP	Ordenação da Variável no Construto
20 – Inspirou-me a fazer algo criativo;	1,51	0,58	8
23 – Mudei ou cresci como pessoa de uma maneira positiva;	2,06	0,65	1
30 – Saí da experiência melhor do que esperava;	1,65	0,52	5
36 – Encontrei novas crenças;	1,40	0,66	9
38 – Redescobri o que é importante na vida;	1,79	0,68	3
39 – Modifiquei aspectos da situação para que tudo desse certo no final;	1,64	0,53	6
56 – Mudei alguma coisa em mim, me modifiquei de alguma forma;	1,71	0,58	4
60 – Rezei;	1,81	0,73	2
63 – Pensei em uma pessoa que admiro e em como ela resolveria a situação e a tomei como exemplo.	1,62	0,69	7
REAVALIAÇÃO	1,69	0,37	2

O segundo fator de *coping* mais utilizado pelos Policiais Rodoviários Federais foi a **Reavaliação**, Tabela 11, com média de 1,69 e desvio padrão de 0,37. Neste fator, as estratégias mais utilizadas foram: “**Mudei ou cresci como pessoa de uma maneira positiva**”, sua media foi de 2,06 e desvio padrão de 0,65 e seguida de “**Rezei**”. A estratégia menos utilizada neste fator foi: “**Encontrei novas crenças**”, com media de 1,40 e desvio padrão de 0,66. Neste fator de Coping são utilizadas estratégias cognitivas para aceitação da realidade e da situação. O indivíduo tenta reestruturar o acontecimento com o intuito de encontrar alguns aspectos que o favoreçam, fala coisas a si próprio com intenção de amenizar a gravidade, ou concentra-se nos aspectos positivos da situação (LAZARUS e FOLKMAN 1984).

De uma forma geral observa-se que a Estratégia de *Coping* mais utilizada pelos Policiais Rodoviários Federais foi: “**Fiz um plano de ação e o segui**”, e se enquadra no fator “**Resolução de problemas**”. A estratégia de enfrentamento menos utilizada pelos Policiais Rodoviários Federais foi: “**Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas ideias**”; e pertence ao fator “**Confronto**”. Assim, conclui-se que não convém questionar quais os benefícios e a eficácia das estratégias de enfrentamento, mas sim reconhecer que seus benefícios se tornam evidentes a médio e longo prazo. Caso haja persistência no estressor, e não aconteça a adaptação, o estresse pode cronificar e pode ser manifestado pela ocorrência da Síndrome de *Burnout*.

4.4 Síndrome de Burnout entre os Policiais Rodoviários Federais

A fim de verificar a ocorrência da Síndrome de *Burnout* na população estudada foi calculada a média de cada sub escala que compõe o MBI-GS. A partir desta medida, foi considerado com indicativo de Síndrome de *Burnout*, o indivíduo que apresentou altas médias de Exaustão e Despersonalização e baixa média de Realização Pessoal.

Dos 52 Policiais Rodoviários Federais, verifica-se (3,84%) com indicativo da Síndrome de Burnout. A seguir, na Tabela 12, verificam-se os valores médios para a Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal.

Tabela 12 - Medidas Descritivas de Maslach Inventory Burnout – MBI – GS.

Subescalas	Média	DP	Ordenação dos Constructos
1. Exaustão	2,66	1,09	2
2. Despersonalização	2,90	1,30	1

Verifica-se na Tabela 12 que na avaliação da Síndrome de *Burnout* entre os Policiais Rodoviários Federais a dimensão Despersonalização com a maior média 2,90 e desvio padrão 1,30, onde esta dimensão refere-se à reação negativa, insensível ou excessivamente desligada do indivíduo frente ao trabalho. Caracteriza-se por insensibilidade emocional e dissimulação afetiva tendo como manifestações mais comuns a ansiedade, aumento da irritabilidade, desmotivação, redução do idealismo, desesperança, egoísmo e alienação. As manifestações da despersonalização refletem a busca do indivíduo em adaptar-se à situação e aliviar a tensão reduzindo o contato com as pessoas. Com segunda maior média encontra-se a Exaustão Emocional com média de 2,66 e desvio padrão de 1,09, que sugere desgaste emocional. De acordo com o modelo de *Burnout* a exaustão emocional é o primeiro sinal, geralmente apresentando-se com pontuação mais elevada em relação às outras dimensões. Segundo Maslach e Jackson (1981), a exaustão emocional é relacionada a excessivas demandas provenientes do exercício do trabalho, que no caso dos Policiais Rodoviários Federais, seria a maneira das atividades exercidas, dificultando a conciliação com os aspectos importantes da vida pessoal.

A exaustão emocional é caracterizada por falta de energia e entusiasmo, por sensação de esgotamento e de recursos ao qual pode somar-se o sentimento de frustração e tensão nos trabalhadores, por perceberem que já não têm condições de despender mais energia para o atendimento dos usuários ou demais pessoas, como faziam antes. Já a despersonalização, que neste estudo encontra-se com a maior média, caracteriza-se pelo desenvolvimento de uma insensibilidade emocional, que faz com que o profissional trate os clientes/usuários, colegas e organização de maneira desumanizada. Com relação ao sentimento de Realização profissional, a média foi de 1,96 e desvio padrão de 0,71. A diminuição da realização profissional é caracterizada por uma tendência do trabalhador a autoavaliar-se de forma negativa, tornando-se infeliz e insatisfeito com seu desenvolvimento profissional, com conseqüente declínio no seu sentimento de competência e êxito, bem como de sua capacidade de interagir com os demais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo nos permitiu conhecer um pouco das atividades realizadas em três Delegacias da Polícia Rodoviária Federal do Estado do Rio Grande do Sul, e ao propor a participação na pesquisa, houve ótima aceitação e receptividade por parte dos PRFs.

Quanto ao perfil sócio-demográfico, identificou-se que a amostra é composta predominantemente por profissionais o gênero masculino, com idade média entre 42, 44 anos, ensino superior. Paralelo a isto, acredita-se que a saúde dos Policiais Rodoviários Federais merece ser preservada, e cabe à instituição a busca por segurança física e emocional destes trabalhadores, com o objetivo de proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável, com melhores condições de saúde física, mental e, conseqüentemente, menos estresse.

A efetivação da pesquisa nos permitiu observar que a amostra encontra-se predominantemente com baixo estresse. No entanto, 26,92% do público entrevistado estão em Alto Estresse, isto indica que este valor pode ser considerado muito alto, significando que a cada dez policiais em serviço, pelo menos dois deles estão em alto Estresse, conforme o escore padronizado neste estudo.

As estratégias de enfrentamento mais utilizadas são focadas no problema. Cabe destacar que estas podem ser aprendidas, e as ações deliberadas. Logo, convém que os indivíduos sejam educados, orientados e treinados para o enfrentamento de situações que possam ser previsíveis

no ambiente de trabalho. Isto pode vir a melhorar a resposta destes profissionais quando da exposição aos estressores.

Ressalte-se que as questões referentes ao contato com colegas e superiores são vistas como pouco estressantes para estes profissionais, o que pode favorecer a ampliação de vínculos sociais. Por outro lado, os estressores mais apontados relacionam-se a problemas de falta de comunicação, deficiência de treinamentos e tempo insuficiente para a realização das tarefas.

Quanto à Síndrome de *Burnout*, verificou-se que predominância de realização profissional dos PRF. Observou-se que 23,08 dos profissionais estão com alta exaustão emocional. Assim, acredita-se que a saúde dos Policiais Rodoviários Federais merece ser preservada, e cabe à instituição a busca por segurança física e emocional destes trabalhadores, com o objetivo de proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável, com melhores condições de saúde física, mental e, conseqüentemente, menos estresse.

Os resultados desta pesquisa podem servir de subsídio para ampliar a qualidade de vida no trabalho dos PRFs. A identificação dos estressores pode viabilizar ações para elencar estratégias de enfrentamento eficazes para lidar com o estresse no trabalho, com repercussões no desempenho, na saúde e na qualidade de vida. Esta pesquisa pode estimular pesquisadores, no sentido de realizar estudos futuros que possam promover, complementar e aprofundar a análise das relações do processo de Estresse, *Coping* e Síndrome de *Burnout* no trabalho da Polícia Rodoviária Federal.

REFERÊNCIAS

ANTONIAZZI, A. S.; DELL`AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R. **O conceito de coping: uma revisão teórica.** Estudos de psicologia, v. 3, n. 2, p. 273-294, 1998.

BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho.** Manual de procedimentos para os serviços de saúde. Ministério da Saúde do Brasil. Organização Pan-Americana da Saúde/Brasil A. normas e manuais técnicos; n. 114. Brasília/ DF 2001.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **O processo de adoecer pelo trabalho. In.: Benevides-Pereira, A. M. T. (org.). Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador.** S.Paulo:Casa do Psicólogo. 2002.

CARLOTTO, M. S. **Síndrome de burnout: Diferenças segundo níveis de ensino.** *Psico/PUCRS*, 41(4), 495-502, 2010.

ENACHE, R. G. **Burnout syndrome and work accidents.** SciVerse SchienceDirect. Procedia - Social and Behavioral Sciences 78 (2013) 170 – 174. 2013.

GREENBERG, J. S. **Administração do Estresse.** 6 ed., São Paulo: Manole. 2002.

GUIDO, L. A. **Stress e coping entre enfermeiros do centro cirúrgico e recuperação anatésica.** Tese de doutorado. USP. Escola de Enfermagem. São Paulo. 2003.

HAIR JR., J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. & BLACK, W. C. **Análise multivariada de dados.** 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005

HALBESLEBEN, J. R. B., & ZELLARS, K. L. Stresse e a interface trabalho família. **In A. M. Rossi, P. L. Perrewé, & S. L. Sauter (Orgs.),** Qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional (pp. 56-72). São Paulo: Atlas. 2007.

LAZARUS, R.S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho - uma abordagem psicossomática**. v. 1. 191 p. São Paulo: Atlas, 2012.

MASLACH, C. **Entendendo o burnout**. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. (Org.). Stress e qualidade de vida no trabalho. São Paulo: Atlas, 2007.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **Take this job and ...love it**. Psychology Today, 1999.

MASLACH, C.; JACKSON, S. **The Maslach Burnout Inventory**. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, 1981.

MIMURA, C.; GRIFFITHS, P. **The effectiveness of current approaches to workplace stress management in the nursing profession**. An evidence based literature review. Occupational Environmental Medicine. v. 60, p: 10-15, 2002.

MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. **Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo**. Belo Horizonte: UFMG/FACE, 1994.

OLIVEIRA, K. L.; SANTOS, L. M. **Sociologias**. Percepção da Saúde Mental em Policiais militares da força tática e de rua. Porto Alegre, ano 12, n 25, set/dez 2010, p 224-250.

PASCHOAL, T, TAMAYO, A. **Impacto dos Valores Laborais e da Interferência Família – Trabalho no Stress Ocupacional**. Dissertação de Mestrado em Psicologia- Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília. Brasília. 2005; 21(2):173-80.

SANCHEZ-MILA, J. J.; SANZ-BOU, M. A.; APELLANIZ-GONZALEZ, A.; PASCUAL-IZAOLA, A. **Polícia y estrés laboral**. Estressores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. Revista de La Sociedad Española de Salud Laboral em La Administración Pública S.E.S.L.A.P., 1(4), 2001.

STACCIARINI, J. M. R, TROCOLI, B.T. **O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro**. Rev Lat Am Enferm. 2001; 9(2): 17-25.

SELYE, H. **A tensão da vida**. 2 ed. São Paulo: Ibrase, 1959.

TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos**. Rev. Psiq. Clín., v. 34, n. 5, p. 223-233, 2007.

World Health Organization (WHO). **The World Health Report 2010**. Mental Health: New Understanding, New Hope. Consultado em dezembro de 2013. Retirado de: <http://www.who.int/whr/2010/en/>. 2010.