

## **A INVISIBILIDADE DO ESGOTAMENTO PROFISSIONAL: UMA INVESTIGAÇÃO ACERCA DOS POLICIAIS MILITARES QUE TRABALHAM NO SERVIÇO ADMINISTRATIVO**

David Nogueira Silva Marzzoni<sup>1</sup>

Luciana Flores Battistella<sup>2</sup>

Jocildo Pereira dos Santos Junior<sup>3</sup>

Yanna Patrícia Araújo Pereira<sup>4</sup>

### **RESUMO**

O objetivo desta pesquisa foi analisar o esgotamento profissional de policiais militares que trabalham no serviço administrativo, em relação aos aspectos referentes a Síndrome de Burnout. Para a obtenção dos resultados expostos, adotou-se uma metodologia quantitativa, de natureza descritiva, do tipo survey, utilizando para a coleta de dados o instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). A amostra foi composta por 112 policiais militares da ativa, que trabalham em setores administrativos da Polícia Militar do Estado do Pará. No geral a síndrome de burnout costuma ser identificada entre profissionais que desenvolvem suas atividades diretamente ligadas com outras pessoas, como é o caso dos policiais. A partir dos resultados da pesquisa identificou-se que predomina profissionais do sexo masculino, no geral casados, com a média de um filho, e nível superior completo. Na mensuração dos níveis da síndrome, surge um alerta, pois, ainda que, os mesmos apresentem níveis comedido, exige-se atenção por parte dos gestores, uma vez que, a síndrome é invisível, segundo Lindblom et al. (2006) está associado a outros tipos de distúrbios psicológicos, como depressão, ansiedade e insônia. Contudo, constatou-se que apesar de tudo, boa parte dos policiais estão satisfeitos com sua profissão.

**Palavras-chave:** Esgotamento Profissional; Síndrome de Burnout; Polícia Militar.

---

<sup>1</sup> David Nogueira Silva Marzzoni. Mestrando em Administração Pública. Programa de Pós-Graduação em Administração Pública (PPGAP) da Universidade Federal de Santa Maria. E-mail: davidmarzzoni@gmail.com

<sup>2</sup> Luciana Flores Battistella. Doutora em Engenharia de Produção. Prof.<sup>a</sup> da Universidade Federal de Santa Maria. Programa de Pós-Graduação em Administração Pública (PPGAP) E-mail: lutti@ufsm.br

<sup>3</sup> Jocildo Pereira dos Santos Junior. Bacharel em Direito. Universidade Cidade de São Paulo. E-mail: jjpereira.30@hotmail.com.

<sup>4</sup> Yanna Patrícia Araújo Pereira. Administradora (UNIFESSPA). Especialista em Gestão Pública. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. E-mail: yanna@unifesspa.edu.br

## 1 INTRODUÇÃO

A definição acerca de “Burnout” na literatura científica tem no sentido literal o significado de “queimar por fora” ou “entrar em ebulição por completo”. Diante disso, a Síndrome de Burnout pode ser definida, portanto, como um processo que causa a exaustão emocional, ocasionando nesses profissionais um distanciamento das relações pessoais, e um sentimento constante de frustração tanto de sua realização pessoal como profissional (TAVERES, 2015).

As pessoas que são acometidas pela síndrome de burnout, possuem relação para designar o profissional que normalmente já não apresenta forças físicas e psicológicas o suficiente pelo contato social excessivo. Segundo Tavares (2015), essa patologia foi descrita pela primeira vez por Freudenberg em 1974, quando percebeu por meio de um estudo com voluntários que atuavam junto a dependentes químicos, a redução significativa de energia física, desmotivação, falta de comprometimento, e outros sintomas que são particularidade da síndrome.

Entende-se que a profissão de policial militar assim como outras existentes, tem como propriedades a atuação de atividades de alto risco, já que no seu cotidiano esses profissionais lidam, com diversos problemas, dentre a violência, a brutalidade, ameaças e a morte, fazendo com que esses indivíduos frequentemente tenham que intervir em situações de problemas de conflito e tensão, em razão disso, a profissão de policial possui altos índices ligado a síndrome de Burnout (ASCARI et al., 2016).

Nesse sentido como a sociedade exige e necessita de policiais que possam contribuir com os ideais da organização a que pertencem, auxiliando a população frente as suas necessidades, ao mesmo tempo, esse profissional precisa estar bem no que tange às suas condições de saúde, principalmente aos aspectos psicossomáticos, onde doenças como a síndrome de burnout tem um enorme impacto negativo na capacidade de trabalho desses policiais em questão.

Muitas das vezes as doenças originadas pelo trabalho, só são percebidas quando se encontram em estágios avançados, visto que, os sintomas que são desencadeados frequentemente apresentam sinais comuns a outras doenças, o que pode dificultar inicialmente a identificação precoce deste agravo, repercutindo conseqüentemente na saúde do trabalhador com o passar do tempo (ASCARI et al., 2016).

Dentre as diversas classes de trabalhadores, nota-se que os policiais, apresentam grandes riscos de morte e conseqüentemente a uma propensão para o surgimento de estresse, em virtude de situações que esses profissionais lidam diariamente, bem como, de sua sobrecarga de trabalho, suas relações de trabalho e ao caráter das atividades que realizam (SOUZA, et al., 2012).

Alguns estudos inclusive vêm apontando que as conseqüências geradas pelo o trabalho na saúde de policiais são inúmeras, haja vista, a necessidade de investimentos para conhecer melhor as causas e implementar estratégias para conseguir tentar amenizar, ou até mesmo, realizar um trabalho de prevenção no tocante dos agravos à saúde do policial, contribuindo sob essa perspectiva para a preservação da ordem pública (SOUZA, et al., 2012).

Portanto, o objetivo desta pesquisa é analisar o esgotamento profissional de policiais militares que trabalham no serviço administrativo, em relação aos aspectos referentes à Síndrome de Burnout.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 SÍNDROME DE BURNOUT: DIMENSÕES E CARACTERÍSTICAS

O Brasil, através da criação da Política Nacional de Saúde do Trabalhador, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), no qual as doenças ocupacionais são objeto de estudo desta política, destaca-se que a Síndrome de Burnout é uma das doenças que se faz presente nesse campo (BRASIL, 2012).

Sobre a Política Nacional de Saúde do Trabalhador tem por objetivo contribuir através de ações à redução ao máximo de acidentes e doenças referentes ao trabalho, por meio da promoção, reabilitação e vigilância na área da saúde. Além disso, essa política vigente apresenta como linhas de ação principal a atenção integral à saúde, a articulação intra e intersectorial, bem como a participação da população (BRASIL, 2012).

De acordo com o Ministério da Saúde, a síndrome de Burnout, ao longo do tempo, vem apresentando altos índices especialmente para profissionais da área da saúde como: médicos, enfermeiros, assistentes sociais, dentistas e fisioterapeutas. Todavia, tal patologia também se faz presente em outras profissões onde a “carga” de estresse ocupacional é bastante alta, como no caso de professores, policiais, bombeiros e demais profissões que estão sujeitas ao contato diário com o público, demandando assim um trabalho exaustivo muita das vezes (BRASIL, 2004).

Nesse sentido, o Burnout é definido como resposta psicológica ao estresse crônico voltado ao trabalho de natureza interpessoal e emocional, que pode surgir no ambiente de trabalho onde profissionais tenham um contato direto com os clientes. Trata-se de uma síndrome resultante de um processo gradual e subjetivo, que transforma a atividade laboral em fonte de sofrimento para o profissional (FRANCO et al., 2011).

Em razão das atividades praticadas no exercício profissional, observa-se que os trabalhadores diariamente encontram-se expostos a vários tipos de estressores psicossociais, que podem estar relacionados tanto com a natureza do trabalho executado pelo profissional, bem como, ao ambiente onde é realizado as atividades de trabalho. Ao se analisar esses fatores, poderá se observar os níveis de estresse geral, o que pode indicar à Síndrome de Burnout aos profissionais (FRANCO, et al., 2011).

Além desses fatores citados acima, a síndrome pode causar exaustão emocional e despersonalização ao profissional, pois, uma das principais peculiaridades dessa patologia é o aumento de sentimentos relacionado à exaustão emocional, juntamente com o desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas referentes às pessoas que atuam no mesmo espaço de trabalho.

Existem outras dimensões que fazem parte da síndrome de Burnout, que conforme Oliveira e Bardagi (2010) estão no fato da forma de avaliar a si, principalmente em relação ao seu trabalho, de maneira negativa, fazendo com que o profissional se sinta com autoestima baixa profissionalmente, uma vez que o mesmo apresenta sentimentos contínuos de infelicidade e insatisfação.

Segundo o Maslach Burnout Inventory (MBI) responsável por avaliar aos profissionais da saúde, os trabalhadores da educação, bem como outros profissionais, têm a finalidade de avaliar a Síndrome de Burnout que se caracteriza por três dimensões: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DE) e baixa Realização Profissional (RP) (ASCARI, et al., 2016).

Através dessas três dimensões é possível identificar, por exemplo, a frequência com que o indivíduo tenha no que se concerne a baixa realização profissional, ou seja, é uma reação negativa frente à capacidade de executar o trabalho e interagir com as demais pessoas no trabalho. No caso da exaustão emocional refere-se pela incapacidade no estabelecimento de vínculo afetivo e emocional, e por fim, a despersonalização tem relação para o indivíduo que se mostra indiferente a todas as pessoas de contato por meio de suas execuções de atividades laborais (ASCARI, et al. 2016).

Algumas pesquisas sobre o tema sugerem que o estresse ocupacional é considerado como uma dimensão inicial para o surgimento da síndrome de Burnout, já que vem acompanhada de sintomas físicos e psíquicos, no qual a despersonalização é responsável por sinalizar o aspecto típico da síndrome, isto é, torna-se claramente perceptível nesses casos a ausência de sensibilidade e humanização ao realizar o atendimento aos clientes, onde muitas das vezes são tratados com frieza e indiferença, prejudicando o trabalho como todo (FRANCO, et al., 2011).

Recomenda-se que os profissionais que sofrem a síndrome de burnout, precisam o quanto antes pedir o afastamento de suas atividades, geralmente esses profissionais, possuem alguns traços comuns presente nesse tipo de patologia que são o tempo de profissão, tempo na instituição, trabalho por turnos, sobrecarga, relação entre o profissional e o cliente, relacionamento entre os colegas de trabalho, insatisfação no trabalho, ausência de progressão no trabalho, conflito com os valores pessoais, e dentre outros, logo, todos esses fatores têm forte influência para o desenvolvimento da doença (SILVA; LIMA; CAIXETA, 2010).

Por isso que cada vez mais, se tem debatido sobre a relevância da qualidade de vida dos profissionais dos ambientes de trabalho, pois a mesma se torna essencial para a redução e até mesmo para a eliminação de síndromes com a de burnout, já que é preciso que o indivíduo consiga realizar suas funções com eficiência e competência no seu ambiente de trabalho (SILVA; LIMA; CAIXETA, 2010).

Portanto, a exposição laboral de profissionais, como a polícia, poderá desencadear sem dúvida, o medo individual quanto o medo por sua própria família, o que estará ligado diretamente com os atributos da síndrome de Burnout, no qual se não tratada de modo imediato, poderá trazer consequências não somente na vida profissional, mas também no pessoal desse indivíduo.

## 2.2 POLÍCIA MILITAR: BASTIDORES DA ATIVIDADE ADMINISTRATIVA

A Polícia Militar pode atuar normalmente em atividades nos setores administrativos, já que possui competência legal para exercer o poder de polícia, além de outras funções que variam desde conceder e recolher alvarás, bem como expedir portarias, resoluções, e orientações, até mesmo a aplicação de sanções por descumprimento das normas referente à Administração Pública (SOUZA, 2011).

Na concepção de Mello (2010), caracteriza o serviço da polícia administrativa, como uma atividade da Administração Pública, baseada na realização de atos normativos ou concretos, onde é apresentado fundamentos em sua supremacia geral e na forma da lei expressa, através do trabalho realizado por ações de fiscalização, de prevenção ou até mesmo repressão. Nessa esfera de atuação, o policial poderá impor coercitivamente aos particulares um dever de abstenção a fim de conformar-lhes os comportamentos inerentes aos interesses sociais vigentes.

A atuação da polícia como administrativa, além de sua dada competência para a prática de ações de cunho voltadas para atos administrativos, por meio de atos normativos, podendo expedir portarias e resoluções, tem seu campo de trabalho também, o trabalho inerente a realizar atos administrativos por meio de atos ordinários, como, por exemplo, as ordens de serviço elaboradas pela seção de planejamento. Vale salientar, que a mesma poderá exercer atos administrativos negociais emitindo autorização para realização de shows, de atividades esportivas, de festas populares, e de alvarás de funcionamento de estabelecimentos (GASPARINI, 2009).

Por meio de conceitos doutrinários e legais, compreende-se que o poder da polícia se baseia principalmente na finalidade do dever de agir do Estado sempre em busca do bem comum. Além desses exemplos citados acima, o trabalho da polícia administrativa embarca também a realização de atos administrativos por meio de atos punitivos, como no caso de atuações de trânsito, que podem posteriormente se converter na forma de multas, e também como o fechamento de estabelecimentos sem a devida licença para funcionamento, a licença vencida, assim como dentre outras questões de suas competências legais conforme legislação vigente (SOUZA, 2011).

Diante disso, entende-se que as várias facetas que o policial militar poderá atuar são inúmeras, e por isso, estudar a organização do trabalho policial Militar, pode ser visto como desafiador, já que, é preciso considerar todo um aparato burocrático e ideológico construído, contudo, ao mesmo tempo, é indispensável conhecer também como funciona as suas relações cotidianas vivenciadas pelo sujeito que trabalha, os seus códigos compartilhados, e bem como suas relações de poder dentro do seu campo de atuação de trabalho, seja ele no setor administrativo ou não.

### **3 METODOLOGIA**

A população alvo da pesquisa compreende homens e mulheres que trabalham na Polícia Militar do Estado do Pará (PMPA), seus integrantes são denominados Militar Estaduais. Os procedimentos éticos foram realizados, conforme a legislação do Ministério da Saúde (1997), resolução 196 do Conselho Nacional de Saúde (CNS). No qual, foi esclarecido aos policiais que se tratava de uma pesquisa sem quaisquer efeitos avaliativos individuais e/ou institucionais e que as respostas seriam anônimas e confidenciais.

A amostra é composta por 112 Policiais Militares, a pesquisa classifica-se como descritiva, pois os processos de estudos descritivos envolvem as etapas de formulação, de execução e a etapa analítica. Já para o alcance do objetivo proposto adotou-se a abordagem quantitativa a qual se utiliza de técnicas estatísticas para transformar, classificar e analisar informações (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010; SILVA, 2010).

Como estratégia de pesquisa adotou-se a técnica survey por meio do questionário Maslach Burnout Inventory (MBI), o mesmo foi elaborado pelas psicólogas Maslach e Jackson em 1981. Segundo Benevides-Pereira (2010) o instrumento MBI é utilizado ou mencionado em 60% das pesquisas referentes à síndrome de burnout em todo o mundo. O questionário foi projetado para avaliar a síndrome de Burnout em trabalhadores, utilizado exclusivamente para a avaliação da síndrome, não levando em consideração os elementos antecedentes e as consequências resultantes de seu processo. Ele identifica índices de Burnout de acordo com os escores de cada dimensão; os altos escores em exaustão emocional e despersonalização e baixos

escores em realização profissional indicam alto nível de Burnout (MASLACH; JACKSON; LEITER, 1996). Na escala MBI, são definidos que valores até 1,33 são considerados baixos, entre 1,34 e 2,43 intermediários e acima de 2,43 altos (MCLAURINE, 2008).

Quadro 1 – Caracterização das dimensões de Burnout

<b>Dimensão</b>	<b>Descrição</b>
Exaustão Emocional (EE)	É a dimensão de estresse básica individual, associada à sensação de estar sobrecarregado e esgotado emocional e fisicamente.
Despersonalização (DE)	Pode ser compreendida como a dimensão interpessoal, apresentando-se como uma resposta negativa, insensível, ou excessivamente aos vários aspectos do trabalho.
Baixa Realização Profissional (RP)	É a dimensão de auto avaliação que traz sentimentos de incompetência e falta de realização e produtividade no trabalho.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Maslach et al. (2001)

O questionário foi dividido em duas partes. A primeira seção do questionário, começa com perfil dos respondentes, ordenada em sete questões. O segundo bloco do questionário é composto por vinte e três perguntas de múltipla escolha, sobre a percepção, sentimentos, preocupação, dos entrevistados em relação a sua rotina profissional, sendo nove questões relacionadas à exaustão emocional, cinco questões relacionadas à despersonalização e oito questões relacionadas a baixa realização profissional. Para medir esse construto usou-se uma escala tipo likert de seis itens: (0) nunca; (1) uma vez ao ano ou menos; (2) uma vez ao mês ou menos; (3) algumas vezes ao mês; (4) uma vez por semana; (5) algumas vezes por semana; (6) todos os dias.

O questionário foi criado no Google Forms, onde é possível elaborar diferentes tipos de perguntas, tais como respostas curtas, parágrafos, seleção múltipla, caixas de verificação, escala linear, dentre outras (DATASCOPE, 2020). Em seguida o instrumento foi compartilhado por e-mail e redes sociais exclusivas de policiais que trabalham no serviço administrativo da PMPA, o mesmo ficou disponível entre os dias 02 de maio de 2020 e 30 de junho de 2020. Destaca-se que no formulário não solicitava informações como nome, registro profissional, telefone, endereço, para assim garantir o total sigilo daqueles que decidiram responder. Depois do prazo de recebimento das respostas, o conteúdo foi transferido para uma planilha Excel, na qual, os dados foram submetidos ao processamento do software IBM SPSS 22®. Para tanto, utilizou-se percentual e medida de frequência para a realização da estatística descritiva do perfil da amostra. Quanto a análise dos níveis da dimensão da síndrome de burnout, foram utilizadas as medidas do índice alfa de cronbach para certificar-se da confiabilidade do instrumento (fatores e as variáveis), a média, desvio padrão e o alfa de cronbach se o item for excluído. Que apresenta o valor que alfa teria se esse item específico fosse excluído, quando o questionário é confiável, todos os valores de alfa são semelhantes (HAIR, J. R et al., 2009)

#### **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A análise de dados está disposta em duas partes: a primeira trata das análises referentes ao perfil dos participantes, contemplando os dados pessoais e profissionais dos policiais

militares avaliados, posteriormente são analisados os níveis da síndrome de burnout nas três etapas: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional.

#### 4.1 Estatística descritiva

A partir da amostra composta por 112 policiais militares empregados no serviço administrativo da PMPA, elaborou-se a Tabela 01 a fim de melhor conhecer o perfil dos participantes.

**Tabela 01** - Perfil Amostral (dados pessoais) – Frequência e Percentagem

Variáveis	Alternativas	Frequência	%
Posto/ Graduação	Soldado	31	27,7
	Cabo	24	21,4
	Sargento	12	10,7
	Subtenente	1	0,9
	Tenente	4	3,6
	Capitão	25	22,3
	Major	10	8,9
	Tenente Coronel	4	3,6
	Coronel	1	0,9
Gênero	Masculino	75	67,0
	Feminino	37	33,0
Estado Civil	Solteiro (a)	26	23,2
	Casado (a)	54	48,2
	União estável	18	16,1
	Divorciado (a)	9	8,0
	Outros	5	4,5
Grau de Instrução	Ensino Médio	11	9,8
	Superior Incompleto	18	16,1
	Superior Completo	44	39,3
	Pós-graduado	39	34,8
Possui Filhos	Não possui filhos	35	31,3
	1 filho	29	25,9
	2 filhos	32	28,6
	3 filhos	10	8,9
	4 filhos ou mais	6	5,4
Prática Atividade Física	Não	8	7,1
	Algumas vezes na semana	63	56,3
	Algumas vezes no mês	22	19,6
	Diariamente	19	17,0

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Com base na Tabela 01, é perceptível que em relação ao Posto/Graduação a amostra é bastante heterogênea, a maior parte dos entrevistados são Soldados (27,7%) e Capitães (22,3%). Quanto ao gênero a amostra revela que a maioria (67%) do efetivo do serviço administrativo na PMPA é masculino, o público feminino é menor (33%), diferença essa que se dá em razão do próprio concurso público da PMPA que reserva apenas 10% das vagas para mulheres. Ao realizar a análise dos dados referentes ao Estado Civil, pesquisa mostra que mais da metade dos militares (64,3%) estão casados ou com união estável, e a maior parte (68,7%) possuem filhos. O estudo mostra ainda que predomina no serviço administrativo da PMPA policiais que possuem nível superior completo (74.1%), sendo que uma quantidade expressiva (34,8%) já possui pós-graduação, revelando uma equipe de militares qualificada dentro dos quartéis da PMPA.

## 4.2 Diagnostico das dimensões da Síndrome de Burnout

Para a análise das dimensões da síndrome de burnout as características foram alicerçadas em três construtos ou dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. Para mensuração dos índices de Burnout com a escala MBI-GS, são definidos que valores até 1,33 são considerados baixos, entre 1,34 e 2,43 intermediários e acima de 2,43 altos (MCLAURINE, 2008).

A Tabela 02 apresenta os resultados gerais das três dimensões da síndrome, média (M), desvios padrão (DP) e seus respectivos Alfa de Cronbach.

**Tabela 02:** Resultados gerais das três dimensões

Constructo	M	DP	Alfa de Cronbach
Exaustão Emocional (EE)	2,388	1,621	0,952
Despersonalização (DE)	1,629	1,353	0,806
Baixa Realização Profissional (RP)	4,162	1,066	0,869
<b>Geral</b>			0,857

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Os resultados indicam, nos dois grupos, maior índice em Baixa Realização Profissional (4,162) e Exaustão Emocional (2,388), seguido pela dimensão de menor índice em Despersonalização (1,629). O Alfa de Cronbach é aceitável para as três dimensões, isto é, pode-se assegurar a confiabilidade de que todos os itens estão codificados na mesma direção conceitual. Haja vista que conforme Hair Jr. (2005, p. 90), em caso de pesquisas exploratórias o Alfa de Cronbach é aceitável para valores acima de 0,6.

### 4.2.1 Exaustão Emocional

A Tabela 03 apresenta o Alfa de Cronbach do construto, a média, desvio padrão e o Alfa de Cronbach se o item for excluído, ou seja, quanto acarretaria em alfa total se a questão for removida. O construto exaustão emocional é conhecido como a primeira dimensão da síndrome de burnout, formado por nove afirmativas, englobando os sentimentos de frustração, cansaço e esgotamento emocional.

**Tabela 03:** Dimensão Exaustão Emocional

Variáveis (Alfa de Cronbach de 0,952)	M	DP	Alfa de Cronbach se o item for excluído
EE1 Sinto-me esgotado/a ao final de um dia de trabalho	3,40	1,75	0,948
EE2 Sinto-me como se estivesse no meu limite	2,46	1,87	0,944
EE3 Sinto-me emocionalmente exausto/a com o meu trabalho	2,51	1,92	0,941
EE4 Sinto-me frustrado/a com o meu trabalho	1,74	1,99	0,949
EE5 Sinto-me esgotado/a com o meu trabalho	2,19	1,99	0,942
EE6 Sinto que estou trabalhando demais para Polícia Militar	2,33	1,93	0,946
EE7Trabalhar diariamente com pessoas me deixa muito estressado/a	2,03	1,81	0,947
EE8 Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço	2,61	1,92	0,952
EE9 Sinto-me cansado/quando levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho	2,23	1,93	0,947

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Nesta dimensão obtiveram-se média geral 2,38 sinalizando que a exaustão emocional é constatada em um nível intermediário. Contudo, as variáveis EE1, EE2, EE3 e EE8 indicam um sinal de atenção devido ao fato de serem as que apresentaram a média mais elevada dentro do construto. Assim, compreende-se a partir destes resultados que os policiais militares do serviço administrativo experimentam os sentimentos que levam à exaustão emocional, porém com intensidade moderada. À vista disso, intui-se que estes policiais possuem força de vontade para realizar suas funções, demonstram habilidades para lidar com pessoas, o que é crucial nesta profissão, haja vista, que a interação entre policias dentro dos quartéis é diário. O próximo item é analisado os resultados obtidos na segunda fase da síndrome de burnout, a dimensão da despersonalização.

#### 4.2.2 Despersonalização (DE)

Para o segundo construto denominado de despersonalização (Tabela 04), o mesmo é composto por 5 afirmativas que abordam questões sobre os sentimentos de insensibilidade, da rigidez emocional, da falta de preocupação, do trato impessoal com a equipe de trabalho, e do sentimento de culpa pelos problemas com os colegas

**Tabela 04:** Dimensão Despersonalização

Variáveis (Alfa de Cronbach de 0,803)	M	DP	Alfa de Cronbach se o item for excluído
DE1 Sinto que meus colegas de trabalho culpam-me por alguns dos seus problemas	1,72	1,93	0,755
DE2 Sinto que trato alguns colegas como se fossem objetos	0,77	1,43	0,780
DE3 Tenho me tornado mais insensível com as pessoas desde que exerço esse trabalho	1,68	1,83	0,735
DE3 Não me preocupo realmente com o que ocorre com alguns dos meus colegas	1,51	1,85	0,772
DE5 Preocupo-me o fato de que este trabalho esteja me endurecendo emocionalmente	2,46	1,94	0,784

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Haja vista os resultados do construto despersonalização, o mesmo apresentou uma média geral de (1,62) e o desvio padrão de (1,35), isso representa níveis moderados de despersonalização da amostra dos policiais. Profissionais com sinais de despersonalização costumam ter atitudes cínicas, sentem-se esgotados e desanimados e tratam as pessoas com indiferença (MASLACH, SCHAUFELI E LEITER, 2001), ou seja, este perfil não foi identificado nesta amostra. A maior média (2,6) do construto DE5 está relacionada a empatia, à falta de preocupação com os colegas, com as pessoas, insensibilidade e endurecimento emocional, sendo que essa afirmativa a mais vivenciada nesse fator, ou seja, algumas vezes no mês (desvio padrão de 1,94). A variável de menor média (0,77) DE2 aborda o sentimento de atribuir ao ser humano a natureza de um objeto, tratando-o como coisa, emoção percebida muito a baixo da média geral (desvio padrão de 1,43). Todas as demais afirmativas apresentaram frequência de ao menos uma vez ao ano.

Nessa perspectiva, compreende-se que os policiais se preocupam com seus colegas de serviço, sentem-se responsáveis pelas relações interpessoais, tratando seus pares como seres humanos dotados de emoções e que necessitam da sua atenção e empatia, como também demonstram um estado emocional saudável nas situações rotineiras. Em suma, compreendem que os companheiros (as) não os culpam pelos seus problemas.

#### 4.2.3 Baixa Realização Profissional (RP)

O último construto da síndrome de burnout refere-se ao nível de realização profissional dos policiais do serviço administrativo da PMPA. Este construto é composto por oito afirmativas que abordam situações relativa à capacidade dos entrevistados de entender e enfrentar problemas emocionais, lidar de forma eficaz com os problemas de seus colegas, além disso, ter ânimo e conseguir construir um espaço profissional mais equilibrado e harmonioso.

**Tabela 05:** Dimensão Baixa Realização Profissional

Variáveis (Alfa de Cronbach de 0,863)	M	DP	Alfa de Cronbach se o item for excluído
RP1 Sinto-me cheio/a de energia	3,75	1,77	0,859
RP2 Sinto-me estimulado/a de trabalhar em contato com outras pessoas	3,96	1,52	0,836
RP3 Sinto-me que posso criar um ambiente tranquilo para os meus colegas	4,42	1,41	0,832
RP4 Sinto que influencio positivamente a vida dos outros através do meu trabalho	4,46	1,34	0,840
RP5 Lido de forma adequada com os problemas dos meus colegas de trabalho	4,38	1,38	0,833
RP6 Posso entender com facilidade o que sentem os meus colegas de trabalho	4,22	1,45	0,854
RP7 Sinto que sei tratar de forma tranquila os problemas emocionais do meu trabalho	4,13	1,41	0,846
RP8 Tenho que conseguir muitas realizações em minha profissão	3,96	1,58	0,873

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Adverso aos construtos anteriores, as médias mais elevadas para essa dimensão representam menor propensão de manifestação da síndrome. Posto isto, a Tabela 05 revela que o fator baixa realização profissional obteve média geral de (4,16), portanto, a amostra revelou altos níveis de realização profissional com intensidade de uma vez por semana (desvio padrão de 1,06) para os sentimentos de entusiasmo, tolerância e vigor para trabalhar. No geral, indivíduos que apresentam altos níveis de realização profissional dificilmente apresentarão sinais de exaustão emocional pelo trabalho e também não tratarão seus colegas de forma desumana (ALMEIDA, 2011).

Observa-se ainda na Tabela 05 que as variáveis RP1, RP2, RP8 tiveram médias inferiores a 4 e superiores a 3, bem como intensidades de algumas vezes ao mês. Apesar disso, pode-se concluir que os policiais avaliados se sentem realizados profissionalmente, uma vez que a maioria das variáveis ficaram com a média acima de 4, com destaque para variável RP4 “Sinto que influencio positivamente a vida dos outros através do meu trabalho” que ficou com maior média (4,46) se excluída, acarretaria em um valor de alfa total de (0,84), seguida pelas médias RP3 (4,42), RP5 (4,38), RP6 (4,22) e RP7 (4,13), que referem-se sobre como os participantes administram os problemas com os colegas, os conflitos emocionais no serviço, as aspiração profissional e a motivação.

Em síntese, infere-se a partir dos resultados da dimensão baixa realização profissional que os policiais avaliados estão motivados e satisfeitos com a atividade no serviço administrativo, o que não significa que estes não enfrentem problemas diariamente, mas, que mesmo em situações conflituosas, adversas no serviço, os mesmos conseguem de forma eficaz, manter um espaço profissional equilibrado e harmônico.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No presente estudo foi realizada a aplicação do questionário MBI para mensuração dos níveis da Síndrome Burnout em uma instituição de segurança pública PMPA, especificamente nos policiais militares do serviço administrativo, através de uma pesquisa estratificada, com 95% de confiança, composta por diversos posto e graduação da estrutura da instituição, obtendo-se 112 respondentes.

O objetivo desse estudo foi avaliar os índices da síndrome de burnout e suas dimensões na vida dos policiais. A Síndrome de Burnout passou a ter protagonismo no mundo laboral na medida em que veio explicitar as consequências do impacto das atividades ocupacionais do trabalhador nas organizações e em suas vidas (Pereira, 2002).

Na amostra predomina profissionais do sexo masculino, no geral casados, com a média de um filho, e nível superior completo. Alguns fatores podem explicar os achados, tais como o fato do concurso público para PMPA reserva apenas 20% das vagas para o público feminino. Entretanto, nenhuma das variáveis investigadas apresentou diferença estatisticamente significativa entre os sexos.

Na mensuração dos níveis da síndrome, surge um alerta, pois apesar dos resultados comeditos para as dimensões EE (2,38), DE (1,62) e RP (4,16). A síndrome é invisível, segundo Lindblom et al. (2006) está associado a outros tipos de distúrbios psicológicos, como depressão, ansiedade e insônia.

Quanto aos testes de hipóteses foi confirmado que a síndrome de Burnout se desenvolve independente de qual posto ou graduação hierárquica a pessoa trabalha. O estudo da síndrome

no ambiente administrativo da PMPA mostrou-se em patamares médios, ligando assim o alerta da necessidade de atenção por parte dos gestores (oficiais) com as possíveis consequências que o Burnout pode gerar a saúde dos policiais. Tais como, baixa percepção de justiça (SOUSA E MENDONÇA, 2009) e estresse emocional (MASLACH (1998).

Como limitações do estudo foram encontradas poucas pesquisas que utilizaram a mesma instituição ou semelhantes para realizar a comparação dos índices encontrados, também foi uma limitação a resistência de alguns policiais em responder os questionários. Ficando como sugestão para futuras pesquisas a replicação do questionário para o efetivo da PMPA de maneira geral, independentemente do local de serviço, aumentando-se, assim, o tamanho da amostra, com o intuito de verificar se as percepções da síndrome de burnout e suas subescalas são influenciadas em outras variáveis.

## REFERÊNCIAS

ASCARI, R.A. et al. Prevalência De Risco Para Síndrome De Burnout Em Policiais Militares. **Cogitare Enferm.** 2016 Abr/jun; 21(2): 01-10.

BRASIL. Ministerio da saúde. Portaria Nº 1.823, de 23 de agosto de 2012. **Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora.** Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823\\_23\\_08\\_2012.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823_23_08_2012.html). Acesso em: 30 jul. 2020.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Humaniza SUS: Política nacional de humanização: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS.** Brasília: Ministério da Saúde; 2004.

DATASCOPE. **Vantagens e desvantagens do Google Forms.** Disponível em: <https://mydatascope.com/blog/pt/vantagens-e-desvantagens-do-google-forms/>. Acesso em 28 jul. 2020.

FRANCO, G.P; BARROS, A.L.B.L; NOGUEIRA-MARTINS, L.A; ZEITOUN, S.S. Burnout in nursing residents. **Rev. esc. enferm. USP.** 2011; 45(1). Disponível: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342011000100002>>. Acesso em: 30 jul. 2020.

GASPARINI, Diógenes. **Direito administrativo.** 14º ed.rev. São Paulo: Saraiva, 2009.

KAUARK, F.; MANHÃES, F.C.; MEDEIROS, C.H. **Metodologia da Pesquisa:** guia prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

HAIR, J. R., JOSEPH F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J. ; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. (2009). **Análise multivariada de dados.** Porto Alegre: Bookman.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MASLACH, C; JACKSON, S. E.; LEITER, M. P. **Maslach Burnout Inventory Manual**. 3. ed. Palo Alto: Consulting Psychologist's Press, 1996.

MELLO, Celso Antônio Bandeira. **Curso de Direito Administrativo**. 27. Ed. São Paulo: Maheiros, 2010.

OLIVEIRA, P.L.M.; BARDAGI, M.P. Estresse e comprometimento com a carreira em policiais militares. **Bol. psicol.** 2010; 59(131). Disponível: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bolpsi/v59n131/v59n131a03.pdf>. Acesso em: 30 Jul. 2020.

PMPA. Histórico da Polícia Militar do Estado do Pará. Disponível em: <https://www.pm.pa.gov.br/hist%C3%B3rico.html>. Acesso em: 21 jul. 2020.

SILVA, L.C.F.; LIMA, F.B.; CAIXETA, R.P. Síndrome de burnout em profissionais do corpo de bombeiros. **Mudanças, Psicol. Saúde**. 2010; 18(1-2). Disponível: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/MUD/article/viewFile/2270/2704>. Acesso em: 30 jul. 2020.

SOUZA, Edson José. **Polícia Militar atuando como polícia administrativa**. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/20636/policia-militar-atuando-como-policia-administrativa/3>. Acesso em: 30 jul. 2020.

SOUZA, E.R.; MINAYO, M.C.S.; SILVA, J.G.; PIRES, T.O. Fatores associados ao sofrimento psíquico de policiais militares da cidade do Rio de Janeiro, Brasil. **Cad. Saúde Pública**. 2012; 28(7). Disponível: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2012000700008>. Acesso em: 30 jul. 2020.

TAVARES, J.P. **Relação entre as dimensões do modelo desequilíbrio esforço-recompensa, resiliência e níveis de cortisol salivar entre policiais militares**. Porto Alegre (RS): Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2015.