



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

### THE INVISIBILITY OF PROFESSIONAL EXHAUSTION: AN INVESTIGATION ABOUT MILITARY POLICIES WORKING IN THE ADMINISTRATIVE SERVICE



10.31072/rcf.v12i1.895

**David Nogueira Silva Marzzoni** 

*Esp. em Administração Pública pela Universidade Federal de Santa Maria. E-mail: davidmarzzoni@gmail.com.*

**Luciana Flores Battistella** 

*Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, docente na Universidade Federal de Santa Maria. E-mail: lutti@ufsm.br.*

**Yanna Patrícia Araújo Pereira** 

*Esp. em Gestão Pública pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. E-mail: yanna@unifesspa.edu.br.*

**Jocildo Pereira dos Santos Junior**

*Esp. em Ciências Jurídicas pela Universidade Cruzeiro do Sul. E-mail: jjpereira.30@hotmail.com.*

**Submetido:** 13 ago. 2020.

**Aprovado:** 30 mar. 2021.

**Publicado:** 31 mar. 2021.

**E-mail para correspondência:**

[davidmarzzoni@gmail.com](mailto:davidmarzzoni@gmail.com)

Este é um trabalho de acesso aberto e distribuído sob os Termos da *Creative Commons Attribution License*. A licença permite o uso, a distribuição e a reprodução irrestrita, em qualquer meio, desde que creditado as fontes originais.

Imagem: StockPhotos (Todos os direitos reservados).



**Open Access**

**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. Nos resultados da pesquisa identificamos predominantemente 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, eles apresentem níveis comedidos, 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.

**Abstract:** The objective of this research was to analyze the professional exhaustion of military police officers who work in the administrative service, in relation to aspects related to Burnout Syndrome. To obtain the exposed results, a quantitative, descriptive, survey-type methodology was adopted, using the Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument for data collection. The sample consisted of 112 active military police officers, who work in administrative sectors of the Militia Police of the State of Pará. In general, burnout syndrome is usually identified among professionals who carry out their activities directly linked to other people, as is the case of cops. From the results of the



research it was identified that male professionals predominate, generally married, with the average of one child, and complete higher education. In the measurement of the levels of the syndrome, an alert appears, because, although they present moderate levels, attention is required by the managers, since the syndrome is invisible, according to Lindblom et al. (2006) is associated with other types of psychological disorders, such as depression, anxiety and insomnia. However, it was found that despite everything, most police are satisfied with their profession.

**Keywords:** Professional Burnout. Burnout Syndrome, Police.

### 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 <sup>(24)</sup>.

De acordo com Lindblom et al. <sup>(8)</sup>, afirmam que é razoável que as pessoas sintam tensão e exaustão com as mudanças recorrentes na vida de trabalho na última década. Essa tensão no ambiente de trabalho muitas vezes é proveniente de situações de estresse. Segundo Tavares <sup>(24)</sup> essa patologia foi descrita pela primeira vez por Freudenberger 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 particularidades 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 ligados a síndrome de Burnout <sup>(1)</sup>.



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.

Segundo Marzzoni et al. <sup>(11)</sup>, a síndrome de Burnout está presente nos profissionais de segurança pública, e alguns aspectos sobre a qualidade de vida no trabalho podem contribuir para a ocorrência da síndrome. Muitas 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 <sup>(1)</sup>.

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 <sup>(21)</sup>.

Alguns estudos vêm apontando que as conseqüências geradas pelo trabalho na saúde de policiais são inúmeras. A título de exemplo, a polícia militar do Pará revelou muita exaustão emocional, que somados perfazem 67,6% dos entrevistados, o que remete à necessidade de medidas organizacionais para promoção de ações preventivas e interventivas na corporação do Pará <sup>(11)</sup>.

Há 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 <sup>(21)</sup>.

Diante disso, entende-se que as várias facetas que o policial militar poderá atuar são inúmeras, e por isso, estudar o policial no setor administrativo, pode ser visto como desafiador, já que, é preciso considerar todo um aparato burocrático e ideológico construído na instituição.

Assim, este trabalho inova por estar na vanguarda das pesquisas sobre a síndrome de Burnout em relação aos policiais militares que trabalham no serviço administrativo. A discussão promove a reflexão da instituição sobre as decisões que podem ser implementadas para reduzir os impactos negativos do desgaste profissional e, conseqüentemente, podem contribuir para mudanças que melhorem o espaço e a qualidade de vida no trabalho.

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.

### **Burnout**

O Brasil, por meio 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, determina que a Síndrome de Burnout é uma das doenças que se faz presente nesse campo <sup>(2)</sup>.

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 muitas vezes <sup>(3)</sup>.

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 <sup>(6)</sup>.

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 <sup>(6)</sup>.

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, conforme Oliveira e Bardagi <sup>(16)</sup>, 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 ele apresenta sentimentos contínuos de infelicidade e insatisfação.

A síndrome de Burnout se caracteriza por três dimensões: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DE) e baixa Realização Profissional (RP) <sup>(1)</sup>. Através dessas três dimensões é possível identificar, por exemplo, a frequência com que o indivíduo tenha no que se concerne à 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 <sup>(1)</sup>.

**Quadro 1. Caracterização das dimensões de Burnout**

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

Fonte: Adaptado de Maslach et al. (2001).

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 <sup>(6)</sup>.



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 <sup>(18)</sup>.

Por isso que cada vez mais, tem-se debatido sobre a relevância da qualidade de vida dos profissionais dos ambientes de trabalho, pois ela 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 <sup>(18)</sup>.

### **Metodologia**

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo descritivo de natureza quantitativa, utilizando como instrumento de coleta de dados o Maslach Burnout Inventory (MBI) que é um instrumento utilizado para mensurar Burnout em praticamente qualquer contexto ocupacional trabalho <sup>(15)</sup>.

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. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) da Universidade Federal de Santa Maria, os procedimentos éticos foram realizados, conforme a legislação do Ministério da Saúde <sup>(2)</sup>, 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, a realização da coleta de dados deste estudo foi realizada no período de maio a junho de 2020, após a aprovação no comitê de ética. Para alcançar o objetivo proposto adotou-se a abordagem quantitativa a qual se utiliza de técnicas estatísticas para transformar, classificar e analisar informações <sup>(9)</sup>.

Como estratégia de pesquisa adotou-se a técnica survey por meio do questionário Maslach Burnout Inventory (MBI), ele foi elaborado pelas psicólogas Maslach e Jackson em 1981. O instrumento MBI é utilizado ou mencionado em 60% das pesquisas referentes à síndrome de burnout em todo o mundo <sup>(8)</sup>.

As 22 variáveis da escala, que segundo Ferreira <sup>(5)</sup> foi adaptada e validada para o português por Tamayo <sup>(15)</sup>. Demonstradas no Quadro 2.

**Quadro 2. Variáveis por fator da Síndrome de Burnout**

COD.	VARIÁVEIS
EE1	Sinto-me esgotado/a ao final de um dia de trabalho
EE2	Sinto-me como se estivesse no meu limite
EE3	Sinto-me emocionalmente exausto/a com o meu trabalho
EE4	Sinto-me frustrado/a com o meu trabalho
EE5	Sinto-me esgotado/a com o meu trabalho
EE6	Sinto que estou trabalhando demais para Polícia Militar
EE7	Trabalhar diariamente com pessoas me deixa muito estressado/a
EE 8	Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço
EE9	Sinto-me cansado/a quando levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho
RP1	Sinto-me cheio/a de energia
RP2	Sinto-me estimulado/a de trabalhar em contato com outras pessoas
RP3	Sinto-me que posso criar um ambiente tranquilo para os meus colegas
RP4	Sinto que influencio positivamente a vida dos outros através do meu trabalho
RP5	Lido de forma adequada com os problemas dos meus colegas de serviço
RP6	Posso entender com facilidade o que sentem os meus colegas de serviço





RP7	Sinto que sei tratar de forma tranquila os problemas emocionais do meu trabalho
RP8	Tenho que conseguir muitas realizações em minha profissão
DE1.	Sinto que os colegas de serviço culpam-me por alguns dos seus problemas
DE2	Sinto que trato alguns colegas como se fossem objetos
DE3	Tenho me tornado mais insensível com as pessoas desde que exerço esse trabalho
DE4	Não me preocupo realmente com o que ocorre com alguns dos meus colegas de serviço
DE5	Preocupo-me o fato de que este trabalho esteja me endurecendo emocionalmente

Fonte: Adaptado de Ferreira (2011).

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 <sup>(14)</sup>. 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 <sup>(12)</sup>.

Para o reconhecimento das variáveis mais relevantes do modelo e das variáveis menos significativas, foram realizados os testes do Coeficiente Alfa de Cronbach. O Alfa de Cronbach (ou coeficiente alfa) é a medida comumente utilizada de confiabilidade para um conjunto de dois ou mais indicadores de construto. Os valores variam entre 0 e 1 com as medidas mais altas indicando maior confiabilidade entre os indicadores <sup>(10)</sup>.

O questionário foi dividido em duas partes. A primeira seção do questionário, começa com perfil dos respondentes, ordenada em sete questões. A segunda seção do questionário é composta 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 <sup>(4)</sup>.

Em seguida o instrumento foi compartilhado por e-mail e redes sociais exclusivas de policiais que trabalham no serviço administrativo da PMPA. Destaca-se que no formulário não foram solicitadas 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 <sup>(10)</sup>.



## Resultados e Discussão

A análise de dados está disposta em duas partes: a primeira trata das análises referentes ao perfil dos participantes, contemplando os dados socioeconômicos dos policiais militares avaliados, posteriormente são analisados os níveis da Síndrome de Burnout nas três etapas: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional.

### 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 socioeconômicos) - 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



<b>Possui Filhos</b>	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
<b>Pratica Atividade Física</b>	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.

### Diagnóstico 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 <sup>(12)</sup>.



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 da Síndrome de Burnout**

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>			<b>0,857</b>

**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. <sup>(10)</sup>, em caso de pesquisas exploratórias o Alfa de Cronbach é aceitável para valores acima de 0,6.

### **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 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 (EE)

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. Semelhante aos resultados de Marzzoni *et al.* <sup>(11)</sup>, que identificou também nível de Exaustão Emocional moderado em profissionais de segurança pública, sinalizando um média de 2,0.

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 policiais dentro dos quartéis é



diário. O próximo item é analisado os resultados obtidos na segunda fase da síndrome de Burnout, a dimensão da despersonalização.

### Despersonalização (DE)

Para o segundo construto denominado de despersonalização (**Tabela 04**), ele 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 me culpam 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, ele 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 <sup>(15)</sup>, 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 abaixo 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.

### 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 não tratarão seus colegas de forma desumana <sup>(19)</sup>.

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, eles conseguem de forma eficaz, manter um espaço profissional equilibrado e harmônico.

### Conclusões

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 10% 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 comedidos 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 <sup>(22)</sup> e estresse emocional <sup>(14)</sup>.

Como limitações do estudo, foram encontradas poucas pesquisas que utilizaram a mesma instituição ou semelhantes para realizar a comparação dos índices encontrados, também ocorreu uma limitação com relação à resistência de alguns policiais em responder os questionários. Sugerimos futuras pesquisas intencionando a aplicação deste mesmo questionário com todo o efetivo da PM/PA, nos diversos setores da Corporação, aumentando o tamanho da amostra. Com o intuito de verificar se as percepções da síndrome de Burnout e suas subescalas influenciam em outras variáveis.

### Agradecimento

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo suporte financeiro feito, ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública (PPGAP) - Universidade Federal de Santa Maria, à Polícia Militar do Estado do Pará, aos respondentes desta Pesquisa, aos colegas participantes deste artigo e à Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente - FAEMA.

### Referências

1. Ascari RA, et al. Prevalência De Risco Para Síndrome De Burnout Em Policiais Militares. *Cogitare Enferm.* 2016 Abr/jun; 21(2): 01-10.
2. Ministério da Saúde (BR). Portaria Nº 1.823, de 23 de agosto de 2012. Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora [citado em 30 jul. 2020]. 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).
3. Ministério da Saúde (BR). 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.



4. Datascope. Vantagens e desvantagens do Google Forms [citado em 28 jul. 2020]. Disponível em: <https://mydatascope.com/blog/pt/vantagens-e-desvantagens-do-google-forms/>.
5. Ferreira REDS. A organização do trabalho na Unidade de Doenças Infectocontagiosas e a ocorrência de nos trabalhadores de Enfermagem [dissertação]. Rio de Janeiro: Faculdade de Enfermagem da UERJ; 2011.
6. Franco GP, Barros ALBL, Nogueira-Martins LA, Zeitoun SS. Burnout in nursing residents. Rev. esc. enferm. USP. 2011;45(1).
7. Gasparini D. Direito administrativo. 14ª ed. rev. São Paulo: Saraiva; 2009.
8. Lindblom KM et al. Burnout in the working population: Relations to psychosocial work factors. International Journal of Behavioral Medicine. 2006;13(1):51-59.
9. Kauark F, Manhães FC, Medeiros CH. Metodologia da Pesquisa: guia prático. Itabuna: Via Litterarum; 2010.
10. Hair JR, Joseph F, Black WC, Babin BJ, Anderson RE.; Tatham, R. L. Análise multivariada de dados. Porto Alegre: Bookman. 2009.
11. Marzoni DNS, Pereira RDS, Santos Junior JPDS, Battistella LF. Síndrome De Burnout em profissionais de segurança pública: estudo de caso. Anais of Brazilian Congress of Health 2020.
12. Mclaurine WD. A Correlational Study of Job Burnout and Organizational Commitment Among Correctional Officers. School of Psychology: Capella University. 2008.
13. Marconi MA, Lakatos EM. Fundamentos de metodologia científica. 7. ed. São Paulo: Atlas; 2010.
14. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach Burnout Inventory Manual. 3. ed. Palo Alto: Consulting Psychologist's Press; 1996.
15. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. Annual Review of Psychology. 2001;52:397-422.
16. Oliveira PLM, Bardagi MP. Estresse e comprometimento com a carreira em policiais militares. Bol. psicol. 2010;59(131).
17. Polícia Militar do Pará (BR). Histórico da Polícia Militar do Estado do Pará [citado em 21 de jul. 2020]. Disponível em: <https://www.pm.pa.gov.br/hist%C3%B3rico.html>.



18. Silva LCF, Lima FB, Caixeta profissionais do corpo de Saúde. 2010;18(1-2).

RP. Síndrome de burnout em bombeiros. Mudanças, Psicol.

19. Silva NR, Almeida MA. As características dos alunos são determinantes para o adoecimento de professores - um estudo comparativo sobre a incidência de Burnout em professores do ensino regular e especial. Rev. bras. educ. espec. 2011;17(3).

20. Souza EJ. Polícia Militar atuando como polícia administrativa [citado em 30 jul. 2020]. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/20636/policia-militar-atuando-como-policia-administrativa/3>.

21. Souza ER, Minayo MCS, Silva JG, Pires TO. Fatores associados ao sofrimento psíquico de policiais militares da cidade do Rio de Janeiro, Brasil. Cad. Saúde Pública. 2012;28(7).

22. Sousa IF, Mendonca H. Burnout em professores universitários: impacto de percepções de justiça e comprometimento afetivo. Psic.: Teor. e Pesq. [online]. 2009;25(4):499-508.

23. Tamayo MR, Tróccoli BT. Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). Estudos de Psicologia (Natal). 2009;14:213-221.

24. Tavares JP. 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.