

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

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

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Andrea Karla Breunig de Freitas

Santa Maria, RS, Brasil 2013

ESTRESSE, COPING E SÍNDROME DE BURNOUT EM POLICIAIS RODOVIÁRIOS FEDERAIS

Andrea Karla Breunig de Freitas

Dissertação apresentado ao Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Área de Gerência de Produção, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do Título de **Mestre em Engenharia de Produção**.

Orientador: Prof. Dr. Luis Felipe Dias Lopes

Santa Maria, RS, Brasil 2013

Ficha catalográfica elaborada através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Central da UFSM, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a):

Freitas, Andrea Karla Breunig
ESTRESSE, COPING E SÍNDROME DE BURNOUT EM POLICIAIS
RODOVIÁRIOS FEDERAIS / Freitas, Andrea Karla Breunig de
Freitas. 2013.
74; 30cm

Orientador: Luis Felipe Dias Lopes
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Tecnologia, Programa de
Pós-graduação em Engenharia de Produção, RS, 2013.

1. Estresse 2. Coping 3. Síndrome de Burnout 4. Poli-
cial Rodoviário Federal I Felipe Dias Lopes, Luis
II. Título.

© 2013

Todos os direitos autorais reservados a Andrea Karla Breunig de Freitas. A reprodução de partes ou do todo deste trabalho só poderá ser feita mediante a citação da fonte.

Endereço: Rua Cruz e Souza, nº 313. Santa Maria, RS. CEP: 97110-220

Fone (055)30264708; Cel.(055) 99249480; e-mail:deiabreunig@hotmail.com

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Dissertação de Mestrado

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

elaborada por
Andrea Karla Breunig de Freitas

como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Engenharia de Produção

COMISSÃO EXAMINADORA:

Luis Felipe Dias Lopes, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Enio Junior Seidel, Dr. (UNIPAMPA)
Examinador

Laura de Azevedo Guido, Dr^a. (UFSM)
Examinador

Santa Maria, 26 de agosto de 2013.

PENSAMENTO

“Podemos acreditar que tudo que a vida nos oferecerá no futuro é repetir o que fizemos ontem e hoje.

Mas, se prestarmos atenção, vamos nos dar conta de que nenhum dia é igual a outro. Cada manhã traz uma benção escondida; uma benção que só serve para esse dia e que não se pode guardar nem desaproveitar.

Se não usamos este milagre hoje, ele vai se perder.

Este milagre está nos detalhes do cotidiano; é preciso viver cada minuto porque ali encontramos a saída de nossas confusões, a alegria de nossos bons momentos, a pista correta para a decisão que tomaremos.

Nunca podemos deixar que cada dia pareça igual ao anterior porque todos os dias são diferentes, porque estamos em constante processo de mudança”.

Paulo Coelho

AGRADECIMENTOS

Algumas pessoas foram fundamentais no decorrer dessa trajetória e para que este trabalho fosse realizado e, portanto, não poderia deixar de agradecê-las:

Em primeiro lugar agradecer a **Deus**, pela minha vida e pelo meu desejo de crescer.

Aos meus pais **Alves Breunig e Carmem Breunig**, por me darem a oportunidade de existir e por terem me ensinado a lutar pelos meus objetivos, sem perder os meus valores e nunca desistir daquilo em que acredito. Obrigada pelo amor, carinho e por sempre me incentivar e estimular a crescer!

Ao meu marido, **Ricardo Freitas**, que diante de tantas turbulências vividas no período, não deixou de dar incentivo e acreditou em mim!

A Minha amada filha **Ana Julia Freitas**, que sempre me incentivou e nas horas de desânimo mostrava que o pior já havia passado e que faltava pouco, fazendo do difícil uma forma de dar risadas e não desistir. Você é meu esteio... Obrigada por existir.

A minha irmã **Andresa Marin** acompanhada de sua família, que com simplicidade desde o começo diziam...vai lá dinda...tu és capaz.

Agradeço ao carinho das minhas irmãs de coração **Simone Marques e Carolina Freitas**, vocês me apoiaram, incentivaram e acreditaram em mim em todos os momentos, até mesmo quando eu achei que não conseguiria.

Ao meu colega e gestor da empresa em que trabalho, o Sr **Ibanez Luz**, por sempre acreditar no meu potencial e todas as vezes que necessitei de afastamento da empresa para me dedicar aos estudos, soube me apoiar e autorizar a minha ausência. A colega de setor **Cátia Simone**, que em alguns momentos deixei-a sozinha em suas viagens, pois tive que ir para outro lado fazer minhas coletas, mas nunca reclamou e ainda torceu por mim, para que tudo desse certo.

Ao **Prof. Dr. Luis Felipe Dias Lopes**, meu orientador, pela confiança depositada em mim, pela forma de condução das orientações, sabedoria, lapidação desta obra e principalmente pela amizade e carinho. Tens minha admiração.

Aos professores e colegas do curso de Mestrado em Engenharia de Produção da UFSM, pela condução das discussões em aula, trocas de saberes e pela construção de um programa reconhecido por sua política e ética.

A **Profª Dra. Laura de Azevedo Guido e Prof Dr. Italo Minelo**, pela coorientação, apoio e sugestões, sempre enviando material para complementação deste trabalho.

Aos meus colegas especiais: **Diana Della Méa, Roseli Maria Lamb, Bartholomeu Barcellos e Nirvam Peixoto**, pelas risadas nas horas difíceis, pela parceria e por todo carinho dedicado nesta jornada.

Aos **Policiais Rodoviários Federais** das 9ª, 10ª e 11ª delegacias que participaram deste estudo de forma gentil e dispostos a obterem o conhecimento que aqui foi proposto.

Enfim, agradeço a todos aqueles que de alguma forma fizeram parte da minha trajetória nestes dois últimos anos.

RESUMO

Dissertação de Mestrado
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção
Universidade Federal de Santa Maria

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

AUTORA: ANDREA KARLA BREUNIG DE FREITAS

ORIENTADOR: LUIS FELIPE DIAS LOPES

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 26 de agosto de 2013.

A profissão de Policial Rodoviário Federal é considerada uma das profissões de maior estresse. Trata-se de uma profissão de risco pela natureza de suas funções, onde são confrontadas na sua prática diária, com situações limite, onde os recursos emocionais são postos a prova. Estas situações elevam o nível de estresse e quando não enfrentadas de forma adequada podem levar ao Burnout. O presente estudo tem como propósito contribuir para um conhecimento mais aprofundado destes profissionais, com o intuito de avaliar a percepção de estresse no trabalho, quais as estratégias de enfrentamento que esta população adota para minimizar este estresse a fim de não atingirem o burnout. Trata-se de um estudo de campo, descritivo, exploratório com abordagem quantitativa. A pesquisa consistiu na identificação e caracterização dos sujeitos a partir de um questionário, bem como da aplicação do Formulário sócio demográfico. A população do estudo foi composta por Policiais Rodoviários Federais da região Central do Estado do Rio Grande do Sul. Os resultados obtidos através da análise estatística foram de 73,08% em alto estresse e 26,92% em baixo estresse, as estratégias mais utilizadas foram à resolução de problemas e os indicativos da Síndrome de Burnout nesta população foram de 3,84%. Deste modo, entende-se que a importância deste trabalho está no fato de que com a sua participação estarão contribuindo para difundir o conhecimento acerca desta categoria profissional, o que poderá acarretar em melhores condições de trabalho e respeito à saúde.

Palavras chaves: Estresse; Coping; Síndrome de Burnout; Policial Rodoviário Federal.

ABSTRACT

Dissertação de Mestrado
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção
Universidade Federal de Santa Maria

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

AUTHOR: ANDREA KARLA BREUNIG DE FREITAS

ADVISER: LUIS FELIPE DIAS LOPES

Date and Place of Defense: Santa Maria, August 26th, 2013.

The profession of the Federal Highway Police is considered one of the most stressful professions. It is a profession of risk by the nature of their functions, which are faced with in their daily practice, in extreme situations, where the emotional resources are put on test. These situations raise the level of stress and when not addressed adequately may lead to burnout. The present study aims to contribute to a deeper knowledge of these professionals, in order to evaluate the perception of job stress, which coping strategies that people adopt to minimize this stress in order not to reach burnout. This is a field study, descriptive, exploratory quantitative approach. The research involved the identification and characterization of the subjects from a questionnaire as well as the application of socio-demographic form. The study population was composed of the Federal Highway Police Central region of Rio Grande do Sul. The results obtained from statistical analysis were 73.08 % in high stress and low stress at 26.92 % , the most used strategies were problem solving and indicative of burnout syndrome in this population was 3.84% . Thus , it is understood that the importance of this work lies in the fact that with your participation will be helping to spread awareness about this job category , which could result in better working conditions and respect for health.

Keywords: Stress, Coping, Burnout Syndrome, Federal Highway Police

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Questões de pesquisa	15
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Objetivo geral.....	15
1.2.2 Objetivos específicos.....	15
1.3 Justificativa	16
1.4 Estrutura do Trabalho	16
2 ESTRESSE, COPING e SÍNDROME DE BURNOUT	17
2.1 Estresse	17
2.1.1 Estresse ocupacional.....	18
2.2 Coping	20
2.3 Síndrome de Burnout	21
3 METODOLOGIA	23
3.1 Tipo de pesquisa	23
3.2 Campo de estudo e histórico	24
3.3 População do estudo	26
3.3.1 Critérios de Inclusão	26
3.3.2 Critérios de Exclusão.....	26
3.4 Aspectos éticos da pesquisa	26
3.4.1 Riscos e benefícios	27
3.5 Coleta de dados	27
3.5.1 Formulário Sócio demográfico	28
3.5.2 Escala de Estresse no Trabalho.....	28
3.5.3 Inventário de Coping	28
3.5.4 Inventário da Síndrome de Burnout	29
3.6 Análise estatísticos dos dados	31
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	34
4.1 Análise da Confiabilidade dos instrumentos	34
4.2 Características Sócio Demográfica dos Policiais Rodoviários Federais	36
4.3 Estresse entre Policiais Rodoviários Federais	38

4.4 Estratégias de Coping utilizadas pelos Policiais Rodoviários Federais	42
4.5 Síndrome de Burnout entre Policiais Rodoviários Federais	50
5 CONCLUSÕES	52
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Distribuição dos Fatores do IC – Inventário de Coping.....	29
Tabela 02 – Distribuição dos fatores das MBI – GS.....	30
Tabela 03 – Coeficiente de Alfa de Cronbach do EET, IC, MBI-GS e seus respectivos domínios/fatores/dimensões	34
Tabela 04 – Características Sociodemográficas da população	36
Tabela 05 – Tempo de deslocamento, meio de transporte e local de residência	37
Tabela 06 – Delegacia, carga horária e moradia/lotação	37
Tabela 07 – Maiores médias de estresse da população na Escala de Estresse no Trabalho	39
Tabela 08 – Menores médias de estresse da população na Escala de Estresse no Trabalho	39
Tabela 09 – Inventário de Coping – Médias, desvio padrão e ordenação dos construtos	43
Tabela 10 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto confronto	44
Tabela 11 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto afastamento	44
Tabela 12 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto auto controle	45
Tabela 13 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto suporte social	46
Tabela 14 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto aceitação de responsabilidade	47
Tabela 15 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto fuga e esquiva	47
Tabela 16 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto resolução de problemas	48
Tabela 17 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto reavaliação	49
Tabela 18 – Medidas Descritivas de Maslach Inventory Burnout – MBI – GS.....	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Classificação dos resultados dos escores padronizados dos instrumentos	32
Quadro 02 – Limites sugeridos por Hora.....	34

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	64
APÊNDICE B – Termo de Confidencialidade	64
APÊNDICE C – Questionário de Características da População	67
APÊNDICE D – Solicitação de autorização para coleta de dados nas delegacias	68

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A – Escala de Estresse no Trabalho	69
ANEXO B – Inventário de Estratégias de Coping – IEC	71
ANEXO C – Maslach Inventory Burnout – MBI – GS	75
ANEXO D – Solicitação de autorização para coleta de dados nas delegacias	76

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CEP – Comitê de Ética em Pesquisa

DP – Desvio Padrão

EET – Escala de Estresse no Trabalho

EE – Exaustão emocional

EP – Eficácia profissional

GAP – Gabinete de Projetos

IEC – Inventário de Estratégias de Coping

MBI-GS – *Maslach Burnout Inventory - General Survey*

PRF – Polícia Rodoviária Federal

SIAPE – Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UFSM – Universidade Federal de Santa Maria

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, com a superposição dos padrões antigos 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).

Nesta circunstância, encontram-se os trabalhadores dos serviços de segurança pública onde se insere a Polícia Rodoviária Federal, que apresenta como produto final a fiscalização das infrações de trânsito, o combate à criminalidade e a assistência aos usuários das rodovias federais de o todo Território Nacional e no Estado do Rio Grande do Sul.

O tema “Estresse” vem sendo amplamente discutido, tanto no meio acadêmico quanto nos meios de comunicação de massa, sendo muitas vezes entendido como o mal da vida moderna (GREENBERG, 2002).

Estresse foi definido, inicialmente por Selye (1959) como uma reação inespecífica do organismo a qualquer situação que exige uma adaptação. 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.

Tais 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).

Uma parte da vida das pessoas é dedicada às instituições onde desenvolvem seu trabalho, o que torna difícil separar a vida profissional da pessoal. Com isso, o significado de trabalho para cada ser humano é algo singular, diretamente relacionado aos seus desejos e necessidades. Ao mesmo tempo em que representa um meio de sobrevivência, pode estar associado à idéia de dor e sofrimento (ARANHA, 1989).

Deste modo, o estresse relacionado ao trabalho, ou Estresse Ocupacional, é conceituado como um estado em que ocorre desgaste anormal do organismo humano e/ou diminuição da capacidade de trabalho devido, basicamente, à incapacidade prolongada de o

indivíduo tolerar, superar ou adaptar-se às exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho ou de vida (COLETA e COLETA, 2008).

Para Benevides e Gonçalves (2009), o estresse ocupacional ou do trabalho poderá ficar crônico resultando na síndrome denominada Burnout. Para os autores mencionados, a Síndrome de Burnout é definida como estresse crônico, vivenciado pelo profissional no ambiente de trabalho, e não se relaciona com sentimentos positivos, o que pode ocorrer com o estresse, justificando, assim, a atenção voltada para os temas Estresse, Coping e Síndrome de Burnout.

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. Os policiais 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 e SANTOS, 2010).

1.1 Questões de pesquisa

A partir do exposto, questiona-se:

Os policiais Rodoviários Federais desenvolvem atividades consideradas estressantes?

Que estratégias de enfrentamento utilizam?

Ocorre a Síndrome de Burnout entre os Policiais Rodoviários Federais?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Analisar as relações entre dados sociodemográficos, nível de estresse, estratégias de Coping e a ocorrência da Síndrome de Burnout em Policiais Rodoviários Federais.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Descrever as características sociodemográficas dos Policiais Rodoviários Federais da região central e região da campanha do Estado;

- Identificar o estresse dos Policiais Rodoviários Federais;

- Identificar as estratégias de enfrentamento utilizadas (Coping) pelos policiais pesquisados;
- Verificar a ocorrência da Síndrome de Burnout entre os Policiais Rodoviários Federais.

1.3 Justificativa

A pesquisa justifica-se pela relevância da busca da ocorrência de estresse, das estratégias de Coping e da Síndrome de Burnout em Policiais Rodoviários Federais.

Apesar da importância do tema do estresse ocupacional em forças policiais, tanto para o indivíduo como para a sociedade em geral, esta classe profissional não vem sendo estudada. Shaufeli e Enzmann (1998) consideram surpreendente o fato de existirem tão poucas investigações centradas no “burnout” (esgotamento) em policiais, uma vez que este fenômeno representa um dos fatores mais associados aos problemas no trabalho.

1.4 Estrutura do trabalho

Esta dissertação está estruturada em cinco capítulos. Inicia-se por uma introdução, a qual revela o assunto principal, contextualiza brevemente o tema, aponta as questões de pesquisa e os objetivos. Há também a apresentação da justificativa do estudo e sua estrutura.

No segundo capítulo, é exposto o referencial teórico que embasa a pesquisa, no intuito de fundamentar teoricamente o objeto desta investigação. Para tanto, inicialmente, apresenta os conceitos de Estresse, Estratégias de Coping e a Síndrome de Burnout, estes temas são chaves para a compreensão da problemática analisada neste estudo.

No terceiro capítulo, descreve-se o método que norteia a aplicação da pesquisa, a forma de coleta e a análise dos dados. Pontualmente, é definida o seu desenho, os instrumentos de medidas e de coleta de dados, bem como as técnicas qualitativas e quantitativas para a análise dos dados.

No quarto capítulo, são descritos os resultados da pesquisa e, por fim, no quinto capítulo abordam-se as considerações finais desta dissertação. Nela, são retomados os objetivos do estudo e a forma como foram corroborados, bem como as proposições para novas investigações a partir deste trabalho.

2 ESTRESSE, COPING E SÍNDROME DE BURNOUT

Diante das questões propostas neste estudo, este referencial teórico terá como objetivo discorrer sobre os temas: Estresse, Coping e Síndrome de Burnout, a fim de verificar sua aplicabilidade nos Policiais Rodoviários Federais.

2.1 Estresse

Selye (1959) descreve que o conceito de estresse tem sido aplicado de várias formas denominando de estressores todos os agentes com características capazes de produzir estresse nos indivíduos. O autor estabeleceu este conceito que é usado ainda hoje no mundo inteiro, no qual traduz o estresse como estado manifestado por todas as alterações não específicas produzidas no sistema biológico.

O conceito de estresse foi desenvolvido a partir de diferentes perspectivas de pesquisas. Cooper et al. (1996) propõem uma síntese em torno da questão do conceito de estresse ocupacional, na qual afirmam que os pesquisadores da área focalizam um dos três aspectos: estresse como variável dependente - uma resposta a um estímulo perturbador; estresse como variável independente - um estímulo externo; estresse como variável interveniente - uma abordagem interacionista que enfatiza a forma como os indivíduos percebem e reagem às situações. A manifestação de estresse é geralmente decorrente da interação entre o indivíduo e seu meio, contemplando suas características sociais, econômicas e culturais (LAZARUS, 1984).

Pasquali (2003) considera o estresse como um fenômeno difícil de ser medido de maneira direta, porque ele pode ser representado por alterações hormonais e também comportamentais.

Costa (2003) define o estresse como qualquer evento que demande do ambiente interno ou externo, que gera um transtorno às fontes de adaptação de um indivíduo ao sistema social. Gibbons (2008), afirma que já no período de formação profissional os estressores estão presentes, pois é quando o indivíduo se depara com situações desafiadoras que muitas vezes interferem na sua condição de saúde.

Ao conjunto de modificações não específicas que ocorrem no organismo diante de situações de estresse, Selye deu o nome de Síndrome Geral de Adaptação que consiste em

três fases: reação de alarme, fase da resistência e a fase da exaustão. A reação de alarme caracteriza-se por aumento da frequência cardíaca e da pressão arterial, concentração de glóbulos vermelhos, aumento da concentração de açúcar no sangue, redistribuição do sangue, aumento da frequência respiratória, dilatação dos brônquios, dilatação da pupila, aumento da concentração dos glóbulos brancos e ansiedade (FRANÇA, 2012).

A esta fase, segue a de Resistência, caso o agente estressor mantenha a sua ação, e caracteriza-se pelo aumento do córtex da supra renal, ulceração do aparelho digestivo, irritabilidade, insônia, mudança de humor, diminuição do desejo sexual e atrofia de algumas estruturas relacionadas à produção de células do sangue. Já a terceira fase, a de exaustão, representa a falha dos mecanismos de adaptação e é caracterizada pelo retorno a reação de alarme, mecanismos de adaptação, e por vezes esgotamento por sobrecarga fisiológica e consequente morte do organismo.

Pelo que foi escrito até agora, percebe-se que o estresse deixa de ser visto apenas pelo prisma biológico e passa também a ser considerado o cognitivo, no qual o estressor vai ter para a pessoa e consequentemente como ela vai avaliá-lo e enfrentá-lo, são de extrema relevância.

Para Guido (2003), os recursos de enfrentamento, denominados Coping, utilizados pelos indivíduos como forma de lidar com os estressores, podem ser efetivos e ocorrerá a diminuição da emoção e superação do estressor, ou ineficazes levando à crise e à continuidade do processo de estresse.

2.1.1 Estresse ocupacional

Para Paschoal (2003), 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.

Segundo Moraes e Kilimnik (1994), o fenômeno do estresse ocupacional 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.

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 e TRÓCOLI, 2001).

Gasparin (2007) menciona que estresse ocupacional é definido como um estado emocional desagradável, tensão, frustração e ansiedade causada por vários fatores relacionados ao trabalho, tais como, sobrecarga de trabalho, ambiguidade de prioridades, níveis hierárquicos e competitividade. Para Marques e Abreu (2008), o estresse é inevitável, pois é adaptativo. Entretanto, quando o estresse ocorre no ambiente ocupacional, ele pode levar ao desgaste profissional e isto pode refletir na produtividade, ocasionando prejuízos individuais.

Paschoal e Tamayo (2004) 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. Os sentimentos de frustração e inadequação podem culminar no abandono da profissão.

A profissão de policial é uma atividade de alto risco, uma vez que esses profissionais lidam, no seu cotidiano, com a violência, a brutalidade e a morte. A literatura aponta que os policiais estão entre os profissionais que mais sofrem de estresse, pois estão frequentemente expostos ao perigo e à agressão, devendo intervir em situações conflito e tensão (COSTA, 2004).

As condições de trabalho, ou seja, as circunstâncias sob as quais os policiais mobilizam as suas capacidades físicas, cognitivas e afetivas para atingir os objetivos de segurança que a comunidade espera, podem gerar sobre esforço de suas funções psicofisiológicas, o que poderá desencadear estresse.

Para adaptarem-se a circunstâncias adversas e estressantes as pessoas lançam mão de um conjunto de estratégias, denominadas estratégias de Coping (LAZARUS e FOLKMAN, 1984).

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 e 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.

Para Miller (1992), Coping é um modo das pessoas lidarem com situações que representam ameaças e/ou desencadeiam sensações desagradáveis e a busca de uma resolução.

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.

No Coping centrado na emoção, o objetivo é alterar a emoção da pessoa diante da situação de estresse e assim reduzir a sensação desagradável causada por ele (LAZARUS e FOLKMAN, 1984).

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 consequente exaustão e, como consequência, a Síndrome de Burnout.

Essa Síndrome é consequência do estresse ocupacional crônico vivido pelos profissionais, a qual será abordada a seguir.

2.3 Síndrome de Burnout

A Síndrome de Burnout consiste em uma reação à tensão emocional crônica cuja causa reside no trato com outros seres humanos. Vale lembrar que Burnout, ao ser definida como estresse crônico, vivenciado pelo profissional no ambiente de trabalho, não se relaciona com sentimentos positivos, o que acontece por vezes com o estresse. É um termo que designa algo que não possui mais energia, que chegou ao limite de suas forças (BENEVIDES-PEREIRA, 2004).

Maslach e Jackson (1986) definem Burnout como uma Síndrome multidimensional constituída por exaustão emocional, desumanização e reduzida realização pessoal no trabalho. A Síndrome de Burnout é a maneira encontrada para enfrentar, mesmo que de forma inadequada, a cronificação do estresse ocupacional. Sobrevêm quando falham outras estratégias para lidar com o estresse.

A exaustão emocional caracteriza-se pela sensação de esgotamento emocional e físico. Trata-se da constatação de que não se dispõe mais de energia para levar adiante as atividades laborais.

Maslach e Jackson (1986) apontam que o cotidiano no trabalho passa a ser penoso, doloroso, denominado esse processo de despersonalização. Os contatos tornam-se impessoais, desprovidos de afetividade, desumanos. Por vezes, estes profissionais passam a

apresentar comportamentos ríspidos, cínicos e irônicos. Esta dimensão é considerada elemento defensivo da síndrome de Burnout.

A realização pessoal nos afazeres ocupacionais decresce, o profissional perde a satisfação e a eficiência no trabalho. Há um sentimento de descontentamento pessoal; o labor perde o sentido e passa a ser um fardo.

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 METODOLOGIA

Este capítulo tem por finalidade descrever os procedimentos metodológicos que foram utilizados para o alcance dos objetivos desta investigação.

3.1 Tipo de pesquisa

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. Lakatus e Marconi (1985) referem que a pesquisa de campo tem como finalidade a obtenção de informações relativas a um determinado problema para o qual se busca encontrar respostas ou um levantamento de hipóteses com o intuito de comprová-las, ou ainda, tendo a intenção de descobrir novos fenômenos ou a existência de relação entre eles.

No entendimento de Thomas e Nelson (2002) sobre a pesquisa descritiva, trata-se de um estudo de *status*, no qual os problemas e as práticas podem ser aperfeiçoados por meio da utilização de uma análise, descrição objetiva e complementar. Gil (2007, p. 42) menciona que “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relação entre variáveis”.

Segundo Sampieri et al. (2006), o ato de descrever as características de uma população é possível por meio da mensuração e avaliação dos dados coletados sobre diferentes aspectos, dimensões ou componentes de um determinado fenômeno a ser estudado. Para os autores, ao aplicar tais ações, mediante uma série de questões selecionadas, são extraídas informações de cada uma destas sendo assim descrito o que se esta pesquisando. Complementa a ideia Triviños (1987), ao afirmar que a pesquisa descritiva tem em vista apresentar com exatidão fatos e fenômenos.

Já a pesquisa explicativa busca identificar os fatores determinantes ou que contribuem para os acontecimentos dos fenômenos, sendo este o foco de suas inquietações (GIL, 1991; 2007). Para o autor, esse tipo de pesquisa permite avaliar minuciosamente o conhecimento de uma determinada realidade, visto que esta explica a razão e o “porquê” das coisas.

Quanto à abordagem quantitativa, Lopes et al. (2008) assim a conceituam, por permitir identificar características populacionais que podem ser quantificadas. Na visão de Creswell (2010, p. 26) a pesquisa quantitativa pode ser entendida como:

[...] um método para testar teorias objetivas, examinando a relação entre as variáveis. Tais variáveis por sua vez podem ser medidas tipicamente por instrumentos, para que os dados numéricos possam ser analisados por procedimentos estatísticos.

Deste modo, para Malhotra (2006) o método quantitativo, analisa os dados encontrados por meio dos resultados da amostra estudada, que podem ser generalizados para a população-alvo e refere-se à estratégia de pesquisa que foi utilizada para o levantamento. É um tipo de estratégia comumente utilizada na abordagem quantitativa a qual possibilita descrever numericamente ou quantitativamente tendências, atitudes ou opiniões de uma população específica por meio de uma amostra. Na pesquisa de levantamento, são aplicados questionários ou entrevistas estruturadas na coleta de dados (MALHOTRA 2006).

3.2 Campo de estudo e histórico

Segundo o site da Polícia Rodoviária Federal (PRF),¹ a PRF foi criada pelo presidente Washington Luiz no dia 24 de julho de 1928 (dia da Polícia Rodoviária Federal), com a denominação inicial de "Polícia de Estradas". Em 1935, Antônio Felix Filho, considerado o 1º Patrulheiro Rodoviário Federal, foi chamado para organizar a vigilância das rodovias Rio-Petropolis, Rio-São Paulo e União Indústria.

Sua missão era percorrer e fiscalizar as três rodovias utilizando duas motocicletas Harley Davidson e, nessa empreitada, contava com a ajuda de cerca de 450 vigias da então Comissão de Estradas de Rodagem (CER).

Em 23 de julho de 1935 (dia do Policial Rodoviário Federal), foi criado o primeiro quadro de policiais da hoje Polícia Rodoviária Federal, denominados, à época, "Inspetores de Tráfego". No ano de 1945, já com a denominação de Polícia Rodoviária Federal, a corporação foi vinculada ao extinto Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER).

¹ <http://www.dprf.gov.br/PortalInternet/conhecaPRF.faces>

O trabalho da Polícia Rodoviária Federal tem por objetivo fiscalizar diariamente mais de 61 mil quilômetros de rodovias e estradas federais, zelando pela vida daqueles que utilizam a malha viária federal para exercer o direito constitucional da livre locomoção.

A PRF também colabora com a segurança pública, prevenindo e reprimindo o tráfico de armas e de drogas, assalto a ônibus e roubo de cargas, furto e roubo de veículos, tráfico de seres humanos, exploração sexual de menores, trabalho escravo, contrabando, descaminho e pirataria e crimes contra o meio ambiente.

A PRF está presente em todo o território nacional, estruturada em 21 Superintendências Regionais, 5 Distritos Regionais, 150 Delegacias e 400 Postos de Fiscalização. Sua administração central está localizada em Brasília (DF), no Departamento de Polícia Rodoviária Federal, vinculado ao Ministério da Justiça.

Para cumprir sua missão institucional, a PRF conta com uma numerosa frota de viaturas, veículos de policiamento e resgate, bem como aeronaves, também configuradas para as ações de fiscalização e remoção de vítimas de acidentes.

Assim, busca-se investigar o Estresse, Coping e Burnout no efetivo dos postos da Polícia Rodoviária Federal dos municípios de Santa Maria, Rosário do Sul, Santana do Livramento, Caçapava do Sul, Cruz Alta, Ijuí, Dom Pedrito, Bagé e São Gabriel, todos no Estado do Rio Grande do Sul.

3.3 População do estudo

Inicialmente, previu-se uma população de aproximadamente 60 Policiais Rodoviários Federais de ambos os sexos e 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.

3.3.1 Critérios de inclusão

Políciais que desempenham as funções de patrulhamento, fiscalização de trânsito, resgate, socorro e salvamento a vítimas de acidentes nas rodovias federais, nos postos que são abrangidos pelas Delegacias Regionais de Santa Maria, Santana do Livramento e Cruz Alta, e que estejam de acordo em participar do estudo.

3.3.2 Critérios de exclusão

Políciais que estejam aposentados, em férias ou licenças do serviço ativo.

3.4 Aspectos éticos da pesquisa

O projeto de pesquisa foi registrado junto ao Gabinete de Projetos (GAP) do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), sob número 032527, e posteriormente foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP- Reitoria/UFSM) sendo registrado sob número 08672912.2.0000.5346.

Atendendo às Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos (Resolução CNS 196/96), foi disponibilizado aos participantes o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) que foi assinado após explicação completa e pormenorizada, por parte dos pesquisadores, sobre a natureza da pesquisa, seus objetivos, métodos, benefícios previstos, potenciais riscos e o incômodo que esta poderia acarretar, formulada no termo de consentimento, autorizando sua participação voluntária na pesquisa.

Além disso, os autores deste estudo assumirão o compromisso com a privacidade dos sujeitos e a confidencialidade (Termo de Confidencialidade) dos dados utilizados,

preservando integralmente o anonimato dos policiais participantes. Os protocolos de pesquisa ficarão em posse do professor orientador por cinco anos, no prédio 74C, na sala 4208 (CCSH/UFSM) da Universidade Federal de Santa Maria e pós este período, serão destruídos.

3.4.1 Riscos e benefícios

A pesquisa não apresentou riscos para a saúde dos participantes. Os policiais que participaram do estudo contribuíram para difundir o conhecimento acerca da temática na categoria profissional.

3.5 Coletas de dados

A primeira etapa da pesquisa consiste na caracterização dos sujeitos a partir de um Formulário Sóciodemográfico. 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.

3.5.1 Formulário sóciodemográfico

Para a caracterização do Policial Rodoviário Federal foram abordadas as seguintes variáveis: Sexo, idade, escolaridade, estado civil, número de filhos, data de nomeação, função exercida, carga horária semanal e situação profissional. Estes dados nos permitiram fazer a relação entre os níveis de estresse, as estratégias de Coping e a Síndrome de Burnout.

3.5.2 Escala de Estresse no Trabalho - EET

A Escala de Estresse no Trabalho (EET), composta por 23 itens foi validada por Tamayo e Paschoal (2004). Esta escala foi elaborada a partir da análise de literatura sobre estressores organizacionais de natureza psicossocial e sobre reações psicológicas ao estresse ocupacional.

Cada item aborda tanto um estressor, quanto uma reação ao mesmo. Esta decisão de conjugar estressor e reação, deve-se à convicção da percepção do impacto do ambiente de trabalho. Cada item do instrumento oferece cinco opções de resposta com valores variáveis de um a cinco, em escala tipo Likert. Nesta escala, o número um é para identificar “Discordo Totalmente”, o número dois, “Discordo”, o número três, para “Concordo em Parte”, o número quatro para “Concordo” e o número cinco, para “Concordo Totalmente”.

3.5.3 Inventário de Coping - IEC

O instrumento utilizado para avaliar os domínios das Estratégias de Coping, proposto por Folkman e Lazarus (1984), é composto de 66 itens que englobam pensamentos e ações que as pessoas utilizam para lidar com as demandas internas ou externas decorrentes de estressor específico, com o intuito de verificar a frequência em que são utilizadas. O instrumento foi adaptado e validado para a realidade brasileira por Savóia, Santana e Mejias (1996).

Cada item do instrumento oferece quatro opções de resposta com valores variáveis de zero a três, em escala tipo Likert. Nesta escala, o zero é para identificar “não usei esta estratégia”, o número, um para “usei pouco”, o número dois, para “usei bastante” e o número três, para “usei em grande quantidade”.

O inventário é organizado em oito domínios propostos por Folkman e Lazarus (1984), conforme Tabela 1.

Tabela 1 - Distribuição dos Fatores do IC – Inventário de Coping.

Fatores	Itens
Confronto	7, 17, 28, 34, 40, 47
Afastamento	6, 10, 13, 16, 21, 41, 44
Autocontrole	14, 15, 35, 43, 54
Suporte social	8, 18, 22, 31, 42, 45
Aceitação de responsabilidade	9, 25, 29, 48, 51, 52, 62
Fuga e esquiva	58, 59
Resolução de problemas	1, 26, 46, 49
Reavaliação positiva	20, 23, 30, 36, 38, 39, 56, 60, 63

Fonte: Folkman e Lazarus (1985).

Os itens 2, 3, 4, 5, 11, 12, 19, 24, 27, 32, 33, 37, 50, 53, 55, 57, 61, 64, 65 e 66 não compõem nenhum fator e não representam valor na avaliação de coping.

Para a análise dos dados obtidos com este Inventário, efetua-se a soma dos escores atribuídos a cada item de um mesmo fator, dividido pelo número total de itens do fator, identificando-se assim, as estratégias de Coping mais utilizadas pelos sujeitos do estudo proposto.

3.5.4 Inventário da Síndrome de Burnout

Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI – GS), construído por Maslach e Jackson e adaptado por Eloisa Papp (2007) para utilização em populações em geral, é um instrumento auto aplicável e avalia a ocorrência de Burnout decorrente do estresse no ambiente de trabalho.

Com a falta de instrumentos para os estudos da Síndrome de Burnout no Brasil, fez-se necessário a tradução, adaptação e validação do MBI– GS para um público geral, a fim de atender esta lacuna. Assim, foi elaborada uma escala que permite avaliar a Síndrome de Burnout em qualquer área profissional em relação ao seu trabalho.

O MBI-GS tem uma estrutura tridimensional, com 16 questões que visam medir a exaustão profissional, a despersonalização e a reduzida realização profissional. Para a mensuração da realização profissional, o instrumento é composto de seis itens que dão

ênfase ao aspecto social e não social do trabalho, centrando-se nas expectativas que o trabalhador possui, cinco itens compõem a escala que medem a exaustão emocional, onde incluem aspectos de fadiga física e emocional que o trabalho proporciona. A despersonalização é mensurada por cinco itens e que apontam atitudes de distanciamento em relação ao trabalho (GIL-MONTE, 2002).

Segundo Sweeney e Summers (2002), este instrumento é usado para obter dados de diferentes amostras de trabalhadores e foram obtidas três dimensões principais de análise:

- exaustão emocional: refere-se ao sentimento de estar emocionalmente drenado pelo contato com outras pessoas;
- despersonalização: refere-se à resposta insensível de tratamento a pessoas; segue a exaustão emocional e é evidenciada pela insensibilidade em relação aos clientes e colegas de trabalho.
- reduzida realização pessoal: refere-se ao declinante sentimento de ser bem-sucedido no trabalho com pessoas.

A hipotética relação entre as três dimensões é que a exaustão emocional é uma resposta a estressores emocionais no trabalho que é a primeira fase do Burnout. O indivíduo pode tentar lidar com os estressores distanciando-se deles, desenvolvendo resposta despersonalizada às pessoas. Quando a despersonalização ocorre, o indivíduo tende a avaliar-se menos positivamente em termos de realização de um bom trabalho. Assim, a exaustão emocional deve ser um preditor da despersonalização, que por sua vez é um indicador do nível de realização pessoal. (MASLACH e JACKSON, 1982).

A escala é do tipo Likert e é composta da seguinte maneira: 0 – Nunca; 1 – Algumas vezes por ano ou menos; 2 – Uma vez por mês ou menos; 3 – Algumas vezes por mês; 4 – Uma vez por semana; 5 – Algumas vezes por semana; 6 – Todos os dias.

O inventário é organizado em 16 itens, sendo eles distribuídos conforme Tabela 2:

Tabela 2 - Distribuição dos fatores das MBI – GS.

Fatores	Itens
Exaustão Emocional	1, 2, 3, 4 e 6
Despersonalização	8, 9, 13, 14, 15
Realização Profissional	5, 7, 10, 11, 12 e 16

Fonte: Eloísa Papp (2007).

Para a análise dos escores, foi realizada a média da população por sub escala. A partir desta medida dicotomizou-se as sub escalas em “Alto” e “Baixo”. Foi indicativo de Síndrome de Burnout o indivíduo que apresentou altas médias em exaustão emocional e despersonalização e baixas médias em realização profissional, conforme a Figura 01.



Figura 01 – Indicativo de Síndrome de Burnout

3.6 Análise estatística dos dados

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. Os resultados dos instrumentos EET e MBI-GS tiveram suas médias gerais e dos itens padronizadas, afim de que os mesmos pudessem ser classificados conforme o Quadro 1:

Escore Padronizado (%)	Classificação
0,00 a 50,00	BAIXO
50,01 a 100,00	ALTO

Quadro 1 - Classificação dos resultados dos escores padronizados dos instrumentos

A padronização das médias gerais e dos construtos é obtida por meio da seguinte operação matemática:

$$Sp = 100 \cdot \frac{(SOMA - MÍNIMO)}{(MÁXIMO - MÍNIMO)}, \quad (1)$$

onde:

S_p é o escore padronizado;

SOMA = soma dos valores válidos;

MÍNIMO = é a menor soma possível dos valores válidos e;

MÁXIMO = é a maior soma possível dos valores válidos.

Para a análise da consistência interna do instrumento foi utilizado o coeficiente de Cronbach.

Esse coeficiente, mais conhecido no meio acadêmico como coeficiente α de Cronbach é calculado a partir da variância dos itens individuais e da soma dos itens de cada avaliador. Isso se realiza através pela seguinte equação:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right), \quad (2)$$

onde:

k = Número de itens do questionário;

S_i^2 = Variância de cada item;

S_t^2 = Variância total do questionário.

No entendimento de Hair Jr. et al. (2005) e Hora (2010) 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.

Nessa pesquisa foram utilizados os limites sugeridos por Hora (2006), representados no quadro 02.

Confiabilidade	Muito Baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
Valor de α	$\alpha \leq 0,30$	$0,30 < \alpha \leq 0,60$	$0,60 < \alpha \leq 0,75$	$0,75 < \alpha \leq 0,90$	$\alpha > 0,90$

Quadro 2 - Limites sugeridos por Hora

Fonte: Hora (2006)

Para Hair Jr. et al. (2005) um nível aceitável de confiabilidade significa que as respostas dos pesquisados estão apresentando coerência em um dado instrumento composto por escalas. Os autores consideram que a variação de 0,7 a 0,8 do *Alpha de Cronbach* pode ser interpretada como uma associação boa das dimensões de uma determinada escala e enquanto que o valor 0,9 é interpretado como uma confiabilidade excelente.

Construto é um conceito em que o pesquisador pode definir em termos teóricos, mas que não pode ser medido diretamente ou medido sem erro, apenas representado ou medido por um ou mais indicadores. Por exemplo, a atitude de uma pessoa (construto) em relação a um produto jamais poderá ser medida de forma precisa, livre de incertezas. Porém, fazendo várias perguntas (indicadores), podem-se avaliar muitos aspectos da atitude dessa pessoa. As respostas a tais questões, de uma forma combinada, fornecem uma medida razoável do construto para um indivíduo (HAIR Jr. et al., 2005).

É muito importante poder avaliar se o instrumento utilizado na pesquisa consegue inferir ou medir aquilo a que realmente se propõe, conferindo relevância para o estudo. O Coeficiente *Alpha de Cronbach* (α) é uma medida comumente utilizada de confiabilidade, ou seja, a avaliação da consistência interna dos instrumentos para um conjunto de dois ou mais indicadores de um construto (BLAND e LTMAN, 1997).

A seguir, será realizada a análise dos dados coletados nos policiais Rodoviários Federais das 9^a, 10^a e 11^a delegacias do Estado do Rio Grande do Sul.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A apresentação dos resultados será realizada em etapas, de acordo com o protocolo de pesquisa proposto para este estudo, quais sejam:

- Análise da confiabilidade dos instrumentos;
- Características sociodemográficas da população;
- Estresse entre Policiais Rodoviários Federais da 9ª, 10ª e 11ª delegacias do Estado do Rio Grande do Sul;
- Estratégias de Coping mais utilizadas pelos Policiais Rodoviários Federais;
- Síndrome de Burnout em Policiais Rodoviários Federais;

4.1 Análise de confiabilidade dos instrumentos

A confiabilidade pode ser entendida como a capacidade de uma variável ou de um conjunto de variáveis medirem o que se propõe, de forma fidedigna e verdadeira.

Tabela 3 – Coeficiente de Alfa de Cronbach do EET, IC, MBI-GS e seus respectivos domínios/fatores/dimensões.

INSTRUMENTO/ DOMÍNIO/ FATORES/ DIMENSÕES	Nº DE ITENS	ALFA PESQUISA
Escala de Estresse no Trabalho – EET	23	0,911
Inventário de Estratégias de Coping – IEC	66	0,877
Confronto	06	0,656
Afastamento	07	0,645
Auto controle	05	0,639
Suporte social	06	0,738
Aceitação	07	0,651
Fuga e esquiva	02	0,681
Resolução	04	0,629
Reavaliação	09	0,746
Maslach Inventory Burnout – MBI – GS	16	0,788
Exaustão	05	0,747
Despersonalização	05	0,713
Realização Pessoal	06	0,605

Neste estudo os valores do coeficiente de Alfa (α) de Cronbach geral dos instrumentos variam de 0,788 a 0,911, o que atesta a fidedignidade das escalas para a avaliação dos construtos a que se propõem com a população do estudo.

O primeiro instrumento analisado é a Escala de Estresse no Trabalho, onde a análise fatorial realizada por Paschoal e Tamayo (2004), revelou a existência de um único fator que, após eliminação de itens com carga fatorial abaixo de 0,45, ficou composto por 23 itens e obteve um coeficiente *Alfa de Cronbach (α)* equivalente a 0,91.

Uma versão reduzida da escala, com 13 itens e alfa de 0,85 foi proposta (PASCHOAL E TAMAYO, 2004).

Com base nos parâmetros psicométricos satisfatórios da EET, esta é uma alternativa para investigações empíricas e trabalhos aplicados em organizações, podendo orientar medidas que visem à qualidade de vida dos trabalhadores. A escala aplicada neste estudo é a composta por 23 itens e que obteve um coeficiente alfa de 0,91, semelhante ao estudo dos autores.

O segundo instrumento aplicado foi o Inventário de Estratégias de Coping, no qual não foram encontrados os Alfa Cronbach dos domínios utilizados como modelos, porém estudos foram analisados e os alfas superiores a 0,7, como sugere o autor (HORA 2006).

O Terceiro instrumento aplicado foi o “Maslach Burnout Inventory- *General Survey*” (MBI-GS), elaborado por uma equipe de investigação e o questionário também consta de 16 itens, distribuídos em domínios denominados: Realização Pessoal, Exaustão Emocional e Despersonalização. Os sujeitos do estudo responderam cada item do questionário com uma escala tipo Likert na qual indicam a frequência que haviam experimentado a situação descrita em cada item. Os valores encontrados por Gil e Monte (2002) assemelham-se aos encontrados neste estudo, onde a Exaustão encontra-se com um α de 0,83 e no presente estudo é de α 0,74; para o fator Despersonalização, encontrou-se em seu estudo um α de 0,74 e neste estudo o α é de 0,71, bem como para o fator Realização Pessoal, os autores possuem um α de 0,85 e neste estudo o α difere um pouco, pois fica em 0,60 (GIL–MONTE, 2002).

No intuito de avaliar a fidedignidade dos instrumentos, prosseguiu-se com o cálculo do Alfa de Cronbach por fatores, domínios e dimensões, e verificaram-se valores entre 0,605 a 0,788.

4.2 Características sociodemográficas dos Policiais Rodoviários Federais

No período da coleta de dados, o número de Policiais Rodoviários Federais entrevistados nas Delegacias de Santa Maria, Ijuí e Santana do Livramento totalizou em 52 profissionais. Os critérios de inclusão na pesquisa foram: estar na ativa e aceitar participar do estudo.

A seguir, apresentaremos a caracterização da população quanto ao sexo, estado civil, filhos, escolaridade (Tabela 04).

Tabela 4 – Características Sociodemográficas da população.

VARIÁVEL	N	%
Sexo		
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
Outro (solteiro, separado, divorciado)	14	21,15
Numero de filhos		
0	07	13,46
1	19	36,54
2	23	44,23
3	03	5,77

Verifica-se na Tabela 04 que a população é na maioria, do sexo 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 e possuem 02 filhos (44,23%). 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.

Na Tabela 05, apresenta-se o deslocamento, o meio de transporte e o local de residência dos Policiais Rodoviários Federais estudados.

Tabela 05 – Tempo de deslocamento, meio de transporte e local de residência.

VARIÁVEL	N	%
Tempo de deslocamento (minutos)		
5 a 8	07	13,45
10 a 60	26	50,00
90 a 180	19	36,55
Meio de transporte		
Ônibus	19	36,54
Carro e/ou moto	33	63,46
Local de Residência		
Caçapava	02	3,85
Cruz Alta	05	9,62
Ijuí	13	25,00
Rosário do Sul	07	13,46
São Gabriel	07	13,46
Santa Maria	18	34,62

De acordo com a Tabela 05, 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%).

Tabela 06 – Delegacia, carga horária e Moradia/lotação.

VARIÁVEL	N	%
Delegacia		
9ª (Santa Maria)	27	51,92
10ª (Ijuí)	18	34,62
11ª (Santana do Livramento)	07	13,46

continuação...

VARIÁVEL	N	%
Carga Horária		
40hs	31	59,62
44hs	05	9,62
48hs	16	30,77
Moradia/lotação		
Sim	30	57,69
Nãos	22	42,31

Na Tabela 06, 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.

4.3 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.

Nas Tabelas 07 e 08, apresentam-se os 5 fatores que obtiveram as maiores e menores médias, respectivamente, bem como os seus desvios padrões, dentro do construto.

Tabela 07 – Maiores médias de estresse da população na Escala de Estresse no Trabalho.

Itens de maiores médias	Médias / Desvio padrão
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 7, 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.

Martins (2004), afirma que 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.

Tabela 08 – Menores médias de estresse da população na Escala de Estresse no Trabalho.

Itens de menores médias	Médias / Desvio padrão
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 na 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

Segundo Sanchez-Milla, Sanz-Bou, Apellaniz-Gonzalez e Pascual-Izaola (2001), o 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. 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 08, podemos verificar que, dentre os itens de menores médias, a 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.

Para análise dos dados de estresse dos Policiais Rodoviários Federais foi calculada a média geral dos itens que compõem o instrumento e a média de cada item do instrumento, com o propósito de identificar as situações de maior e menor estresse entre os policiais.

A média geral do estresse no instrumento ficou em 2,21 e desvio padrão de 0,61 e o item do instrumento que possui maior média foi: **“Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para a capacitação profissional”** com média de 3,03 e desvio padrão de 1,05, e o item de menor média foi: **“A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado”** com média de 1,84 e de desvio padrão de 0,79. 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). Portanto, para este instrumento, 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.

As médias da Escala de Estresse no Trabalho (EET) podem ser visualizadas na Figura 02.

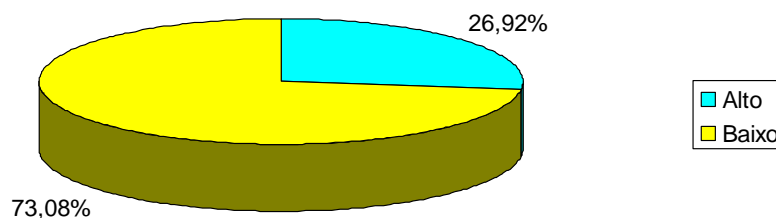


Figura 02 – Distribuição das médias da Escala de Estresse no Trabalho (EET)

A figura 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), 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.

Gil-Monte (2005) afirma que a prevenção dos riscos psicossociais no trabalho que podem causar estresse têm tido um grande destaque nos últimos tempos.

O estresse, segundo Kalimo (1988) tem sido um dos fatores da qualidade da saúde no trabalho e objeto de pesquisa. Porto (2004) e Souza e cols. (2007) argumentam que o cotidiano da atividade policial pode levar a sofrimento em razão da contínua pressão a qual esses profissionais ficam expostos.

Os Policiais Rodoviários Federais vivenciam situações no ambiente de trabalho que podem ser avaliadas como estressoras, como o contato com as emoções dos familiares, o sofrimento dos usuários acidentados, a lidar com a intimidade corporal e emocional daqueles, entre outros. A profissão do policial, segundo Sanchez-Milla, Sanz-Bou, Apellaniz-Gonzalez e Pascual-Izaola (2001), pelo contato contínuo que o desenvolvimento de sua função tem em relação à sociedade, é considerada uma profissão estressante.

No que se refere a problemas de saúde, segundo Lennings (1997), algumas pesquisas relatam que os policiais têm taxas mais altas de doenças cardíacas, úlceras e depressão que levam ao suicídio em maior número que a população geral. Outras revelam taxas de doenças e acidentes oito vezes mais altas para os policiais do que para os demais

funcionários públicos (LENNINGS, 1997). Em uma pesquisa realizada por Johnson e colaboradores (2005), sobre as ocupações mais estressantes, seis tipos de trabalho foram relatados com maior nível de estresse: o dos paramédicos, professores, servidores sociais, atendentes de telemarketing, oficiais de prisão e policiais. Ademais, algumas ocupações, por suas características, são consideradas mais predisponentes ao estresse, tais como as de juízes, jornalistas, executivos e policiais (LIPP, 2004 e ROMANO, 1997). Estudos com policiais mostram que estes apresentam muitos sintomas físicos e psicológicos de estresse (ANSHEL 2000).

Diante do exposto e de acordo com a Figura 02, 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.

Kahn e Byosiere (1992), em revisão sobre a relação entre comportamento e estresse ocupacional, salienta a existência de divergências entre estudos que abordam esses dois construtos e apontam como uma das justificativas para essa inconsistência, a utilização de medidas diferentes e limitadas de estressores organizacionais.

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.

4.4 Estratégias de Coping utilizadas pelos Policiais Rodoviários Federais

As estratégias de Coping são desenvolvidas para a superação dos estressores e têm sido objeto de estudo de pesquisadores e, por isso, há várias classificações (FOLKMAN e LAZARUS, 1980). Os Policiais Rodoviários Federais utilizaram estratégias de Coping para enfrentar o estresse, segundo os dados coletados neste estudo.

Neste sentido, Lazarus e Folkman (1984) referem que o indivíduo é capaz de enfrentar o estresse quando utiliza esforços cognitivos e comportamentos definidos para identificar, administrar, avaliar e manter o equilíbrio em resposta ao estressor. Entende-se por enfrentamento, as reações que o indivíduo apresenta em situações estressoras a fim de manter o equilíbrio orgânico. Esse processo pode ser modificado conforme a avaliação e reavaliação do estressor e visa à adaptação da pessoa.

Lazarus e Folkman (1984), numa perspectiva cognitiva, propõem um modelo que classifica as estratégias de Coping focalizadas na emoção e focalizadas no problema. As primeiras caracterizam-se por estratégias que derivam de processos defensivos, como evitar, distanciar-se e buscar valores positivos em eventos negativos. No Coping focalizado no problema, as estratégias se voltam para a realidade e são mais adaptativas. De acordo com estes autores, são os seguintes os fatores de Coping: confronto, afastamento, autocontrole, suporte social, aceitação, fuga e esquiva, resolução e reavaliação.

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. A seguir, os resultados do IC são apresentados na Tabela 09.

Tabelas 09 - Inventário de Coping – médias, desvio padrão e ordenação dos construtos.

Fatores	Média	Desvio Padrão	Ordenação dos Constructos
1. Confronto	1,28	0,32	8
2. Afastamento	1,42	0,31	6
3. Auto Controle	1,60	0,31	4
4. Suporte Social	1,62	0,40	3
5. Aceitação de Responsabilidade	1,59	0,30	5
6. Fuga e esquiva	1,35	0,56	7
7. Resolução de Problemas	1,74	0,35	1
8. Reavaliação Positiva	1,69	0,36	2

Identificou-se que o fator **confronto** foi o menos utilizado pelos Policiais Rodoviários Federais com uma média de 1,28 e desvio padrão de 0,32. A estratégia mais utilizada foi a **Resolução de problemas**, com média de 1,74 e desvio padrão de 0,35. Estas estratégias possuem foco no problema, portanto são resolutivas. Envolvem circunstâncias

que incluem a visão de desafio e atenção para um aspecto da situação. Compreendem lembranças e experiências passadas e avaliação das possibilidades de ação e suas consequências.

Nas tabelas que seguem, apresentam-se as estratégias mais utilizadas e as menos utilizadas por fatores de Coping. Segue na tabela 10 a análise do construto confronto.

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

Itens	Média	Desvio padrão	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 10, 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 11 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto afastamento.

Itens	Média	Desvio Padrão	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
10 – Tentei não fazer nada que fosse irreversível, procurando deixar outras opções;	1,63	0,76	2
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 11, 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 12 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto auto controle.

Itens	Média	Desvio Padrão	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 **auto controle**, Tabela 12, 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 13 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto suporte social.

Itens	Média	Desvio Padrão	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 media 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 media de 1,48 e desvio padrão de 0,58.

Tabela 14 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no fator aceitação de responsabilidade.

Itens	Média	Desvio Padrão.	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 14, 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 15 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto fuga e esquiva.

Itens	Média	Desvio Padrão	Ordenação da Variável no Construto
58 – Desejei que a situação acabasse ou de alguma forma desaparecesse;	1,30	0,51	2
59 – Tinha fantasia de como as coisas iriam acontecer, como se encaminhariam.	1,39	0,66	1
FUGA E ESQUIVA	1,35	0,57	7

A **Fuga e esquiva**, Tabela 15, 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 16 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto resolução de problemas.

Itens	Média	Desvio Padrão	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 16, 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 “**Esperei que um milagre acontecesse**” 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 17 – Identificação e Classificação dos itens mais e menos utilizados nos fatores de coping no construto reavaliação.

Itens	Média	Desvio Padrão	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 17, com média de 1,69 e desvio padrão de 0,36. 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.

4.5 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 18, verificam-se os valores médios para a Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal.

Tabela 18 - Medidas Descritivas de Maslach Inventory Burnout – MBI – GS.

Subescalas	Média	Desvio Padrão	Ordenação dos Constructos
1. Exaustão	2,66	1,09	2
2. Despersonalização	2,90	1,30	1
3. Realização Pessoal	1,96	0,71	3

Verifica-se na Tabela 18 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 (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 despendar 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 CONCLUSÕES

A pesquisa com os Policiais Rodoviários Federais possibilitou verificar a ocorrência de estresse, identificar as estratégias de Coping e a ocorrência da Síndrome de Burnout.

A partir dos objetivos específicos deste estudo, os resultados permitiram as seguintes conclusões:

- Descrever às características sociodemográficas e acadêmicas dos Policiais Rodoviários Federais da região central e região da campanha do Estado:

- ▶ 88,46% são do sexo masculino;
- ▶ idade média de 42,44 anos;
- ▶ 73,08% são casados;
- ▶ 44,23% têm 02 filhos;
- ▶ 59,62% possuem graduação.

- Verificar a ocorrência de estresse em Policiais Rodoviários Federais:

- ▶ 26,92% dos Policiais Rodoviários Federais encontram-se com alto nível de estresse;
- ▶ 73,08% dos Policiais Rodoviários Federais encontram-se em baixo nível de estresse.

- Identificar as Estratégias de Enfrentamento (Coping), utilizadas pelos Policiais Rodoviários Federais:

- ▶ A **resolução de problemas** foi o fator de Coping mais utilizado pelos Policiais Rodoviários Federais na ordenação por construto com uma média igual a 1,83, seguido pelo fator Reavaliação ($\bar{x} = 2,06$);
- ▶ A estratégia mais utilizada (**Resolução de problemas**) pelos Policiais Rodoviários Federais: “Fiz um plano de ação e o segui” ($\bar{x} = 1,74$);
- ▶ O fator **confronto** foi o menos utilizado pelos Policiais Rodoviários Federais ($\bar{x} = 1,41$);

▶ A estratégia de enfrentamento menos utilizada (**confronto**) pelos Policiais Rodoviários Federais é: “**Descontei a minha raiva em outra pessoa**”.

- Verificar a ocorrência da Síndrome de Burnout nos Policiais Rodoviários Federais:

- ▶ 23,08% estão em alta exaustão emocional;
- ▶ 19,23% possuem baixa despersonalização;
- ▶ 40,38% possuem alta realização profissional;
- ▶ 3,84% dos Policiais Rodoviários Federais com indicativo de Síndrome de Burnout.

6 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.

A efetivação da pesquisa nos permitiu observar que a Polícia Rodoviária Federal possui um quadro de efetivo abaixo do que seria considerado necessário, pois as equipes trabalham na sua maioria com apenas dois profissionais em um turno de 24hs, quando o ideal seria, ao menos, quatro policiais a cada turno de 12hs. Assim, considerando que 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.

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.
- ANSHEL, M. **A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work.** *Criminal Justice and Behavior*, 27(3), 375-400. (2000).
- ARANHA, L. A. **A filosofia da educação.** São Paulo: Moderna, 1989.
- BLAND, J. M.; ALTMAN, D. G.. **Statistics notes: Cronbach's alpha.** *British Medical Journal*, v.314, n.7080, p. 572, 1997.
- 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.
- COLETA, A. S. M. D. **Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis – Psico – USF**, v. 03, n. 01, pag. 59-68, 2008.
- COOPER, C. L. et al. **Teachers under preasure: stress in profession.** Routledge, 1996.
- DUARTE, M. R. T. (Orgs.) **Política e trabalho na escola: administração dos sistemas de educação básica.** Belo Horizonte, 2. ed., p. 177-190, 2001.
- FRANÇA, M. M. F.de M; SALOMÃO, P. S.; VERISSIMO, S. A.; SILVA L. **Preditores da Síndrome de Burnout em enfermeiros de serviços de urgência pré-hospitalar.** 2012
- FRIEDMAN, M. D.; ROSENMAN, R. H. **Type A behavior and your heart.** New York: Knopf, 1974.
- GARDELL, B. **Autonomy and participation at work.** *Human Relations*, (30):515-533. 1977.
- GARROSA, E.; BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T; MORENO-JIMENEZ; B.;
- GONZALES, A. **Prevenção e intervenção na Síndrome de Burnout. Como prevenir ou (remediar) o processo de Burnout.** Casa do psicólogo. 2002.
- GIL-MONTE, P. R. Validez Factorial de La adaptacion AL espanhol Del Maslach Burnout Inventory – General Survey. **Salud Publica Del Mexico.** 2002.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2007.

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 anestésica. Tese de doutorado**. Universidade de São Paulo. Escola de Enfermagem. São Paulo. 2003.

HAIR Jr., J. F. et. al. **Multivariate data analysis**. New Jersey: Prentice Hall, 1998.

HAIR Jr., Joseph F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach, **Produto & Produção**, v. 11, n. 2, p. 85 - 103, jun. 2010

JOHNSON, R. A.; WICHERN, D. W. **Applied multivariate statistical analysis**. 3. ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1992.

KAHN, R. L.; BYOSIERE, P. Stress in organizations. **Consulting Psychologists**. v. 3, pp. 571-650,1992.

KITAOKA-HIGASHIGUCHI, K; NAKAGAWA, H. MORIKAWA, Y. **Construct validity of the Maslach Burnout Inventory – General Survey**. Stress and Health. 2004.

KOHN, M; SCHOOLER, C. Occupational experience and psychology functioning. An assessment of reciprocal effects. **American Sociological Review**. 38:97-118. 1973.

LADEIRA, M. B. O que é stress ocupacional? In: **Estudos Avançados em Administração**. João Pessoa: PPGA/UFPB, 1, v. 3, jun. p. 361-409. 1995.

_____. O processo do stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Revista de Administração**. v. 31, n.1, Janeiro/Março, p. 64-74. 1996.

LAKATOS, E. M. ; MARCONI. ; M. D. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1986.

LAZARUS, R. S. **Stress and emotion: a new synthesis**. Springer Publishing Company, 1999.

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

LENNINGS, C. J. Police and occupationally related violence: **A review International Journal of Police Strategies & Management**. 20(3), 555-566. 1997.

LIPP, M. E. N. **Stress: conceitos básicos**. In: Lipp, M. E. N. (org.). Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papirus, p.17-31. 1996.

LOPES, et al. **Estatística gera: Caderno didático**. 3 ed. Santa Maria: UFSM, 2008.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

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

MENGEL, A. **The concept of coping.** To clin nurs. [s.n] 1982.

MINELLO, I. F. **Resiliência e insucesso Empresarial. Um estudo exploratório sobre o comportamento resiliente e os estilos de enfrentamento do empreendedor em situações de insucesso empresarial, especificamente em caso de descontinuidade do negócio. Tese de doutorado.** São Paulo. 2010.

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.

NERI, A L. **Palavras-chave em gerontologia.** Campinas, São Paulo: Alínea, 2005.

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.

PAPP, H. **Adaptação para o português do Maslach Burnout Inventory - General Survey.** Itajaí. 2007

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.

PORTO, M. S. G. **Polícia e violência: representações sociais de elites policiais do Distrito Federal.** São Paulo em Perspectiva, v. 18, n. 1, p. 142-150, jan./mar. 2004.

RYAN-WENGER, N.M. **A taxonomy of children's coping strategies: A step toward theory development.** **American Journal of Orthopsychiatry.** 1992.

ROELOFES, J.; VERBRAAK, M. **Psychometric properties of a Dutch version of the Maslach Burnout Inventory General Survey in individuals with and without clinical burnout.** **Stress and Health.** 2004.

ROMANO, A. S. P. F. **Levantamento das fontes de stress ocupacional de soldados da polícia militar e o nível de stress por elas criado: uma proposta de curso de controle de stress específico para a polícia militar.** Dissertação de Mestrado. Campinas: PUC – Curso de Psicologia Clínica. 1997.

- ROOTER, J. B. Generalised expectations for internal versus external control of reinforcement. **Psychology Monograph**, n. 80, 1966.
- SAMPIERI, R. H. et al. **Metodologia de pesquisa**. 3 ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.
- SCHNALL, P.; LANDSBERGIS, P.; BAKER, D. Job strain and cardiovascular disease. **Annual Review of Public Health**. 15:381-411, 1994.
- SCHAUFELI, W. B., ENZMANN, D. **The burnout companion to study and practice: A critical analysis**. London: Taylor & Francis. 1998.
- STACCIARINI, J. M. R, TROCOLI, B.T. **O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro**. Rev Lat Am Enferm. 2001; 9(2): 17-25.
- SELIGMANN-SILVA, E. **Desgaste mental no trabalho dominado**. Rio de Janeiro: Cortez-UFRJ, 1994.
- SELYE, H. **A tensão da vida**. 2 ed. São Paulo: Ibrase, 1959.
- SOUZA, E. R.; FRANCO, L. G.; MEIRELES, C. C.; FERREIRA, V. T.; SANTOS, N. C. Sofrimento psíquico entre policiais civis: uma análise sob a ótica de gênero. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 23, n. 1, p. 105-114, jan./jun. 2007.
- STORM, K, ROTHMAN S. **Burnout in the South African police service**. European Congress on Work and Organizational Psychology, Disponível em: <<http://www.workwellness.co.za/pages/publications.aspx>>. 2003.
- TAMAYO, M. R, TRÓCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, 7(1), 37-46. (2002).
- THOMAS, J. R.; NELSON, J R. **Métodos de Pesquisa em Atividade Física**. 3 ed. Porto Alegre. Artmed, 2002.
- WILTENBURG; D. C. D. **Síndrome de Burnout: Conhecer para prevenir-se, uma intervenção necessária**. São Mateus do Sul. 2009.

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA CENTRO DE TECNOLOGIA - CT CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Título do estudo: Stress, Burnout e Coping: Sua existência no serviço de Policiais Rodoviários Federais - RS

Pesquisador(es) responsável(is): Luis Felipe Dias Lopes – Orientador

Andrea Karla Breunig de Freitas - Mestranda

Instituição/Departamento: UFSM/ CT- Centro de Tecnologia - Engenharia de Produção

Telefone para contato: (55)9971 8584/ (55) 9924 9480

Local da coleta de dados: Delegacias da Polícia Rodoviária Federal de Santa Maria; Ijuí; Santana do Livramento.

Prezado(a) Senhor(a):

- Você está sendo convidado(a) a responder às perguntas deste questionário de forma totalmente **voluntária**.
- Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder este questionário, é muito importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento.
- Os pesquisadores deverão responder todas as suas dúvidas antes que você se decidir a participar.
- Você tem o direito de **desistir** de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhuma penalidade e sem perder os benefícios aos quais tenha direito.

Objetivo do estudo: Investigar o stress ocupacional e a possível existência da Síndrome de Burnout nos Policiais Rodoviários Federais da Região Central do Estado do Rio Grande do Sul, a partir do modelo de *MALASCH INVENTORY BURNOUT* – Investigação sobre existência de Burnout.

Procedimentos. Sua participação nesta pesquisa consistirá apenas no preenchimento destes questionários, respondendo às perguntas formuladas.

Benefícios. Os policiais que participarem da pesquisa estarão contribuindo para difundir o conhecimento acerca desta categoria profissional, o que poderá acarretar em melhores condições de trabalho e respeito à saúde.

Riscos. O preenchimento deste questionário não representará qualquer risco de ordem física ou psicológica para você.

Sigilo. As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma. Os questionários serão guardados num armário na sala 4208 do prédio 74C (CCSH/UFSM) por um período de 5 anos sob responsabilidade do pesquisador. Após esse período os instrumentos serão incinerados.

Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, eu _____, estou de acordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas.

Santa Maria, _____ de _____ de 2012.

Assinatura do sujeito de pesquisa/representante legal

N. identidade

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste sujeito de pesquisa ou representante legal para a participação neste estudo.

Assinatura do responsável pelo estudo
Mestranda Andrea Karla Breunig de Freitas
Rua Cruz e Souza, 313. Bairro Camobi. Santa Maria- RS
(55) 9924 9480 email: deiabreunig@hotmail.com

Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato:
Comitê de Ética em Pesquisa - CEP-UFSM
Av. Roraima, 1000 - Prédio da Reitoria – 7º andar – Campus Universitário – 97105-900 – Santa Maria-RS - tel.: (55) 32209362 – e-mail: comiteeticapesquisa@mail.ufsm.br

APÊNDICE B - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Título do estudo: Stress, Burnout e Coping: Sua existência no serviço de Policiais Rodoviários Federais - RS

Pesquisador(es) responsável(is): Luis Felipe Dias Lopes – Orientador

Andrea Karla Breunig de Freitas - Mestranda

Instituição/Departamento: UFSM/ CT- Centro de Tecnologia - Engenharia de Produção

Telefone para contato: (55) 9971 8584/ (55) 9924 9480

Local da coleta de dados: Delegacias da Polícia Rodoviária Federal de Santa Maria; Ijuí; Santana do Livramento.

Os pesquisadores do presente projeto se comprometem a preservar a privacidade dos Policiais Rodoviários Federais das Delegacias de Santa Maria, Ijuí e Santana do Livramento, cujos dados serão coletados a partir da aplicação de questionários. Concordam, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima e será mantido no Departamento de Administração do Centro de Ciências Sociais e Humanas (Prédio 74C, sala 4208) por um período de cinco anos, sob a responsabilidade do Sr. Dr. Luis Felipe Dias Lopes. Após este período, os dados serão destruídos.

Santa Maria, _____ de _____ de 2012.

.....
[Nome (ou carimbo), CI, Registro Profissional (se houver) e assinatura do pesquisador responsável]

APÊNDICE C - Questionário de características da população**Data:** ____/____/____

Nº _____

SEXO: () F () M**DATA DE NASCIMENTO:** _____**A. ESCOLARIDADE:**

(1) Ensino Fundamental (2) Graduação (3) Pós Graduação (4) outro

B. ESTADO CIVIL:

(1) Casado (2) Solteiro (3) Separado (4) Outro

C. NÚMERO DE FILHOS: _____**D. DATA DE INGRESSO NA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL:** _____**E. DELEGACIA:** _____**F. CIDADE DE ATUAÇÃO:** _____**G. CARGA HORÁRIA SEMANAL:** _____**H. RENDA FAMILIAR:**

() ATE 10 SALARIOS () ACIMA DE 10 SALÁRIOS

I. VOCÊ VAI PARA O TRABALHO COM:

() carro Próprio () viatura () moto () ônibus

J. VOCÊ MORA NA CIDADE DE SEU TRABALHO? () SIM () NÃO**L. TEMPO DE DESLOCAMENTO PARA O LOCAL DE SERVIÇO:** _____**M. QUAL O CARGO QUE EXERCE:** _____

APÊNDICE D - Solicitação de autorização para coleta de dados nas delegacias.

Ilmo Sr. José Altair Gomes Benites

Superintendente da Polícia Rodoviária Federal do Estado do Rio Grande do Sul

Andrea Karla Breunig de Freitas, brasileira, casada, Educadora Física, portadora do Registro CREF nº 011 709 G/RS, residente e domiciliada à rua Cruz e Souza, 313, Santa Maria – RS.

Vem perante vossa senhoria expor e ao final requerer o que adiante se segue:

- a) A requerente é aluna regular do curso de Pós- Graduação – mestrado em Engenharia de produção, onde apresentou o projeto Stress, Burnout e Coping: Sua existência no serviço de Policiais Rodoviários Federais – RS;
- b) O referido projeto de pesquisa ocorre sob a orientação do Professor Dr. Luis Felipe Lopes Dias, professor titular da Universidade de Santa Maria no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção - CT;
- c) Parte da pesquisa refere-se a coleta de dados *in loco* com apresentação de um questionário aos policiais rodoviários federais que atuam na atividade fim, cujo teor encontra-se nos anexos;
- d) O referido questionário deverá ser preenchido individualmente, após a tomada de ciência do Termo Consentimento Livre e Esclarecido, cujo modelo encontra-se nos anexos;
- e) Os dados apurados a partir destes procedimentos permanecerão protegidos por sigilo, conforme Termo de Confidencialidade em anexo;
- f) Ao final do projeto os dados coletados serão apresentados em relatório próprio à instituição, visando abrir um canal de cooperação entre a Polícia Rodoviária Federal e a Universidade Federal de Santa Maria, bem como fornecer subsídios e informações a cerca dos níveis de estresse verificado no universo dos profissionais avaliados pelo estudo.
- g) É importante destacar que os resultados obtidos serão analisados de forma coletiva e não individual, de modo a preservar a identidade e a individualidade de cada servidor que colaborou com o estudo.

Diante do exposto e certo de poder-mos contar com o apoio de Vossa Senhoria ao projeto em questão, ficamos desde já no aguardo de vossa manifestação.

N. Termos

P. Deferimento

Santa Maria, _____ de fevereiro de 2012.

Prof. Dr. Luis Felipe Lopes Dias

Prof^a. Msd^a. Andrea Karla B. de Freitas

ANEXOS

ANEXO A – Escala de Estresse no Trabalho (EET).

Abaixo serão listadas situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para dar sua opinião sobre cada uma delas.

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Concordo em Parte	Concordo	Concordo Totalmente

Para cada item, marque o número que melhor corresponde a sua resposta.

- Ao marcar o número 1 você indica discordar totalmente da afirmativa;
- Assinalando o numero 5 você indica concordar totalmente com a afirmativa;
- Observe que quanto menor o número, mais você discorda da afirmativa e quanto maior o número, mais você concorda com a afirmativa.

1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	1	2	3	4	5
2. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	1	2	3	4	5
3. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	1	2	3	4	5
4. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	1	2	3	4	5
5. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	1	2	3	4	5
6. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	1	2	3	4	5
7. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	1	2	3	4	5
8. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	1	2	3	4	5
9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	1	2	3	4	5
10. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	1	2	3	4	5
11. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	1	2	3	4	5
12. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
13. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	1	2	3	4	5
14. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1	2	3	4	5
15. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Concordo em Parte	Concordo	Concordo Totalmente

16. As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	1	2	3	4	5
17. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	1	2	3	4	5
18. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	1	2	3	4	5
19. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	1	2	3	4	5
20. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	1	2	3	4	5
21. Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	1	2	3	4	5
22. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	1	2	3	4	5
23. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes	1	2	3	4	5

Adaptado por Paschoal e Tamayo (2005)

ANEXO B – Inventário de Estratégia de Coping

Leia cada item abaixo e indique, fazendo um círculo na categoria apropriada, o que você faz na situação, de acordo com a seguinte classificação.

0	1	2	3
Não usei esta estratégia	Usei um pouco	Usei bastante	Usei em grande quantidade

		0	1	2	3
1	Concentrei-me no que deveria ser feito em seguida no próximo passo;				
2	Procurei trabalhar o problema para entendê-lo melhor;				
3	Procurei trabalhar ou fazer alguma atividade para me distrair;				
4	Deixei o tempo passar- melhor coisa que poderia fazer era esperar, o tempo é o melhor remédio;				
5	Procurei tirar alguma vantagem da situação;				
6	Fiz alguma coisa que acreditava que não daria resultados, mas ao menos eu estava fazendo alguma coisa;				
7	Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas ideias;				
8	Conversei com outras pessoas sobre o problema, procurando mais dados sobre a situação;				
9	Me critiquei, me repreendi;				
10	Tentei não fazer nada que fosse irreversível, procurando deixar outras opções;				
11	Esperei que um milagre acontecesse;				
12	Concordei com o fato; aceitei meu destino;				
13	Fiz como se nada tivesse acontecido;				
14	Procurei guardar para mim mesmo(a) os meus sentimentos;				
15	Procurei encontrar o lado bom da situação;				
16	Dormi mais que o normal;				
17	Mostrei a raiva que sentia para as pessoas que causaram o problema;				
18	Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas;				

	0	1	2	3
	Não usei esta estratégia	Usei um pouco	Usei bastante	Usei em grande quantidade
19	Disse coisas a mim mesmo (a) que me ajudassem a me sentir bem;			
20	Inspirou-me a fazer algo criativo			
21	Procurei esquecer a situação desagradável;			
22	Procurei ajuda profissional;			
23	Mudei ou cresci como pessoa de uma maneira positiva;			
24	Esperei para ver o que acontecia antes de fazer alguma coisa;			
25	Desculpei ou fiz alguma coisa para repor os danos;			
26	Fiz um plano de ação e o segui;			
27	Tirei o melhor que poderia da situação, que não era o esperado;			
28	De alguma forma extravasei meus sentimentos;			
29	Compreendi que o problema foi provocado por mim;			
30	Saí da experiência melhor do que esperava;			
31	Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema;			
32	Tentei descansar, tirar férias a fim de esquecer o problema;			
33	Procurei me sentir melhor, comendo, fumando, utilizando drogas ou medicação;			
34	Enfrentei como um grande desafio, fiz algo muito arriscado,			
35	Procurei não fazer nada apressadamente ou seguir meu primeiro impulso;			
36	Encontrei novas crenças;			
37	Mantive meu orgulho não demonstrando meus sentimentos;			
38	Redescobri o que é importante na vida;			
39	Modifiquei aspectos da situação para que tudo desse certo no final;			
40	Procurei fugir das pessoas em geral;			
41	Não deixei me impressionar, me recusava a pensar muito sobre esta situação;			

	0	1	2	3
	Não usei esta estratégia	Usei um pouco	Usei bastante	Usei em grande quantidade
42	Procurei um amigo ou um parente para pedir conselhos;			
43	Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação;			
44	Minimizei a situação me recusando a preocupar-me seriamente com ela;			
45	Falei com algum de como eu estava me sentindo;			
46	Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria;			
47	Descontei minha raiva em outra(s) pessoa (s);			
48	Busquei nas experiências passadas uma situação similar;			
49	Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei meus esforços para fazer o que fosse necessário;			
50	Recusei acreditar que aquilo estava acontecendo;			
51	Prometi a mim mesmo (a) que as coisas serão diferentes da próxima vez;			
52	Encontrei algumas soluções diferentes para o problema;			
53	Aceitei, nada poderia ser feito;			
54	Procurei não deixar que meus sentimentos interferissem muito nas outras coisas que eu estava fazendo;			
55	Gostaria de poder mudar o que estava acontecendo ou o que senti;			
56	Mudei alguma coisa em mim, me modifiquei de alguma forma;			
57	Sonhava acordado, ou imaginava um lugar ou tempo melhores do que aqueles em que eu estava;			
58	Desejei que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse;			
59	Tinha fantasia de como as coisas iriam acontecer, como se encaminhariam;			
60	Rezei;			
61	Preparei-me para o pior;			
62	Analisei mentalmente o que fazer e o que dizer;			

0	1	2	3
Não usei esta estratégia	Usei um pouco	Usei bastante	Usei em grande quantidade

63	Pensei em uma pessoa que admiro e em como ela resolveria a situação e a tomei como exemplo;				
64	Procurei ver as coisas sob o ponto de vista de outra pessoa;				
65	Eu disse a mim mesmo (a) que as coisas poderia ter sido piores;				
66	Corri e fiz exercícios.				

Adaptado por Savóia, Santana e Mejias (1996)

ANEXO C – Maslach Inventory burnout (MBI- GS)

Marque de 0 a 6 na coluna correspondente:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Poucas vezes em um ano ou menos	1 vez por mês ou menos	Poucas vezes em um mês	1 vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

1	Meu trabalho me deixa emocionalmente esgotado (a).	
2	Sinto-me acabado depois de um dia de trabalho;	
3	Sinto-me cansado(a) quando acordo e tenho de enfrentar outro dia de trabalho;	
4	Trabalhar o dia inteiro é muito pesado para mim;	
5	Posso resolver de modo eficaz os problemas que surgem em meu trabalho;	
6	Sinto-me esgotado pelo meu trabalho;	
7	Sinto que estou contribuindo de modo eficaz para o que esta organização faz;	
8	Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que comecei neste emprego;	
9	Estou perdendo o entusiasmo pelo meu trabalho;	
10	Em minha opinião, faço um bom trabalho;	
11	Sinto-me realizado quando termino alguma coisa no trabalho;	
12	Tenho realizado várias coisas que valem a pena neste emprego;	
13	Quero apenas fazer meu trabalho sem ser incomodado;	
14	Acho que meu trabalho não contribui para nada;	
15	Duvido que meu trabalho tenha alguma importância;	
16	Sinto-me confiante de que deixo as coisas eficientemente prontas no meu trabalho.	

Adaptado por Eloisa Papp 2007.