



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE DIREITO
PROGRAMA PÓS-GRADUAÇÃO - MESTRADO

NÚBIA PIRES DE MESQUITA

UM ESTUDO DA SÍNDROME DE BURNOUT EM POLICIAIS CIVIS DA REGIÃO
METROPOLITANA DE PORTO ALEGRE

Porto Alegre
2008

NÚBIA PIRES DE MESQUITA

**UM ESTUDO DA SÍNDROME DE BURNOUT EM POLICIAIS CIVIS DA REGIÃO
METROPOLITANA DE PORTO ALEGRE**

Dissertação de Mestrado apresentada como requisito parcial
para obtenção do título de Mestre em Ciências Criminais –
Programa de Pós-Graduação em Ciências Criminais da
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Gabriel José Chittó Gauer

Porto Alegre
2008

NÚBIA PIRES DE MESQUITA

UM ESTUDO DA SÍNDROME DE BURNOUT EM POLICIAIS CIVIS
DA REGIÃO METROPOLITANA DE PORTO ALEGRE

Dissertação de Mestrado

Apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Criminais

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE DIREITO
PROGRAMA PÓS-GRADUAÇÃO - MESTRADO

Data Aprovação:

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. Gabriel José Chittó Gauer - Orientador

Prof. Dr. Silvio José Luiz Vasconcellos – Psicólogo

Prof. Dr. Fabrício Dreyer de Ávila Pozzebon

Prof. Dr. Paulo Vinícius Sporleder de Souza

Resumo

Este estudo teve como objetivo principal avaliar, quantitativamente, a Síndrome de *Burnout* no comportamento de policiais civis da Região Metropolitana de Porto Alegre, no que diz respeito ao seu desempenho na execução da função policial e sua interação social. Investigou-se o que seriam as condições e relações de trabalho, dando ênfase ao trabalho do policial civil e no que consiste a atividade policial. Para contemplar o objetivo deste estudo, considerou-se muito importante verificar os aspectos legais, no que diz respeito ao *burnout* e a culpabilidade. Contemplou-se os assuntos estresse e *burnout*, de uma maneira geral, especificando tais sofrimentos nos policiais. Aspectos psicossociais também foram estudados relacionando o policial civil com atividades de ócio. Buscou-se entender se a maneira que ele utiliza seu tempo livre influencia ou não, no seu adoecimento. Tratou-se de um estudo quantitativo, baseado na discussão de dados provenientes da aplicação de três instrumentos de pesquisa relativos ao *burnout*, Atividades de Ócio/Lazer e dados sócio-econômicos e profissionais, numa amostra de 91 (protocolos válidos) Policiais Civis da Região Metropolitana de Porto Alegre. O estudo mostrou que os policiais que trabalham em áreas operacionais têm um preditor significativo ao *burnout*, principalmente no fator “despersonalização”, confirmando os resultados de outras pesquisas quando foram comparados os níveis de *burnout* numa amostra de policiais civis do Estado do Rio Grande do Sul. Os resultados das pesquisas reforçam a possibilidade de que fatores organizacionais estejam associados ao desenvolvimento da síndrome, já que, o tipo de atividade foi estatisticamente insignificante para os fatores exaustão emocional e sentimento de não realização profissional, bem como *burnout* total. Conforme observado, o *burnout*, assim como, as relações com o tempo livre no campo policial pode ser considerado um campo de pesquisa em ampla expansão na comunidade científica em geral e entre os profissionais de Psicologia de modo específico.

Palavras-chaves:

Síndrome de *Burnout*, Policiais Civis e Tempo Livre.

Abstract

The principal objective of this study is to quantitatively evaluate Burnout Syndrome in the behavior of the civil police in the metropolitan region of Porto Alegre regarding their performance in the execution of their function and their social interaction. Their work conditions and relations were investigated with an emphasis on the work of the civil police and on what the police activity consists of. To contemplate the objective of this study, it was very important to verify legal aspects regarding burnout and culpability. Stress and burnout subjects were generally studied, specifying such suffering in the police. Psycho-social aspects were also studied relating the civil police with leisure activities. We sought to understand if the way in which the police officer uses his free time affects, or not, his health. This is a quantitative study, based on the discussion of data collected from three research tools: relative to burnout, leisure activities and socio-economic and professional data, in the results from a research of 91 civil police officers (valid protocols) of the metropolitan region of Porto Alegre. The study showed that the police officers who work in operational areas have a significant tendency for burnout, principally in the “depersonalization” factor, confirming the results of other research when compared with the levels of burnout in the results of civil police of the State of Rio Grande do Sul. The results of the researches strengthen the possibility that the organizational factors are associated with the development of the syndrome because type of activity was statistically insignificant for the factors of emotional exhaustion and the feeling of non-professional practice as well as total burnout. As was observed, burnout and its relation with free time in the policing area can be considered a wide expanding research field in the scientific community in general and, more specifically, amongst Psychology professionals.

Key words

Burnout Syndrome, Civil Police and Free Time

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
1. Revisão Teórica.....	14
1.1 O significado do trabalho.....	14
1.1.1 Condições e relações de trabalho.....	16
1.1.2 O trabalho do policial civil.....	16
1.2 Estresse e <i>Burnout</i>	18
1.3 Estresse e <i>Burnout</i> em policiais civis.....	22
1.4 Aspectos Psicossociais.....	26
1.4.1 Tempo Livre e Ócio.....	27
1.4.2 A temporalidade no tempo livre.....	28
1.4.3 Temporalidade, liberdade e condicionamento.....	29
1.4.4 A subjetividade do tempo livre.....	30
1.4.5 Atividades de ócio contemporâneo.....	32
1.5 Aspectos legais – Culpabilidade e <i>Burnout</i>	34
2. Objetivos.....	38
2.1 Objetivo geral.....	38
2.2 Objetivos específicos.....	38
3. Justificativa.....	39
4. Metodologia.....	41
4.1 Contextualização da pesquisa.....	41
4.2 População e Amostra.....	42
4.3 Técnicas e instrumentos de coleta.....	42
4.3.1 Inventário Maslach de <i>Burnout</i> (MBI).....	42
4.3.2 Inventário de Atividades de Ócio/Lazer.....	43
4.3.3 Questionário Sócio-econômico e Demográfico.....	43
4.4 Procedimentos.....	44
4.5 Aspectos éticos.....	44
4.6 Limitações do estudo.....	45
5. Resultado.....	45
5.1 Técnicas e análise dos dados.....	45
5.2 Apresentação dos resultados.....	45
5.2.1 Estatística descritiva dos dados Sócio-econômicos e Demográficos.....	46
5.2.2 Relação entre <i>Burnout</i> e dados Sócio-econômicos e Demográficos.....	48
5.2.3 Relações entre o <i>Burnout</i> e Atividades de Ócio em Policiais Civis.....	52
5.3 Discussão dos Resultados.....	54
Considerações finais.....	57
Referências Bibliográficas.....	61
Anexos.....	66

Introdução

Este estudo teve como objetivo principal avaliar, quantitativamente, a Síndrome de *Burnout* no comportamento de policiais civis da Região Metropolitana de Porto Alegre, no que diz respeito ao seu desempenho na execução da função policial e sua interação social. Faz parte da linha de pesquisa sobre Criminologia e Controle Social, com sua área de concentração no Sistema Penal e Violência.

Antes de abordar o tema “*burnout*” optou-se por trabalhar conceitos importantes para melhor entendimento da referida síndrome. Assim, o primeiro capítulo tratou de elucidar o significado de trabalho, sob o olhar de diversos autores; o que seriam as condições e relações de trabalho, dando ênfase ao trabalho do policial civil e no que consiste a atividade policial. Na seqüência, contemplaram-se os assuntos estresse e *burnout*, de uma maneira geral, especificando tais sofrimentos nos policiais. Aspectos psicossociais também foram estudados relacionando o policial civil com atividades de ócio. Buscou-se entender se a maneira que ele utiliza seu tempo livre influencia ou não, no seu adoecimento. Para contemplar o objetivo deste estudo, considerou-se muito importante verificar os aspectos legais, no que diz respeito ao *burnout* e a culpabilidade. Entendeu-se que o policial acometido de *burnout* deva ser semi-imputável e beneficiado com a redução da pena ao agir de forma contrária à lei, questionando se o ato lícito e o ilícito não teriam limiares muito tênues frente às dificuldades encontradas pelos profissionais.

O estudo mostrou que os policiais que trabalham em áreas operacionais têm um preditor significativo ao *burnout*, principalmente no fator “despersonalização”, confirmando resultados quando foram comparados os níveis de *burnout* numa amostra de policiais civis do Estado do Rio Grande do Sul (SILVEIRA, 2005). Os resultados das duas pesquisas reforçam a possibilidade de que fatores organizacionais estejam associados ao desenvolvimento da síndrome, já que, o tipo de atividade foi estatisticamente insignificante para os fatores exaustão emocional e sentimento de não realização profissional, bem como *burnout* total.

6. Considerações Finais

Além da relevância da pesquisa, a busca do objetivo anunciado é justificada ao se considerar as conseqüências individuais e organizacionais que estudiosos têm enumerado para sua incidência, como: manifestações psicossomáticas, prejuízos nas relações interpessoais, além daquelas do ambiente de trabalho, baixa na satisfação e envolvimento no trabalho, propensão a abandonar a organização, absenteísmo e queda da qualidade de serviços na organização (GIL-MONTE & PEIRÓ, 1997; MASLACH, 1994).

No caso do público alvo da pesquisa, pelas observações da pesquisadora no seu trabalho em psicologia clínica, no que diz respeito ao abandono do trabalho na instituição, ou seja, um pedido de exoneração por parte do policial é insignificante. Entretanto, observa-se o abuso de substâncias psicoativas, principalmente, entre os que exercem suas atividades na área operacional. Isso vem ao encontro de pesquisas que, em última instância, o *burnout* pode levar ao alcoolismo, uso de drogas e deterioração de relacionamentos familiares e sociais (DE MÉIS, VELLOSO, LANNES e CARMO, 2003). Levando-se em consideração a experiência clínica da autora, sugere-se, assim, a continuidade desse estudo para comprovação científica dessas observações.

Afirma-se que o *burnout* instala-se insidiosamente, sendo um estado que vai corroendo progressivamente a relação do sujeito com sua atividade profissional (FREUDENBERGER & RICHELSON, 1980). Surge principalmente nas áreas em que as pessoas acreditam serem as mais promissoras para suas realizações, nos profissionais que procuram a competência, uma posição de destaque na comunidade, ser reconhecidos e alcançar boa posição econômica.

Considerando-se o caso específico do policial, com um dever relevante na sociedade e a difícil tarefa de ser responsável pela segurança do cidadão que, muitas vezes, sentem-se impotentes porque o êxito da sua tarefa não depende apenas da sua capacidade ou desejo, desenvolvem, assim, intensos sentimentos de decepção e frustração. Com o incremento da exaustão emocional e da despersonalização e todas suas conseqüências, não é raro um senso de inadequação e o sentimento de que se têm cometido falhas, com seus ideais, normas, conceitos. Pode surgir a sensação de que se tornou outro tipo de pessoa, diferente, bem mais fria e descuidada. Como conseqüência, surge queda de auto-estima, que pode chegar à depressão. Pesquisas têm demonstrado que os policiais podem experimentar o *burnout* tanto quanto os

outros profissionais, embora a relação entre policiais com essa síndrome não tenha sido bem estudada (BURKE, 2005). Outros estudos, também consideram importante um estudo mais pontual sobre essa relação (CHAMBERLAI e ZIKAE, 1990). Conforme afirma-se, parece proveitoso uma passagem do estudo da Polícia para o estudo do policial, porque é nele que se estruturam os significados que conformam a própria ação policial, que, muitas vezes, independem das próprias estruturas organizacionais (BRETAS, 1997). Os achados de Silveira e col. (2005) contrariam o que afirma Bretas (1997), pois sugerem que o fator despersonalização poderá estar relacionado a situações institucionais, mas vêm ao encontro dos estudos de Maslach e Leiter (1999), que entendem que o *burnout* não é um problema do indivíduo, mas sim, do local que ele trabalha. Os estudos de Thompson e col.(2005) focaram-se na exaustão emocional e partindo dos resultados puderam afirmar que o papel dos estressores pode ser diminuído com o suporte vindo dos supervisores, mas não pelos colegas de trabalho, ou seja, a instauração do *burnout* poderá estar relacionada, também, com as relações dos funcionários com suas chefias.

Retomando a justificativa desta pesquisa no que tange às implicações jurídico-penais relacionadas e o *burnout*, os resultados apontaram que o fator despersonalização apareceu nas avaliações feitas em policiais que trabalham diretamente com o crime. Assim, optou-se, então, em direcionar esse estudo para a questão da imputabilidade que “é o conjunto de condições pessoais que dão ao agente capacidade para lhe ser juridicamente imputada a prática de um fato punível”¹. Para melhor entendimento, foram explicados os conceitos de inimputabilidade e semi-imputabilidade. A inimputabilidade está previsto no caput do art. 26, do Código penal, onde diz que além da doença mental ou desenvolvimento mental incompleto ou retardado é necessário, essencialmente, que o agente seja inteiramente incapaz, o que é entendido é reforçado por Noronha (2003). Quanto à semi-imputabilidade é uma causa geral de minorante no momento da aplicação da pena, pois permite a redução de um a dois terços.

Como já foi visto no capítulo das considerações jurídicas e *burnout*, conclui-se que os fatos delitivos sob efeito dessa síndrome devem ser, via de regra, considerados semi-imputáveis, uma vez que, o agente está com a sua capacidade afetada, no sentido de determinar-se diante do lícito e do ilícito. No caso do *burnout*, em nosso entendimento, os agentes devem ter a pena diminuída com a aplicação da minorante prevista no parágrafo único, do art. 26, do Código Penal,

¹ NUCCI, Guilherme de Souza. *Código Penal Comentado*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2005. p. 235.

minorante esta que é geral, uma vez que pode ser aplicada em qualquer delito previsto na legislação penal.

Percebendo o *burnout* como um fenômeno atual e pertinente entre os policiais, elaborar princípios básicos a serem aplicados em programas de prevenção e intervenção. Na prevenção, são necessárias medidas como treinamento e avaliação psicológica continuadas, no processo de formação e no decorrer da prática profissional. No âmbito da intervenção, julga-se relevante avaliar os impactos da síndrome na vida pessoal, familiar-social, assim como efetivar a importância das avaliações psicológicas com os profissionais.

Sugere-se o desenvolvimento de programas de intervenção dos profissionais com síndrome de burnout, um sistema de avaliação da mesma, a partir de instrumentos psicométricos confiáveis, e também a detecção da área de intervenção frente ao policial, ou seja, analisar em quais dos aspectos – pessoal, profissional ou familiar-social - o indivíduo se encontra mais afetado pela síndrome. Reforça-se a importância, do profissional psicólogo ter conhecimentos específicos da psicologia clínica.

A prevenção à síndrome deve ser o primeiro recurso de tratamento, fornecendo informações sobre causas, conseqüências e formas de prevenção, munindo o profissional de um sistema capaz de alertá-lo ao problema, bem como buscar ajuda caso necessite (BENEVIDES-PEREIRA, 2002). Dessa forma o conhecimento - e o processo de apoderar-se desse conhecimento - é de fundamental importância à medida que muitos se culpam pela situação em que se encontram agravando o problema.

As intervenções e programas de prevenção têm sido realizados em três níveis: 1 - programas centrados na resposta do indivíduo - caracterizado pelo ensino e aprendizagem de estratégias mais adaptadas de enfrentamento de situações estressantes; 2 - programas centrados no contexto ocupacional - proporcionando mudanças em aspectos organizacionais; 3 - programas centrados na interação do contexto ocupacional e o indivíduo - procurando combinar os dois níveis recém descritos (GARROSA-HERNÁNDEZ e col, 2002).

Entre as estratégias de enfrentamento citadas pelos autores mencionados no item 1.4, que tratou dos aspectos psicossociais – tempo livre e ócio, inclui-se poder utilizar o tempo livre de uma forma adequada, prazerosa e não somente preencher o tempo livre com mais trabalho. Poder administrar o tempo livre, distribuir as atividades diárias de forma compatível com a realidade,

levando em consideração não só as relativas ao trabalho, mas também as pessoais buscando a neutralização dos agentes estressores.

Para que haja prevenção e redução dos quadros de *burnout*, recomenda-se um controle sistemático do estado de saúde dos policiais, bem como o melhoramento do estilo de enfrentamento da percepção de estresse, a avaliação continuada dos níveis de ansiedade e depressão, a comunicação efetiva entre os profissionais da área e, finalmente, o aprofundamento dos estudos relacionados às características psicológicas.

É importante esclarecer que as reações de estresse não são indesejáveis e estão presentes em todos os momentos da nossa vida; são tão significantes que não podemos viver sem elas, pois nos auxiliam em todos os movimentos de adaptação que necessitamos. Dessa forma, observa-se que, para o acompanhamento e avaliação eficaz do burnout, é primordial que detecte o que está levando o sujeito a padecer da síndrome, analisando-se os fatores sociais e psicológicos.