

Avaliação de *burnout* em uma amostra de policiais civis

Núbia de Mesquita Silveira*
Silvio José Lemos Vasconcellos**
Leila Poitevin Cruz***
Renata Ferreira Kiles****
Thaís Pinheiro Silva****
Daniela Gonçalves Castilhos†
Gabriel José Chittó Gauer††

INTRODUÇÃO

De acordo com Oliveira¹, o termo de origem inglesa *burnout* designa “algo que deixou de funcionar por exaustão de energia”. Esse termo foi utilizado pela primeira vez publicamente por Maslach, no Congresso Anual da Associação Americana de Psicologia, em 1997. Pode-se dizer que o termo descreve uma síndrome com características associadas aos fatores de exaustão e esgotamento, que representam uma

resposta aos estressores laborais crônicos. Essa mesma síndrome, conforme Maslach & Jackson², manifesta-se a partir de sintomas específicos e pode ser concebida com um construto que abrange três fatores, ou seja, a exaustão emocional, a despersonalização e sentimentos de reduzida realização profissional³. Já para Pines & Aronson⁴, a síndrome pode ser definida como um estado de exaustão emocional, física e mental causado por um envolvimento de longa duração em situações emocionalmente exigentes. Jackson et al.⁵ entendem que esse estado emocional exaustivo é causado por uma exigência excessiva de caráter psicológico e emocional.

Cabe salientar, no entanto, que, tal como afirmam Ezzmann et al.⁶, o *burnout* é distinto das reações clássicas de estresse porque está mais relacionado a uma fadiga psicológica. Da mesma forma, Lunardi⁷ defende que a síndrome de *burnout* é diferente do estresse porque, enquanto aquela envolve atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, clientes, à organização e ao trabalho, o estresse aparece mais como uma relação particular entre uma pessoa e o seu ambiente.

* Psicóloga; Especialista em Psicoterapia Cognitiva, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), São Leopoldo, RS.

** Psicólogo; Mestre em Ciências Criminais, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Porto Alegre, RS; Doutorando em Psicologia do Desenvolvimento e da Personalidade, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, RS; Bolsista da Fundação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

*** Psicóloga.

**** Acadêmica de Psicologia, PUCRS, Porto Alegre, RS.

† Acadêmica de Psicologia, Universidade Luterana do Brasil (ULBRA), Canoas, RS.

†† Professor adjunto, Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal, Faculdade de Medicina (FAMED), PUCRS, Porto Alegre, RS; Programa de Mestrado em Ciências Criminais, Faculdade de Direito, PUCRS, Porto Alegre, RS. Pós-doutor, *University of Maryland at College Park*, College Park, MD, EUA.

Kohan & Mazmanian⁸ postulam a noção de que o *burnout* é um estado de extremo esgotamento de recursos, resultante de uma exposição crônica ao estresse laboral. Sua ocorrência se vincula a processos de diminuição das funções individuais, mal-estar físico, depressão, ansiedade, dificuldade nas relações interpessoais, aumento no uso de drogas, déficit na performance do trabalho, aumento do absenteísmo, da rotação de funcionários, bem como intenção de desistir ou diminuição do comprometimento organizacional.

Para Rosse et al.⁹, o nível de auto-estima deveria somar-se aos fatores relacionados à avaliação do *burnout*. Isso se explica pelo fato de que o indivíduo com baixa auto-estima tende a ser menos efetivo nos relacionamentos interpessoais.

Ballone¹⁰ observou que os primeiros anos da carreira profissional seriam os mais vulneráveis ao desenvolvimento da doença e que há preponderância do transtorno em mulheres. Segundo Kohan & Mazmanian⁸, as pesquisas têm demonstrado que as percepções globais do local de trabalho são importantes preditores do *burnout*. Conforme Golembiewski¹¹, embora as pesquisas estejam estendendo o conceito de *burnout* na direção de outras ocupações, elas têm demonstrado que sua presença é mais significativa em empregados que trabalham em profissões de ajuda, bem como naquelas que envolvem um alto nível de contato interpessoal, comprometendo, de acordo com Cherniss¹², o próprio empregado.

Segundo Gasparetto¹³, a atividade policial moderna exige do profissional o constante aperfeiçoamento das relações públicas e interpessoais, permitindo a interação com a comunidade, sem que, contudo, perca a energia e a autoridade que devem emanar, naturalmente, de sua personalidade. Burke¹⁴⁻¹⁶ ressalta que pesquisas têm demonstrado que os policiais podem experimentar o *burnout* tanto quanto os outros profissionais, embora a relação entre policiais e essa síndrome não tenha sido bem estudada. Chamberlai & Zika¹⁷ também consideram importante um estudo mais pontual sobre essa relação.

Por tudo isso, parece, conforme afirma Bretas¹⁸, proveitoso sugerir 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. De outro modo, sintomatologias desse tipo podem também não

se mostrar fortemente relacionadas aos tipos de atividades desenvolvidas.

Compartilhando dessa idéia e considerando os indicadores referentes às atividades desenvolvidas por esses trabalhadores, optamos pela realização de um estudo comparativo entre dois grupos de servidores das áreas administrativa e operacional que trabalham no município de Porto Alegre, com o objetivo de comparar os níveis de *burnout* mensurados nesses dois grupos.

MÉTODO

Trata-se de um estudo transversal, onde 60 policiais civis que trabalham no município de Porto Alegre foram avaliados a partir da utilização da escala *Maslach Burnout Inventory* (MBI), cuja versão para o português foi adaptada e validada por Roazzi et al.¹⁹. O citado inventário é composto por 24 itens respondidos a partir de uma escala *likert* de cinco pontos. Cada um dos três fatores constituintes do inventário (esgotamento emocional, realização no trabalho e despersonalização) é avaliado com base em oito itens correspondentes.

No que se refere ao processo de amostragem que viabilizou o estudo, salienta-se que foram avaliados funcionários pertencentes a dois setores da Polícia Civil, aos quais os avaliadores tiveram acesso antes de iniciar atividades de psicoterapia de grupo. Nesse sentido, a amostra foi selecionada por conveniência, considerando-se, no entanto, o fato de ser este um estudo exploratório que irá servir de base para uma avaliação mais ampla com policiais civis. Por esse mesmo motivo, outras variáveis, tais como sexo e idade dos policiais, não foram investigadas. Como critérios de inclusão foram adotados o fato do funcionário ser policial civil em atividade e pertencer a uma das duas unidades contatadas, uma delas reunindo policiais que desenvolvem atividades internas e outra reunindo policiais que desenvolvem atividades externas. Dessa forma, foram avaliados 35 policiais envolvidos exclusivamente em atividades administrativas e 25 policiais envolvidos exclusivamente em atividades operacionais. Todos os participantes assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido e nenhum dos avaliados desistiu de participar da avaliação durante o transcurso da mesma.

Para a análise estatística, no que diz respeito à comparação entre os grupos, utilizou-se o teste *t* de Student para os escores totais

obtidos no MBI. O teste *t* de Student também foi utilizado para efeito de comparação quanto aos três fatores que compõem o citado instrumento. Optou-se, ainda, por avaliar a consistência interna da escala, com base no alfa de Cronbach, uma vez que sua validação, em nosso país, é um fato recente, e o seu processo de utilização ainda se mostra incipiente.

RESULTADOS

De acordo com o teste *t* de Student, considerando um nível de significância de 5%, é possível afirmar que não houve diferença estatisticamente significativa entre os dois grupos no que se refere ao escore total da escala, bem como no que se refere a cada um dos três fatores constituintes da mesma, quando considerados isoladamente (tabela 1). No que se refere à consistência interna do instrumento, avaliada na amostra de 60 policiais, o valor obtido a partir do alfa de Cronbach foi de 0,87.

DISCUSSÃO

De acordo com os dados obtidos, constatou-se que não houve diferença estatisticamente significativa entre os dois grupos avaliados, seja considerando-se o escore total ou cada um dos

três fatores mensurados separadamente. Esse resultado sugere que o *burnout* pode estar mais relacionado com fatores organizacionais do que com o tipo de atividade desenvolvida. Nesse sentido, o estudo apresentado vai ao encontro de outras pesquisas e revisões que, sob diferentes aspectos, sugerem que a síndrome se desenvolve mais em decorrência de um somatório de fatores do que em função da modalidade de trabalho realizada^{20,21}. Storm & Rothman²² também evidenciaram que as estratégias utilizadas pelos policiais para enfrentar situações de estresse podem ter um papel mais significativo do que o tipo de situação enfrentada. Os dados obtidos nesta pesquisa sugerem que as situações vivenciadas podem não se apresentar como um fator determinante para uma maior ocorrência da síndrome.

Não fez parte do objetivo deste estudo avaliar a prevalência de *burnout* nos policiais civis que trabalham no município onde a pesquisa foi realizada. Diante do tamanho da amostra, salienta-se que não é possível a obtenção de dados a esse respeito. Além disso, a escala utilizada se encontra validada para utilização em nosso país, porém ainda não há um estudo de padronização que permita a comparação da pontuação obtida pelos policiais com os escores percentílicos da população em geral. Salienta-se, dessa forma, que o estudo

Tabela 1 - Escores da escala *Maslach Burnout Inventory* (MBI)

	Policiais em atividades externas	Policiais em atividades internas
Escore total		
Média	41,34	35,88
Desvio padrão	22,56	25,24
t=0,88, GL=58, p<0,383		
Escore para esgotamento emocional		
Média	17,31	16,32
Desvio padrão	12,64	11,03
t=0,317, GL=58, p<0,76		
Escore para realização profissional		
Média	10,46	6,64
Desvio padrão	7,32	8,77
t=1,641, GL=58, p<0,11		
Escore para despersonalização		
Média	13,26	12,20
Desvio padrão	8,29	9,12
t=0,467, GL=58, p<0,65		

também foi importante para evidenciar a consistência interna do instrumento adaptado e validado por Roazzi et al.¹⁹.

Em termos gerais, este trabalho evidencia a importância de novas mensurações de *burnout* em policiais civis, servindo como uma pesquisa exploratória para uma investigação mais ampla que se pretende desenvolver. Mostra-se necessário compreender melhor os fatores que podem contribuir para o desgaste emocional, para o sentimento de não-realização diante do trabalho, bem como para o processo de despersonalização que, porventura, possam ser experimentados pelo policial. Investigar em que medida certas particularidades do trabalho policial podem, em maior ou menor grau, contribuir para as diferentes síndromes vinculadas às atividades laborativas pode fundamentar um avanço na implementação de políticas de prevenção e tratamento mais eficazes.

REFERÊNCIAS

- Oliveira JR. A Síndrome de *burnout* nos cirurgiões-dentistas de Porto Alegre – RS [tese]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2001.
- Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav.* 1981;2:99-113.
- Maslach C. Burnout: a multidimensional perspective. In: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T. Professional burnout: recent developments in theory and research. Washington, DC: Taylor & Francis; 1993. p. 19-32.
- Pines AM, Aronson E. Career burnout: causes and cures. New York: Free Press; 1988.
- Jackson SE, Schwab RL, Schuler RS. Toward an understanding of the burnout phenomenon. *J Appl Psychol.* 1986;71:630-40.
- Ezmann D, Schaufeli WB, Janssen P, Rozeman A. Dimensionality and validity of the burnout measure. *J Occup Organ Psychol.* 1998;71:331.
- Lunardi AL. Síndrome de burnout - ainda desconhecida? In: Artigos dos grupos de estudo da ABRH-RS 2004. Disponível em: <http://www.abrhrs.com.br/>.
- Kohan A, Mazmanian D. Police work, burnout, and pro-organizational behavior: a consideration of daily work experiences. *Crim Justice Behav.* 2003;30:559-83.
- Rosse JG, Boss RW, Johnson AE, Crown DF. Conceptualizing the role of self-esteem in the burnout process. *Group Organ Stud.* 1991;16(4):428-51.
- Ballone GJ. Síndrome de burnout. *PsiquWeb Psiquiatria Geral.* Disponível em: <http://www.psiqweb.med.br/cursos/stress4.html>.
- Golembiewski RT. The epidemiology of progressive burnout: a primer. *J Health Hum Resour Adm.* 1986;9:16-37.
- Cherniss C. Staff burnout: job stress in human services. Beverly Hills: Sage; 1980.
- Gasparetto LHM. A psicologia no processo de seleção da polícia civil: à luz da jurisprudência. Porto Alegre: ACADEPOL; 1998.
- Burke RJ. Toward an understanding of psychological burnout among police officers. *J Soc Behav Pers.* 1993;8:425-38.
- Burke RJ. Work-family stress, conflict, coping, and burnout in police officers. *Stress Med.* 1993;9:171-80.
- Burke RJ. Stressful events, work-family conflict, coping, psychological burnout, and well-being among police officers. *Psychol Rep.* 1994;75:187-800.
- Chamberlain K, Zika S. The minor events approach to stress: support for the use of daily hassles. *Br J Psychol.* 1990;81:469-81.
- Bretas RV. Uma revista na organização policial. *Rev Tempo Social.* 1997;1:22-30.
- Roazzi A, Carvalho AD, Guimarães PV. Análise da estrutura de similaridade de burnout: validação da escala *Maslach Burnout Inventory* em professores. In: Anais do V Encontro Mineiro de Avaliação Psicológica: Teorização e Prática. VIII Conferência Internacional de Avaliação Psicológica - Formas e Contexto e V Encontro Mineiro de Avaliação Psicológica: Teorização e Prática. Belo Horizonte: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais; 2000.
- Souza WC, Silva AMS. A influência de fatores de personalidade e de organização do trabalho no *burnout* em profissionais da saúde. *Rev Est Psicol.* 2002;19:37-48.
- Moore KA, Cooper CL. Stress in mental health professionals: a theoretical overview. *Int J Soc Psychiatry.* 1996;42:82-9.
- Storm K, Rothman S. Burnout in the South African police service. European Congress on Work and Organizational Psychology, 2003. Disponível em: <http://www.workwellness.co.za/pages/publications.aspx>.

RESUMO

Objetivo: Comparar os níveis de burnout em dois grupos de policiais civis, considerando a área de atuação dos mesmos (atividade laboral interna ou externa).

Método: Utilizando a versão em português do Maslach Burnout Inventory (MBI), um grupo de 35 policiais envolvidos em atividades externas foi comparado com um grupo de 25 policiais envolvidos em atividades internas. Utilizou-se o teste t de Student para comparar o escore total da escala, bem como os fatores constituintes da mesma.

Resultados: Considerando-se um nível de significância de 95%, não houve diferenças entre os dois grupos para o escore total da escala ($p < 0,383$) nem para os três fatores constituintes da mesma, que são: esgotamento emocional ($p < 0,76$), realização ($p < 0,11$) e despersonalização ($p < 0,65$).

Conclusão: Esses resultados sugerem que os sintomas vinculados à síndrome não são determinados pelo tipo de atividade desempenhada. Entretanto, estudos mais amplos que possam melhor investigar essa síndrome e sua relação com o trabalho policial se mostram necessários.

Descritores: Síndrome de burnout, policiais civis, estresse ocupacional.

ABSTRACT

Objective: To compare burnout levels in two groups of police officers, considering their working activities (administrative vs. operational).

Methods: Using a Brazilian Portuguese version of the Maslach Burnout Inventory (MBI), a group of 35 police officers involved in operational activities was compared to a group of 25 officers involved in administrative activities. The Student t test was used to compare the total scores obtained in the scale, as well as the scores obtained individually in each of the factors that constitute it.

Results: Considering a level of significance of 95%, no difference was observed between the two groups in the total scores obtained in the scale ($p < 0.383$) and neither in the three factors that constitute it, namely, emotional exhaustion ($p < 0.76$), personal accomplishment ($p < 0.11$) and depersonalization ($p < 0.65$).

Conclusion: The results obtained in this study suggest that the symptoms associated with the burnout syndrome are not determined by the type of activity performed. However, further studies are necessary for a better investigation of this syndrome and of its relation with the police officer job.

Keywords: Burnout syndrome, police officers, occupational stress.

Title: Assessment of burnout levels in a sample of police officers

RESUMEN

Objetivo: Comparar los niveles de burnout en dos grupos de policiales, considerándose sus áreas de actuación – actividad de trabajo interna o externa.

Método: Utilizándose la versión en portugués

del Maslach Burnout Inventory (MBI), un grupo de 35 policiales que realizan actividades externas fue comparado a un grupo de 25 policiales que hacen actividades internas. Se ha utilizado el test t de Student para comparar el escore total de la escala, así como los factores que la constituyen.

Resultados: Considerándose un nivel de significación del 95% no hubo diferencia entre los dos grupos para el escore total de la escala ($p < 0,383$) y para los tres factores de constitución: agotamiento emocional ($p < 0,76$), realización ($p < 0,11$) y depersonalización ($p < 0,65$).

Conclusión: Estos resultados sugieren que los síntomas vinculados al síndrome no son determinados por el tipo de actividad desempeñada. Por otra parte, se necesita estudios más amplios para mejor investigar este síndrome y su relación con en trabajo de los policiales.

Descriptores: Síndrome de burnout, policiales, stress del trabajo.

Título: Evaluación de burnout en una muestra de policiales civiles

Correspondência:

Núbia de Mesquita Silveira
Av. José de Alencar, 868/501
Bairro Menino Deus – Porto Alegre – RS
CEP 90880-480
Fone: (51) 9918.7771
E-mail: nubia.psi@terra.com.br

Copyright © Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul – SPRS