



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

VALDIRENE DOS SANTOS

**AVALIAÇÃO DO ESTRESSE OCUPACIONAL: A PERCEPÇÃO DOS
POLICIAIS MILITARES DE SERGIPE**

**SÃO CRISTOVÃO
2020**

VALDIRENE DOS SANTOS

**AVALIAÇÃO DO ESTRESSE OCUPACIONAL: A PERCEPÇÃO DOS
POLICIAIS MILITARES DE SERGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção de conceito na Disciplina
Trabalho de Conclusão do Curso II, da
Universidade Federal de Sergipe, Campus
de São Cristóvão, Sergipe, em
atendimento à Resolução nº
69/2012/CONEPE.

Orientadora: Prof^a. Ma. Maria Teresa G.
Lins

Co-Coordenadora: Prof^a. Dra. Alcione
Fonseca Rodrigues
Área: Gestão de Pessoas

SÃO CRISTOVÃO

2020

RESUMO

Os estudos sobre estresse têm ganhado relevância em ambientes organizacionais por perceberem que os altos níveis desta síndrome no trabalhador têm provocado afastamentos por motivo de saúde, pedido de aposentadoria por incapacidade psicológica, ou na melhor das hipóteses, baixo rendimento no trabalho. No ambiente militar, essa é uma situação preocupante, porque o policial tem o dever legal de intervir em ocorrências de muito conflito e tensão. Diante disso, objetivou-se com essa pesquisa, avaliar o nível de estresse dos policiais militares que fazem parte do Batalhão de Polícia de Choque de Sergipe, e discutir de que forma os fatores estressores podem influenciar no seu desempenho pessoal e profissional. Para o alcance do objetivo foi realizada uma pesquisa de natureza descritiva e utilizado o tipo de abordagem quanti-qualitativa, com o propósito de descrever as características e ponto de vista dos participantes. Utilizou-se o método de pesquisa levantamento (*survey*), bem como, o questionário estruturado com 75 perguntas fechadas e 1 aberta, como instrumento de coleta de dados. O universo da pesquisa corresponde a 150 policiais que fazem parte do batalhão, onde 72 militares compõe a amostra do estudo. A análise dos resultados constatou que no geral o nível de estresse da tropa é considerado alto, apresentando média 2,6. Com relação aos reflexos do estresse no desempenho pessoal e profissional, foi possível constatar, através das falas dos participantes, que através do estresse o militar desenvolveu em sua maioria sintomas mentais e comportamentais, os quais resultaram em erros, falta de raciocínio e agressividade no trabalho. Já na vida pessoal, o estresse acabou refletindo na convivência familiar. Nas conclusões foram recomendadas ações de melhorias para controlar os níveis de estresse, como criar rotina de exercícios físicos e relaxamento, oferecer acompanhamento psicológico aos policiais, criar programas de QVT, entre outros.

Palavras Chave: Estresse ocupacional. Agentes estressores. Gestão do estresse.

ABSTRACT

Studies on stress have gained relevance in organizational environments because they perceive that the high levels of this syndrome in workers have caused sick leave, a request for retirement due to psychological incapacity, or at best, low performance at work. In the military environment, this is a worrying situation because, in fulfilling its legal duty to intervene in situations of great conflict and tension. Therefore, the objective of this research was to assess the stress level of the military police officers who are part of the Sergipe Shock Police Battalion, and to discuss how stressors can influence their personal and professional performance. To achieve the objective, a descriptive research was carried out and the type of quantitative and qualitative approach was used, with the purpose of describing the characteristics and point of view of the participants. The survey method was used, as well as the structured questionnaire with 75 closed questions and 1 open question, as a data collection instrument. The research universe corresponds to 150 police officers who are part of the battalion, where 72 soldiers make up the study sample. The analysis of the results found that, in general, the troop's stress level is considered high, with an average of 2.6. Regarding the reflexes of stress on personal and professional performance, it was possible to verify, through the speeches of the participants, that through stress, the military developed mostly mental and behavioral symptoms, which resulted in errors, lack of reasoning and aggressiveness at work. In personal life, stress ended up reflecting on family life. In the conclusions, improvement actions were recommended to control worker stress levels, such as creating a physical exercise and relaxation routine, offering psychological support to police officers, creating QWL programs, among others.

Keywords: Occupational stress. Stressing agents. Stress management.

LISTA DE FIGURAS E QUADRO

Figura 1- Curva do estresse.....	21
Figura 2 - Modelo de estresse.....	24
Figura 3 - Os estressores na vida de cada pessoa.....	26
Figura 4 - Modelo do U invertido.....	28
Figura 5- Organograma da PMSE.....	35
Figura 6- Emblema do Batalhão de Choque da PMSE.....	38
Quadro 1 - Variáveis e indicadores da pesquisa.....	46

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Classificação dos pontos para calcular a média.....	43
Tabela 2- Valores das médias e nível de estresse percebido.....	47
Tabela 3- Características sociais dos respondentes.....	50
Tabela 4- Características funcionais dos respondentes.....	51
Tabela 5- Resumo das médias obtidas pelos indicadores da variável nível de estresse.....	57
Tabela 6- Autonomia e controle.....	58
Tabela 7- Papéis e ambiente de trabalho.....	59
Tabela 8- Relacionamento com o chefe.....	60
Tabela 9- Relacionamentos interpessoais.....	60
Tabela 10- Crescimento e valorização.....	61
Tabela 11- Situações cotidianas.....	62
Tabela 12- Quantidade sintomas físicos citados.....	63
Tabela 13- Quantidade de sintomas mentais citados.....	64
Tabela 14- Quantidade de sintomas comportamentais citados.....	64

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1-	Distribuição percentual quanto ao tempo pra relaxar fora da jornada de trabalho.....	52
Gráfico 2-	Distribuição percentual quanto à descontração durante horário de trabalho	53
Gráfico 3-	Distribuição percentual quanto a pratica de exercício físico.....	54
Gráfico 4-	Distribuição percentual quanto a presença de estresse no organismo segundo a percepção do participante da pesquisa.....	65

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	09
1.1	Situação problemática e problema.....	10
1.2	Objetivos.....	11
1.2.1	Objetivo geral.....	11
1.2.2	Objetivos específicos.....	12
1.3	Justificativa.....	12
1.4	Organização do projeto.....	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	14
2.1	Qualidade de vida no trabalho.....	14
2.2	Estresse e seus conceitos.....	16
2.2.1	Definição de estresse.....	17
2.2.2	Estresse ocupacional.....	18
2.2.3	Tipos de estresse.....	20
2.2.4	Fases do estresse.....	22
2.3	Fontes de estresse.....	23
2.4	Consequências do estresse.....	27
2.5	Gestão do estresse.....	29
3	OBJETO DE ESTUDO.....	31
3.1	História da Polícia Militar do Brasil.....	31
3.2	Origem e formação da PMSE.....	32
3.3	Atribuições e estrutura da Polícia Militar de Sergipe.....	33
3.4	Gestão de pessoas na PMSE.....	36
3.5	Batalhão de Polícia de Choque.....	37
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	39
4.1	Questões de pesquisa.....	39
4.2	Caracterização do estudo.....	40
4.3	Métodos da pesquisa.....	41
4.4	Instrumento de coleta de dados.....	42
4.5	População e amostra.....	43

4.6	Definições constitutivas.....	44
4.7	Definições operacionais das variáveis e indicadores.....	45
4.8	Coleta de dados.....	46
4.9	Tratamento e análise de dados.....	47
4.10	Limitações do estudo.....	48
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	49
5.1	Características sócio-funcionais dos participantes.....	49
5.2	Tempo para relaxar.....	51
5.3	Descontração durante horário de trabalho	52
5.4	Prática de exercício físico.....	53
5.5	Níveis de estresse.....	55
5.6	Sintomas relacionados ao estresse.....	62
5.7	Reflexos do estresse no desempenho profissional.....	65
6	CONCLUSÕES, SUGESTÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	68
6.1	Resposta das questões de pesquisa.....	68
6.2	Resposta ao problema de pesquisa.....	70
6.3	Sugestões.....	71
6.4	Considerações finais.....	72
	REFERÊNCIAS.....	74
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	77

1 INTRODUÇÃO

A sociedade vive em uma era de mudanças repentinas provocadas pela tecnologia e economia, que fazem com que as empresas procurem cada vez mais se aperfeiçoarem para fazer parte desse contexto. Essa condição dinâmica de trabalho não se mostra diferente no serviço público, tendo em vista que a prestação de serviços aos cidadãos se reveste cada vez mais de um aparato tecnológico como um meio eficiente e eficaz de atendimento ao povo.

Com isso, as organizações de serviço público acabam transferindo as cobranças que sofrem do ambiente externo para seus servidores, que padecem tanto com as exigências dos seus superiores, quanto daqueles que necessitam dos serviços, sendo que essa pressão psicológica acaba refletindo no seu desempenho profissional e na convivência familiar. Em face disso, o tema estresse ocupacional tem ganhado destaque em pesquisas na área da psicologia e administração, e isso se deve pela confirmação de que compreender o estresse aumenta as chances de entender e interferir na qualidade de vida do trabalhador (NEVES *et al.*, 2016).

Chiavenato (2004, p. 433) esclarece que o estresse se configura como “um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente”. E, é na resposta prolongada a esses estressores que o organismo se manifesta a fim de encontrar recursos que deem condições para enfrentar a situação (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2005).

Um estudo do Instituto de Psiquiatria (IPq) do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP), publicado em 2017 pela revista eletrônica Agência Brasil, mostra que o indivíduo que se submete a situações estressantes por longos períodos tende a sofrer desgaste psicológico e passa a sofrer de crises de ansiedade e depressão, o que resulta em dor crônica, doenças respiratórias, doença cardiovascular, artrite, diabetes e hipertensão (AGÊNCIA BRASIL, 2017).

Zanelli (2010) salienta que, dentro da organização do trabalho, os fatores que contribuem para o desenvolvimento do estresse estão relacionados às relações interpessoais, sobrecarga de trabalho, pressões por resultados, insatisfação pessoal, entre outros. Consequência disso é o aumento de pessoas dentro do mercado de trabalho que sofrem de ansiedade e/ ou depressão, que vão do grau mais leve ao

incapacitante. E, os efeitos disso são os afastamentos do trabalho e a concessão do auxílio doença (REVISTA EXAME, 2016).

O estudo de Dias e Almeida (2001), publicado na revista Fiocruz utiliza a classificação “estado de estresse pós-traumático” para caracterizar a resposta do organismo a um evento estressante (de curta ou longa duração) provocado por alguma situação de ameaça ou de catástrofe, cujo resultado é a angústia. Ou seja, o cidadão que testemunhou ou vivenciou algum acidente grave, morte ou ameaça de morte, lesão corporal ou ameaça da integridade física sua ou de outrem está propenso a sofrer dessa síndrome.

Nesse contexto inclui-se o trabalho dos policiais militares, pois eles sofrem com as relações interpessoais na instituição, além do mais, têm o dever legal de intervir em situações de muito conflito e tensão. São situações muitas vezes de emergência que o policial tem que decidir de imediato entre o que é legal ou ilegal, mesmo que não possua todas as informações necessárias para a decisão correta. Além disso, por muitas vezes o policial tem que lidar com o sistema de hierarquia rígido existente na instituição, e com as cobranças no desempenho do serviço, sendo que os recursos disponíveis não condizem com a necessidade.

Entende-se que os reflexos do ambiente de trabalho podem interferir na saúde de qualquer profissional, todavia, acredita-se que no caso do policial militar, que exerce suas atividades em condições adversas e sob pressão, inclusive que envolvem riscos de sua vida e da sua família, o nível de estresse venha a ser potencializado. Assim, objeto de estudo deste trabalho é a instituição Polícia Militar de Sergipe (PMSE), criada há 184 anos, pela carta de lei de 28 de fevereiro de 1835, com a missão de zelar pela segurança e manutenção da ordem pública de Sergipe.

Diante disso, objetivou-se com essa pesquisa, avaliar o nível de estresse dos policiais militares que fazem parte do Batalhão de Polícia de Choque de Sergipe, e discutir de que forma os fatores estressores podem influenciar no seu desempenho pessoal e profissional.

1.1 Problema de Pesquisa

A atividade de um policial militar é composta de condições adversas e nelas inclui uma dose elevada de adrenalina e euforia quando o policial está no

enfrentamento da violência que assola a sociedade, colocando-se em iminente risco de morte. Trata-se de um dever constitucional que visa preservar a ordem pública, mesmo que para isso sofra as consequências do risco que a profissão dispõe.

Todos os cuidados são necessários para que sua missão seja realizada com louvor. Por isso, o militar ao ingressar nas fileiras da corporação passa por uma intensa rotina de treinamentos em que ele desenvolve as habilidades necessárias para o cumprimento do seu dever, conforme consta nos programas de seleção da categoria.

Entretanto, a vida cotidiana deste profissional exige dele um completo estado de alerta, mesmo ele estando de folga. Isso se dá devido às fortes pressões externas provocadas pelo aumento da criminalidade, motivo pelo qual muitos policiais estão morrendo em confrontos armados com bandidos. As pressões psicológicas vindas de superiores hierárquicos e atrasos de promoção na carreira também podem ser fatores que motivam o estresse desses combatentes. Tudo isso faz com que o policial se sinta sobrecarregado emocionalmente e seu corpo passa a desenvolver as chamadas doenças ocupacionais (LIPP, COSTA E NUNES, 2017).

Diante do exposto, a pesquisa busca responder ao seguinte problema: **Qual o nível de estresse dos policiais militares que fazem parte do Batalhão de Polícia de Choque de Sergipe, e de que forma os fatores estressores podem influenciar no seu desempenho pessoal e profissional?**

1.2 Objetivos

Considerando que os objetivos auxiliam na delimitação do problema e que “representa um passo importante para a operacionalização da pesquisa e para esclarecer acerca dos resultados esperados” (GIL, 2010, p. 13), foram formulados os seguintes objetivos:

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral, segundo Gil (2010) alcançará sua finalidade quando o mesmo der a resposta do problema de pesquisa. Para isso, deve ser elaborado com clareza e precisão iniciando com verbos que não permitam várias interpretações.

Diante disso, este trabalho objetivou avaliar o nível de estresse dos policiais militares que fazem parte do Batalhão de Polícia de Choque de Sergipe, e discutir de que forma os fatores estressores podem influenciar no seu desempenho pessoal e profissional.

1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos devem ser o passo a passo, para alcançar o objetivo geral. Diante disso, definiram-se abaixo os objetivos específicos para este estudo:

- a) Caracterizar os sujeitos do estudo;
- b) Apresentar os níveis de estresse ocupacional dos policiais militares que fazem parte do Batalhão de Choque;
- c) Levantar os sintomas do estresse percebidos pelos policiais militares;
- d) Verificar os reflexos do estresse ocupacional no desempenho profissional e pessoal na percepção dos sujeitos da pesquisa.

1.3 Justificativa

Segundo Zanelli (2010), só existe bem-estar se as relações entre as pessoas em seu ambiente possuam respeito mútuo, comprometimento, participação a fim de contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida daqueles que integram aquela organização.

Existem diversos estudos sobre essa temática, principalmente na área da psicologia, envolvendo saúde e relação de gênero, fatores estressores e estratégias de enfrentamento do estresse, entre outros. Também na área da terapia ocupacional são vistos estudos que buscam verificar as condições adversas do trabalho e o impacto na saúde. Contudo, existem poucos registros de estudos na área de gestão de pessoas que aborde o tema estresse e qualidade de vida no trabalho de policiais, um deles é o de Lipp, Costa e Nunes (2017), cujo tema é “Estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: sintomas mais frequentes”.

Pensando nisso, a escolha do tema desta pesquisa justifica-se pela importância que se dá gerenciar o estresse e manter a saúde dos servidores policiais militares. Tendo como fator de motivação a expectativa de contribuir para enriquecer o tema dentro das organizações militares a fim de que se promovam

práticas que suscitem para uma gestão comprometida com a saúde dos seus servidores.

Outro motivo que contribuiu para a escolha do tema é o interesse pessoal da autora por assuntos referentes à saúde dos policiais, pois a mesma faz parte do quadro de servidores da PMSE.

1.4 Organização do Projeto

O presente trabalho está estruturado em 6 capítulos e organizado da seguinte forma: esse primeiro capítulo expõe a introdução, o problema, os objetivos e a justificativa; o segundo capítulo é destinado à apresentação das bases teóricas e fundamentos para esse estudo; o terceiro capítulo traz informações referentes ao objeto de estudo desta pesquisa – a PMSE e o BPChq; o quarto capítulo aborda os métodos e técnicas utilizados na realização deste estudo. Os resultados são apresentados e analisados no capítulo 5 e, por fim, no capítulo 6 são exibidas as conclusões e sugestões.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Baseado em fundamentos bibliográficos este capítulo foi configurado da seguinte maneira: inicia-se introduzindo o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Na sequência apresentam-se os conceitos do estresse, as definições de estresse ocupacional, os tipos de estresse e suas fases. Em seguida são definidas as fontes e consequências do estresse e por fim, as alternativas para gerenciar o estresse.

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

O tema qualidade de vida (QV) é estudado por muitos profissionais, sobretudo da área de saúde, que veem a importância do assunto nos diferentes contextos da sociedade. A relevância do assunto é responsável por existir na literatura diferentes definições para o termo nas várias áreas de investigação científica.

Segundo a definição de Souza Filho *et al.* (2015), qualidade de vida é o grau de satisfação que o indivíduo está em relação à vida e seus múltiplos fatores: socioeconômico, psicológico e físico. Ou seja, “qualidade de vida se refere a uma avaliação subjetiva, que sofre influências do contexto cultural, social e ambiental, não podendo ser igualada simplesmente a bem-estar, estado de saúde, estilo de vida ou estado mental” (SOUZA FILHO *et al.*, 2015, p. 160).

Sabe-se que doenças ocupacionais são responsáveis por grande parte dos prejuízos causados às pessoas e às empresas (no que se referem a custos humanos, sociais e financeiros), por isso, é na tentativa de evitar esses custos que as empresas se esforçam para adotar programas de redução e prevenção de doenças e acidentes relacionados ao trabalho (CHIAVENATO, 2004). Dentre eles destaca-se a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que é aqui apresentada para compreensão do seu significado.

A expressão qualidade de vida no trabalho começou a ser difundida na década de 1970 quando, naquela época, o professor Louis Davis desenvolveu seu projeto sobre desenho de cargos (CHIAVENATO, 2004). A partir daí, diversos autores contribuíram com a definição do termo dentro de suas áreas de

conhecimento. Hoje, a QVT é definida pela compreensão e harmonização dos aspectos físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho.

Qualidade de vida no trabalho está associada às atitudes éticas que promovem o bem-estar dentro da organização, como identificar, eliminar e controlar os riscos da atividade ocupacional, no ambiente físico da empresa; cuidar das relações interpessoais; monitorar a carga física e mental de cada atividade; desenvolver o trabalhador por meio de dinâmicas de liderança empresarial; formalizar políticas e ideologias que estejam de acordo com a cultura organizacional da empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Concomitante a isso, gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT) significa “a capacidade de administrar o conjunto de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho” (LIMONGI-FRANÇA, 2009, p. 167). Estas ações devem estar niveladas e embasadas na cultura organizacional, sempre priorizando o bem-estar daqueles que fazem parte da organização.

A QVT torna-se responsável por assimilar as reivindicações dos empregados ao bem-estar e satisfação no trabalho, como também o interesse da organização em potencializar sua produtividade e qualidade. Infere-se daí que a prática de QVT condiz com uma relação de troca existente entre empregados e empregador, em que a empresa promove QVT através de ações programadas dentro da organização e os colaboradores se esforçam para cumprir as metas e objetivos da empresa e, conseqüentemente, aumentar sua eficiência.

Chiavenato (2004) aponta ações que promovem a QVT, a saber:

1. Satisfação com o trabalho executado;
2. Possibilidades de ascender na carreira;
3. Reconhecimento pelos resultados;
4. Salário digno;
5. Benefícios;
6. Relacionamento interpessoal;
7. Ambiente psicológico e físico agradáveis;
8. Liberdade e responsabilidade de tomar decisões;
9. Possibilidades de participar.

2.2 Estresse e seus Conceitos

O advento da tecnologia evidencia o aumento das pressões por resultados dentro das organizações, em todos os níveis hierárquicos, que são coagidas a se reinventar para acompanhar a concorrência globalizada. Percebe-se que a cobrança contínua por resolver problemas e obter resultados tem dificultado em trabalhadores, das mais variadas atividades, a percepção para agir em benefício da sua saúde e do bem-estar do grupo (ZANELLI, 2010).

Pode-se dizer que o ritmo acelerado e exigências por parte dos empregadores têm tornado o estresse um problema comum que causa danos à saúde do indivíduo. Mas para que seja combatido é necessário explicitar sua concepção e compreender sua ação na vida do trabalhador.

2.2.1 Definição de estresse

Segundo Pereira (2010), estresse é uma palavra que deriva do latim, cujo emprego no século XVII era para caracterizar fadiga, cansaço. Ao passar dos anos, em meados do século XVIII e início do século XIX, o termo estresse esteve relacionado ao significado de força, esforço e tensão. Nessa época, os esforços de pesquisas atribuídas ao endocrinologista Hans Selye foram essenciais para introduzir o termo estresse no meio científico, o qual foi usado para nomear as ações mútuas de forças que ocorrem no corpo.

Já no século XX, Hans Selye definiu o estresse como “o estado manifestado por uma síndrome específica que consiste em todas as mudanças não específicas induzidas dentro de um sistema biológico” (SELYE, 1965, p. 54, apud Pereira, 2010, p.25). Ou seja, o estresse é um estado do organismo quando o corpo é obrigado a reagir a situações do ambiente.

Cataldi (2002) afirma que o estresse é o resultado obtido por longos processos de tensão/desafio quer seja em razão de ameaça, ou de conquista. Desse modo, é na resposta prolongada aos agentes estressores que o organismo se manifesta com o intuito de “mobilizar recursos que possibilitem às pessoas enfrentarem situações- as mais variadas- que são percebidas como difíceis e que exigem delas esforço” (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 30-31).

Bergamini (1997, p.143) considera o estresse como “um aspecto próprio da vida do dia-a-dia que nasce da interação que o indivíduo experimenta ao meio em que vive”. Então qualquer pessoa está propensa a experimentar o estresse já que ele está relacionado tanto a vida pessoal como a vida social do indivíduo. Essa interação do organismo com ambiente permite definir o estresse sob três aspectos: o estímulo, a reação ou o conceito estímulo-reação, que serão apresentados a seguir:

1. Segundo o estímulo. Estresse é a força ou estímulo que age sobre o indivíduo que induz uma reação tensa.
2. Segundo a reação. Estresse é a reação fisiológica ou psicológica que o indivíduo manifesta em ambiente estressante.
3. Segundo conceito estímulo-reação. Estresse é a consequência da interação entre os estímulos ambientais e a reação idiossincrásica do indivíduo (DOLAN, 2006, p. 28).

Hoffmann (1986, p. 16) acrescenta ainda que a resposta *stress* é um conjunto de ações do organismo que se manifesta sempre que o indivíduo é confrontado, caracterizando assim, “uma reação de defesa que tem uma função protetora e adaptativa”.

LIMONGI-FRANÇA (2005) ressalta dois aspectos essenciais: as situações que podem desenvolver o estresse (estímulo estressor); e a resposta do indivíduo diante do estímulo (processo de estresse). Se a resposta ao estímulo é negativa, ou seja, exige do corpo um processo adaptativo inadequado que maioria das vezes causa doenças, é chamado de *distress*; mas, se for o contrário, ou seja, a pessoa reage bem à demanda, dá-se o nome de *eustress* (LIMONGI-FRANÇA, 2005).

Dessa forma, o estresse pode ser observado de duas maneiras: como processo- a tensão diante de uma situação de desafio; e como estado- o resultado positivo (*eustress*) ou negativo (*distress*) diante do esforço gerado pela tensão mobilizada. Mais adiante estes termos serão discutidos mais profundamente neste capítulo.

Pinheiro e Farikoski (2016) definem o estresse com um estado de tensão que rompe a harmonia dos órgãos provocando assim o desajuste de suas funções. Essa falta de equilíbrio entre os órgãos provoca a quebra da homeostase, que é necessária para o funcionamento harmônico e sincronizado dos órgãos.

É importante ressaltar que o termo homeostase contribui de maneira significativa para compreensão e definição do estresse. Segundo descreve Pereira (2010), o corpo, através dos hormônios, é responsável por preservar o estado de

equilíbrio do organismo, como no caso de mudanças ambientais que possam provocar desgastes ao organismo, imediatamente será dado o *feedback*, com isso, o corpo tende a se estabilizar/adaptar.

Nesse contexto, o estresse deve ser entendido como resultado dessa dinâmica do organismo com o ambiente que porventura provoca reações indesejáveis ao indivíduo quando são expostos a intensas e longas ações dos agentes estressores.

No entanto, não é conveniente considerar o estresse somente sob esse aspecto, sendo que o mesmo pode ser utilizado como uma peça fundamental que permite às pessoas se adaptarem às exigências do ambiente e consigam lograr êxito no alcance de suas metas. Abreu *et al.* (2002 apud Almeida *et al.*, 2017), afirmam ainda que o estresse empregado na medida certa é importante para a realização de atividades e que sua total ausência, como também seu excesso faz mal à saúde. Desse modo, as situações de estresse que se prolongam por muito tempo no ambiente de trabalho repercutem em graves doenças como o estresse ocupacional.

Infere-se então, que o estresse é um fenômeno que transcende o tempo, mas hoje se compreende que ele tem seu lado positivo e negativo, e que pode ser usado como recurso importante para uma pessoa enfrentar diferentes situações da vida que o cotidiano impõe.

2.2.2 Estresse Ocupacional

Situações de estresse podem ser observadas na vida pessoal, na vida social, e, sobretudo são recorrente no ambiente de trabalho, local onde o estresse tem sido discutido por perceberem que se trata de um agente que coloca em risco a saúde do trabalhador e, conseqüentemente, a produtividade da empresa. É por isso que o tema tem sido provocado por vários estudiosos interessados em compreender esse fenômeno contemporâneo.

Na concepção de Pereira (2010), o estresse pode se alastrar em qualquer pessoa e quando o agente estressor está relacionado com a atividade funcional é razoável que se use a designação estresse ocupacional.

Dolan (2006) esclarece que o estresse ocupacional é motivado quando o trabalhador sofre pressões por resultados, mas não lhe é dado condições para

atender suas necessidades. Ou até mesmo quando o trabalhador sofre ameaças relativas ao seu trabalho que colocam em risco sua permanência na empresa.

Segundo o mesmo autor, o estresse surge quando o indivíduo não consegue reagir adequadamente ou com eficiência às exigências do ambiente, ou só é capaz de fazer prejudicando sua saúde. Portanto, o estresse ocupacional, segundo Dolan (2006, p. 29) é “o desequilíbrio entre as expectativas do indivíduo e a realidade de suas condições de trabalho”.

Chiavenato (2004, p. 433) define o estresse como “um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente”.

Robbins, Judge e Sobral (2010, p.581) explicam que:

O estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, exigência ou recurso com relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.

Essa dinâmica de troca é percebida como uma exigência ou pressão que estimula no indivíduo o desânimo e cansaço, mas a contribuição do estresse para o aumento do nível de produtividade se dá no momento em que o profissional é desafiado a conquistar algo do seu interesse. Dessa forma, o autor defende que existe o lado positivo do estresse, mas para que ele floresça é necessário seu controle.

Nesta perspectiva, torna-se fácil compreender que profissionais que são submetidos a fortes pressões psicológicas no ambiente de trabalho terão uma atuação estressante, contudo são capazes de criar estratégias de desenvolvimento eficazes, a fim de conquistar a recompensa que lhe é prometida.

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010) há uma discussão no meio científico acerca dos estressores por desafio e estressores por obstáculos que apontam para a compreensão de que enquanto os estressores por obstáculos produzem mais tensão, os estressores por desafio são menos prejudiciais à saúde do trabalhador. Para melhor entendimento destes termos, o mesmo autor descreve que:

- Estressores por desafio- são aqueles associados à carga de trabalho, pressão para finalizar tarefas e urgência de tempo;

- Estressores por obstáculos- são obstáculos que impedem o indivíduo de alcançar seus objetivos (burocracia, política da empresa, etc.).

Por sua vez o desgaste que o indivíduo sofre no ambiente e nas relações de trabalho torna-se um fator determinante para o surgimento de doenças ocupacionais, como exemplo a síndrome de *burnout* que é definida por Cataldi (2002) como o resultado de situações de estresse crônico no ambiente de trabalho entre aqueles profissionais que criam grandes expectativas em relação à profissão que desempenha.

Cataldi (2002, p. 50) afirma ainda que o sentido do *burnout* “é o preço que o profissional paga por sua dedicação ao cuidar de outras pessoas ou de sua luta para alcançar uma grande realização”.

Portanto, o estresse ocupacional é compreendido como uma síndrome relacionada ao ambiente de trabalho quando este ambiente requer do trabalhador uma resposta específica ao que é exigido, mas ao mesmo tempo este ambiente não lhe oferece condições físicas ou psicológicas para trabalhar.

Desse modo, a importância dessa pesquisa dá-se pela possibilidade de uma maior compreensão do tema, já que esse é um problema presente nos locais de trabalho e influencia negativamente na saúde e produtividade do trabalhador e consequentemente nos resultados organizacionais.

2.2.3 Tipos de Estresse: *Eustress* e *Distress*

Como já foi dito anteriormente, o estresse não é categoricamente um evento ruim para o organismo. Diversos autores estão de acordo ao afirmar que o mesmo pode ser caracterizado por aspectos positivos ou negativos: *eustress* e *distress*, respectivamente.

Assim, de acordo com Pereira (2010), denomina-se *eustress* quando a intensidade do agente estressor é positiva ou breve, e as respostas de estresse são suaves e controláveis. Nesse caso, o estressor age como elemento estimulante e excitante ao indivíduo, possibilitando crescimento, prazer, desenvolvimento emocional e intelectual. É o que acontece com pessoas que estão sempre mudando de emprego à procura do melhor trabalho. Elas se submetem às ações estressantes de enfrentar entrevista de emprego, treinamentos e provas por entenderem que ganharão a recompensa. Outras, só produzem mais quando são pressionadas ou

precisam atingir metas. Portanto, “um nível modesto de estresse conduz a maior criatividade quando uma situação competitiva conduz a novas ideias e soluções” (CHIAVENATO, 2004, p. 434).

Distress é quando o agente estressor tem um caráter negativo, é mais demorado ou revela maior gravidade. Pode-se dizer que o *distress* acontece quando o estresse ultrapassa um determinado limite, que geralmente muda de pessoa para pessoa, ou dependendo das perdas e transtornos que acarreta ou ameaça (PEREIRA, 2010).

Eustress: tensão com equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados; *Distress*: tensão com rompimento do equilíbrio biopsicossocial por excesso ou falta de esforço, incompatível com tempo, resultados e realizações (LIMONGI-FRANÇA, 2005). Rodrigues e Lipp (1996 apud LIMONGI-FRANÇA; Rodrigues 2005) destacam os dois tipos de estresse, conforme ilustra a **Figura 1**.

Figura 1- Curva do estresse



Fonte: Rodrigues e Lipp (1996 apud LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005)

Observa-se que a área equivalente ao *eustress* está centralizada, pois o estresse positivo é caracterizado pelo equilíbrio do tempo *versus* esforço resultando em melhores desempenhos e atividades prazerosas. Já as outras áreas do gráfico

são relacionadas ao *distress*, porque este tipo de estresse rompe o equilíbrio do corpo, quer seja pela monotonia, ou pela sobrecarga de trabalho.

Nesse sentido, o estresse quando equilibrado (*eustress*) pode representar fatores benéficos ao indivíduo que consegue se sobressair diante de situações dos agentes estressores no cotidiano. Entretanto, o *distress* pode gerar transtornos, como *burnout* e outras doenças que serão apresentadas mais adiante, neste capítulo.

2.2.4. Fases do Estresse

O conceito da síndrome geral de adaptação é definido por LIMONGI-FRANÇA e Rodrigues (2005, p. 37) como “um conjunto de modificações não específicas que ocorrem no organismo diante de situações de estresse”. Essa síndrome é dividida em três fases subsequentes que provocam reações do organismo aos estímulos estressores.

Na reação de alarme o indivíduo que é submetido a estímulos ameaçadores a seu equilíbrio orgânico (homeostase) apresenta uma reação de emergência, cuja ação é lutar ou fugir. São características dessa reação: aumento da pressão cardíaca e da pressão arterial; aumento da concentração de glóbulos vermelhos; aumento de açúcar no sangue; redistribuição do sangue; aumento da frequência respiratória; dilatação dos brônquios; dilatação da pupila; aumento da concentração de glóbulos brancos; e ansiedade (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

Na fase de resistência, com a ação contínua do agente estressor, caracteriza-se por aumento do córtex da suprarrenal, ulcerações no aparelho digestivo, irritabilidade, insônia, mudanças no humor, diminuição do desejo sexual, atrofia de algumas estruturas relacionadas à produção de células do sangue (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

Na fase de exaustão o organismo não consegue esboçar nenhum tipo de reação por conta de falhas dos mecanismos de adaptação; retorna-se parcialmente à reação de alarme; causa esgotamento por sobrecarga fisiológica; e se o estímulo estressor permanecer potente provoca morte do organismo (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

Para Lipp, Costa e Nunes (2017) a síndrome geral de adaptação é dividida em quatro fases: reação de alarme, fase de resistência, fase de quase exaustão, e

fase de exaustão. Considerando o estudo realizado pelos autores verifica-se que os indivíduos que se encontram na fase de resistência são capazes de produzir e mostrar bons resultados, porém eles enfrentam dificuldades e são obrigados a despendar esforços acima do esperado para ter condições de superar os estressores presentes no cotidiano.

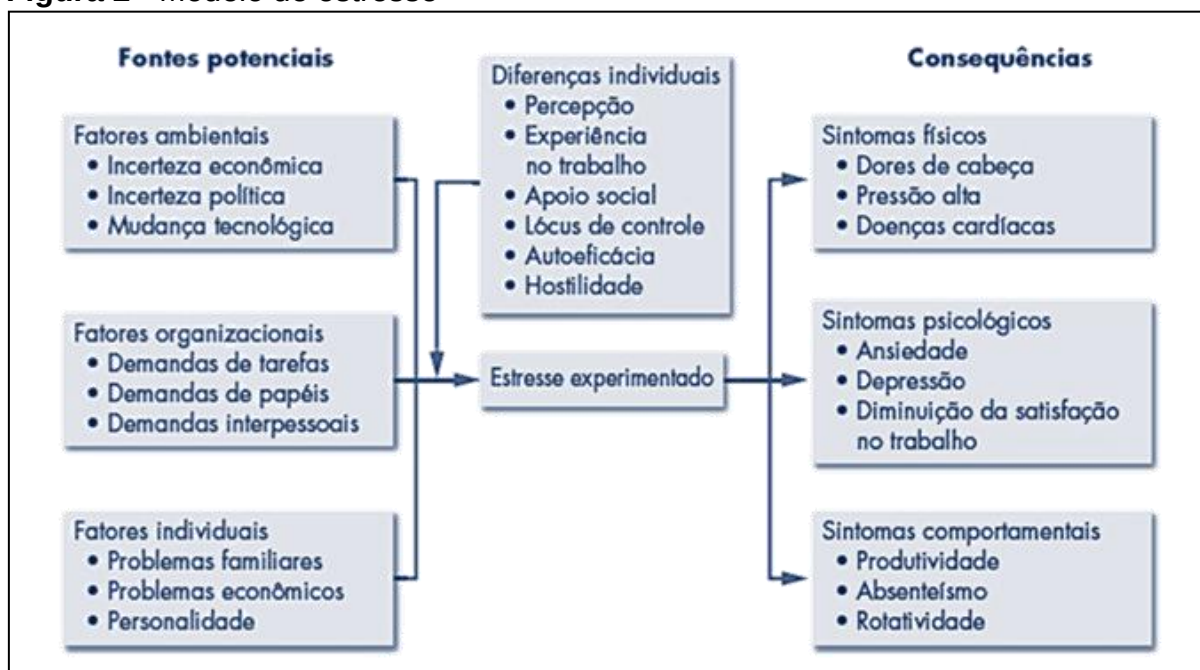
Nas fases de quase exaustão e exaustão o indivíduo já ultrapassou todos os seus limites e esgotou suas forças para lidar com tanta tensão. Nestas últimas fases do estresse o corpo já não consegue se reerguer sozinho, por isso faz-se necessário o acompanhamento de um especialista para ajudar no restabelecimento da saúde. Trata-se de uma fase caracterizada por “doenças, queda significativa de produtividade, depressão, angústia, desânimo e incapacidade para trabalhar adequadamente” (LIPP; COSTA; NUNES, 2017, p. 49).

Diante do exposto, é importante considerar que as organizações de trabalho devem se preocupar em oferecer condições de trabalho para que o colaborador possa praticar suas habilidades e competências de modo que os resultados pretendidos sejam possíveis de alcance sem que haja a perda da saúde e qualidade de vida do trabalhador.

2.3 Fontes de Estresse

Os efeitos do estresse ocupacional podem ser observados tanto no organismo, quanto na eficiência e satisfação no trabalho do indivíduo. A insatisfação no trabalho pode ser motivada por fatores laborais que influenciam o surgimento de problemas de saúde física e mental. Entre esses fatores estão a natureza da própria tarefa exercida, ambiguidade de papeis, conflito de funções, relacionamentos difíceis no trabalho, falta de plano de carreira, clima organizacional desgastado e falta de equilíbrio entre carreira e família (LIPP; COSTA; NUNES, 2017).

Conforme menciona Robbins, Judge e Sobral (2010), o estresse pode ser provocado por três fatores: fatores ambientais (incertezas econômicas, políticas e mudanças tecnológicas); fatores organizacionais (demandas de tarefas, de papeis e exigências interpessoais); e fatores individuais (problemas familiares, econômicos e de personalidade). Como mostra o modelo da **Figura 2**:

Figura 2 - Modelo de estresse

Fonte: Robbins, Judge e Sobral (2010, p. 583).

Os **fatores ambientais** são influenciados por três tipos de incertezas: econômica, política e tecnológica. Ou seja, quando um país possui um sistema econômico instável, um sistema político não estabilizado ou que as mudanças tecnológicas tornem obsoletas por um período curto de tempo as habilidades dos trabalhadores e as incertezas desse ambiente também acabam sendo responsáveis por influenciar o elevado nível de estresse dos funcionários da organização (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Robbins, Judge e Sobral (2010) apontam também, a lista de **fatores organizacionais** geradores de estresse, que é extensa, mas se destacam em:

Demandas de tarefas: estão relacionadas a fatores que ligam diretamente as pessoas ao trabalho que ela exerce. São as características da atividade, as condições de trabalho e o ambiente físico. Exemplo disso é trabalhar em um lugar público onde a demanda de serviço é alta e as interrupções são constantes. Essa situação provoca o aumento do nível de ansiedade e estresse.

Demandas de papéis: são demandas relacionadas às pressões que o indivíduo sofre em função do papel que desempenha dentro da empresa. Exemplos: conflitos entre papéis diferentes, sobrecarga, ambiguidade. O indivíduo que experimenta elevadas limitações situacionais tende a desenvolver um

comportamento que visa antecipar futuros problemas, o que seria uma ajuda para reduzir seu nível de estresse.

Demandas interpessoais: considera-se para esse tipo de demanda as pressões exercidas pelos outros funcionários da empresa. Quando não existe apoio social por parte dos colegas, ou quando as relações interpessoais são fracas o nível de estresse do funcionário pode aumentar consideravelmente.

Por fim, os **fatores individuais** estão relacionados a questões que o funcionário enfrenta fora do ambiente do trabalho, mas que, permite agravar seu nível de estresse e acaba interferindo na sua produtividade dentro da empresa. Eles se referem a aspectos da vida pessoal dos funcionários como: questões familiares- as dificuldades no casamento, o rompimento de uma relação ou problemas disciplinares com o filho; problemas econômicos enfrentados por indivíduos que gastam mais do que recebem e não conseguem equilibrar as contas no final do mês; e características de personalidade, ou seja, o mesmo está propenso a desenvolver o estresse ocupacional através de sua personalidade (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Segundo Pereira (2010), os principais agentes causadores do estresse são:

Estressores físicos: São provenientes do ambiente externo (ruídos, frio ou calor intenso, acidentes, fome, dor, etc.), ou que interferem no corpo do indivíduo (excesso de exercícios físicos, alimentação pesada, uso de drogas, etc.).

Estressores cognitivos: São avaliados como ameaçadores à integridade do indivíduo ou a seu patrimônio (físico ou psicossocial), tais como a vivência de um assalto, envolvimento em uma discussão, seleção a um emprego, provas, etc.

Estressores emocionais: Sentimentos como perda, medo, ira, entre outros, ou acontecimentos como casamento, divórcio, mudanças (de casa, cidade, escola, etc.), em que o componente afetivo se faz mais proeminente.

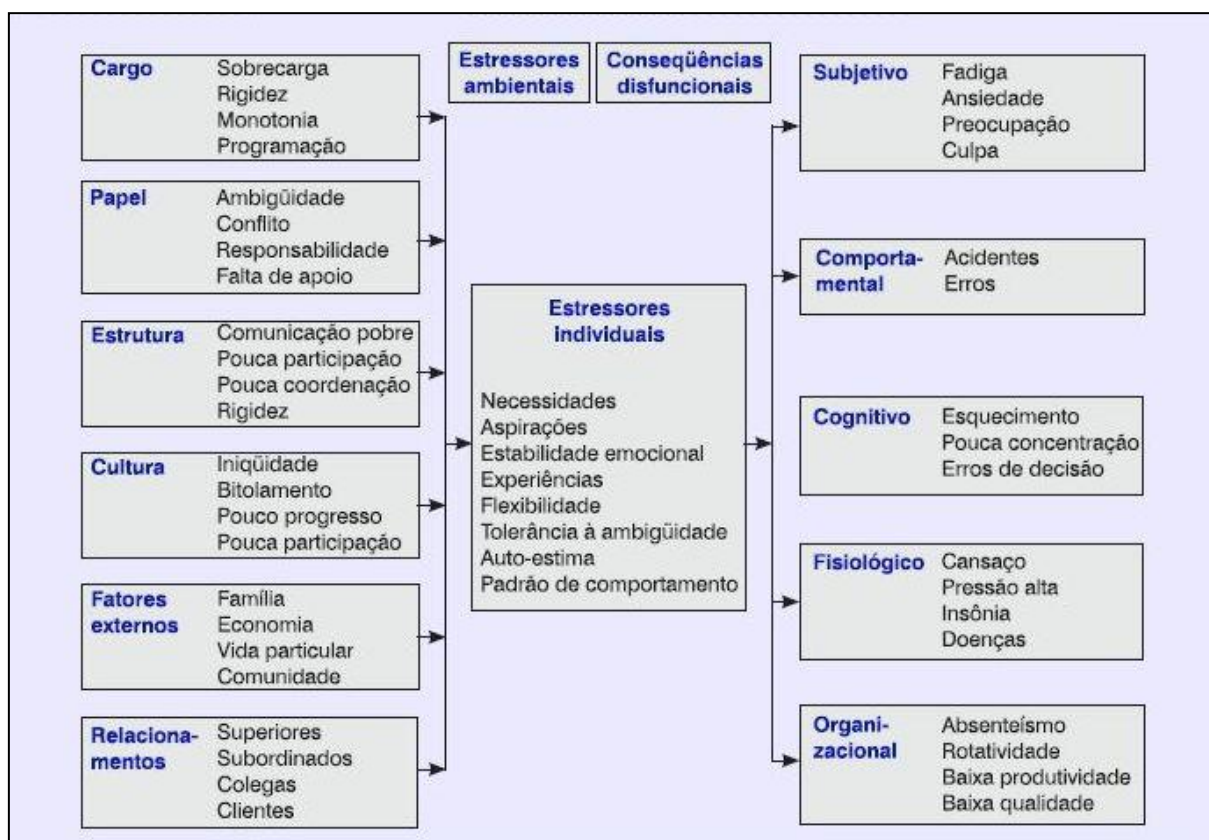
Chiavenato (2004) destaca o autoritarismo do chefe, o cumprimento do horário de trabalho, as tarefas monótonas, o colega baixo astral, a falta de perspectiva de progressão na carreira e a insatisfação pessoal como alguns dos agentes estressores do ambiente de trabalho.

Do mesmo modo, LIMONGI-FRANÇA (2005), explica que os estressores surgem do meio externo- como frio, calor, condições de insalubridade; do ambiente social- como trabalho (relações interpessoais, cobranças para atingir metas, ambiguidade de papéis); como também do mundo interno- como pensamentos e as

emoções (angústia, medo, alegria, tristeza). Esses estressores são responsáveis por ativar no organismo reações do sistema nervoso, endócrino e imunológico capazes de interferir no bom funcionamento dos órgãos e controle das emoções.

Em seu estudo, LIMONGI-FRANÇA (2005) explica que a função do sistema nervoso é regular e manter o organismo estável através da função vegetativa. Assim, se o corpo vive comportamentos intensos, exigidos pelo cotidiano, o sistema nervoso produz alterações no organismo para possibilitar um funcionamento adequado para cada comportamento. A **Figura 3** apresenta os estressores ambientais, disfuncionais e individuais, conforme a seguir:

Figura 3 - Os estressores na vida de cada pessoa



Fonte: Chiavenato (2004, p. 434).

Percebe-se que somente o estresse não é suficiente para desencadear uma doença ou provocar uma disfunção significativa na vida da pessoa. A vulnerabilidade orgânica ou a forma inadequada de avaliar e enfrentar a situação estressante são partes fundamentais para satisfazer tais condições.

Deve-se estudar não só o estímulo estressor e a resposta que se dá ao organismo, mas também a maneira como o indivíduo avalia e enfrenta esse

estímulo, considerando-se características individuais e o ambiente. Portanto, o estresse, bem como suas consequências, são resultados de vários fatores como: a própria pessoa, o ambiente que está inserido, a circunstância, ou a combinação de todos os fatores.

Nessa perspectiva, deve-se observar o estresse como:

Uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e circunstâncias as quais está submetida que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo seu bem-estar ou sobrevivência (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2005, p. 36).

Seguindo a mesma linha de pensamento, Robbins, Judge e Sobral (2010) afirmam que, os estressores são cumulativos, por isso cada fator novo intensifica o estresse do indivíduo. Diante disso, recomenda-se somar todos os fatores estressores de oportunidade, de limitação e de demanda para avaliar o nível real de estresse enfrentado por alguém.

2.4 Consequências do Estresse

Sucintamente, Chiavenato (2004) descreve que o estresse provoca ansiedade, depressão, angústia, distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Em determinados casos, envolvem uso de drogas ilícitas, alcoolismo, alienação e isolamento.

Robbins, Judge e Sobral (2010, p. 586), explicam que o estresse pode ser percebido de diversas maneiras, como “por pressão alta, úlceras, irritabilidade, dificuldade de tomar decisões rotineiras, perda de apetite, propensão a acidentes, entre outros sintomas”.

O autor relata ainda que os primeiros estudos sobre o estresse foram realizados por profissionais da área da saúde e medicina e foram voltados aos **sintomas físicos** que se manifestavam no indivíduo. Como resultado, chegou-se à conclusão de que “o estresse poderia ser a causa de mudanças no metabolismo, no aumento dos ritmos cardíaco e respiratório, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça e até ataques cardíacos” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 587).

Os **sintomas psicológicos** são desenvolvidos “quando os trabalhos apresentam demandas múltiplas e conflitantes, ou quando não há clareza sobre os

deveres, a autoridade e a responsabilidade de cada um” (ROBBINS, 2010, p. 588). Com isso, o trabalhador passa a demonstrar insatisfação pelo trabalho, tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação.

Conforme menciona Robbins, Judge e Sobral (2010, p. 588), “os **sintomas comportamentais** do estresse incluem mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, bem como mudanças de hábitos de alimentação, aumento do consumo do álcool ou tabaco, fala mais rápida, inquietação e distúrbios do sono”.

Robbins, Judge e Sobral (2010) são cautelosos ao observar a relação existente entre desempenho e estresse (a relação do U invertido), mostrado na **Figura 4**. Essa relação é o padrão mais discutido entre os estudiosos, cuja lógica é que quanto mais baixo a moderado o nível de estresse, mais estimulado se sentirá o corpo e com capacidade para reagir. Nessas condições, o indivíduo consegue desenvolver suas atividades com maior empenho, qualidade e rapidez (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Figura 4 - Modelo do U invertido



Fonte: Adaptada de Robbins, Judge e Sobral (2010).

Na concepção de Robbins, Judge e Sobral (2010), a relação do U invertido explica ainda que os níveis moderados de estresse podem provocar influência negativa sobre o desempenho em longo prazo, pois a intensidade constante consome o indivíduo e reduz suas fontes de energia.

Torna-se relevante observar que “o desgaste a que as pessoas são submetidas nos ambientes e nas relações de trabalho é um dos fatores determinantes nas doenças adquiridas pelos trabalhadores” (CATALDI, 2002, p. 49-50). Dessa maneira, é importante destacar a síndrome de *burnout* como uma das consequências do estresse ocupacional.

Rossi, Perrewé e Sauter (2005) descrevem o *burnout* como uma síndrome psicológica gerada através da reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos. Trata-se de uma patologia que se divide em três principais dimensões: exaustão, ceticismo, e falta de realização.

A fase de exaustão refere-se à sensação de estar no limite das forças físicas e emocionais, onde o trabalhador sente-se completamente esgotado e sem fonte de reposição. Os motivos principais desta exaustão são a carga excessiva de trabalho e os conflitos pessoais no ambiente de trabalho. Esses profissionais tornam-se pessoas intolerantes, que se irritam com facilidade, e pessimistas no trabalho e vida pessoal (CATALDI, 2002).

A dimensão do ceticismo refere-se à maneira como o trabalhador trata seu semelhante, com reação negativa, insensibilidade ou completamente desligado dos assuntos relacionados ao trabalho. É uma fase resultante da resposta à sobrecarga de exaustão emocional, que no primeiro momento auto protege o trabalhador na ocasião em que ele se retrai, corta ou reduz o que está fazendo quando percebe que está trabalhando demais. O risco desse desligamento está na perda de idealismo e na falta de empatia.

Por fim, na dimensão da ineficácia o indivíduo sente-se incompetente e improdutivo no trabalho por ter que lidar com a falta de recursos para desempenhar suas atribuições, falta de apoio social, e sem perspectiva de ascensão na carreira. Nessa fase, com tantas mudanças de personalidade surge outro tipo de pessoa, bem mais fria e descuidada, com possibilidade de haver queda de autoestima e depressão (CATALDI, 2002).

2.5 Gestão do Estresse

Para gerenciar o estresse de seus colaboradores é necessário que os gestores tenham a sensibilidade de entender que as atividades funcionais estão levando seus funcionários aos níveis mais alto de exaustão. Entretanto, essa

observação deve ser acompanhada pelo próprio trabalhador, de modo que ele também administre seu nível de estresse através das abordagens individuais (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Robbins, Judge e Sobral (2010) ensina que abordagens individuais são aquelas em que o indivíduo faz uso de técnicas para administrar seu tempo, realiza exercícios físicos, realiza treinamento para relaxamento e expande sua rede de apoio social. A utilização da primeira técnica tende a organizar melhor os afazeres diários da pessoa, colocando-a em situação confortável para seguir com as demais.

No que se referem às abordagens organizacionais, diversos fatores podem contribuir para o estresse, mas são fatores que podem ser controlados e modificados pelos gestores. Portanto, estratégias como: Melhoria do processo de seleção e colocação de pessoal, treinamento, a fixação de objetivos realistas, o redesenho do trabalho, o aumento do envolvimento dos funcionários, a melhoria da comunicação organizacional, a concessão de licenças sabáticas e a implantação de programas corporativos de bem-estar (ROBBINS, 2010, p. 590) são de fundamental importância para que a organização retribua os esforços praticados por seus colaboradores, reduzindo seus elevados níveis de estresse.

3 OBJETO DO ESTUDO

Este capítulo apresenta a história, a estrutura organizacional e demais informações que se referem à Polícia Militar de Sergipe (PMSE), organização estudada neste trabalho. Para isso, foi feito um levantamento no site do senado federal para compreender a história das polícias militares do Brasil, em seguida fez-se um levantamento no site da PMSE para extrair informações acerca da história da instituição objeto do estudo.

3.1 História da Polícia Militar do Brasil

A história da polícia militar do Brasil tem origem no século XIX com a chegada de D. João VI, em 1808. Quando a família real chegou ao Brasil, a Guarda Real de Polícia de Lisboa não acompanhou sua vinda, por isso, um ano após a mudança, criou-se uma polícia similar na cidade do Rio de Janeiro, cuja organização da guarda portuguesa fora mantida ao optar por usar os mesmos trajes, armas e possuir mesma estrutura militarizada. A essa nova polícia batizou-se com o nome de Divisão Militar da Guarda Real de Polícia Militar do Rio de Janeiro.

A criação de uma força policial militar na capital foi motivada em função do crescimento da população do Rio de Janeiro, e também para garantir a segurança da nobreza que acabara de se instalar naquela cidade. Entretanto, registrou-se também um aumento populacional nas cidades do interior, motivo pelo qual se fez necessário expandir a força militar, surgindo então, Corpos Policiais nas Províncias para garantir a manutenção da ordem pública.

Os anos se passaram e a polícia sofreu uma nova mudança em 1889, logo após a proclamação da república, quando a denominação militar foi acrescentada a corporação, que passou a se chamar Corpos Militares de Polícia. Em 1891, depois que a constituição republicana foi promulgada, as Províncias passaram a se chamar Estados, que passaram a gozar de maior autonomia, por isso pode organizar ao seu modo seus policiais, surgindo então novas designações como: Batalhão de Polícia; Regimento de Segurança; e Brigada Militar. A padronização do nome Polícia Militar só se deu em 1964 com a nova Constituição, após o Estado Novo.

Foi então no período do regime militar (1964-1985) que novas mudanças foram registradas na polícia militar brasileira, que passou a ser comandada por

oficiais do exército, guiada por uma hierarquia única e subordinada ao exército brasileiro.

Atualmente as polícias militares são subordinadas aos governadores de estado, que é a maior autoridade administrativa estadual na área de segurança pública, fazendo parte, portanto, da estrutura organizacional da Secretaria de Segurança Pública. No entanto, conforme mencionado no § 6º do artigo 144 da Constituição, as PM's são forças auxiliares e reservas do exército, podendo, portanto, serem convocadas quando houver necessidade.

3.2 Origem e Formação da PMSE

De acordo com informações colhidas no site da PMSE (2019), a origem das polícias militares está atrelada a história das Forças Armadas do Brasil, porque no passado os integrantes do exército que faziam parte das segundas e terceiras linhas eram empregados no serviço de policiamento nos locais mais populosos para garantir a segurança da população e manutenção da ordem pública.

Até o ano de 1834 existiu em Sergipe a Guarda Municipal Permanente da Província, que era encarregada de fazer o mesmo serviço de policiamento feito pelas forças armadas. No entanto, em 1835 extinguiu-se a denominação guarda e a polícia passou a se chamar Força Policial da Província, cuja criação deu origem a Polícia Militar de Sergipe.

A Força Policial foi criada por meio da Carta de lei de 28 de fevereiro de 1835, contando com efetivo inicial de 201 integrantes, divididos entre oficiais e praças, os quais oito soldados faziam policiamento montado, surgindo daí o Esquadrão de Polícia Montada (EPMont). Em 1858 a Força Policial se estruturou e expandiu seu efetivo para outras cidades e vilas mais importantes do território de Sergipe.

Os anos foram se passando e as mudanças foram acontecendo paulatinamente, quando em 3 de novembro de 1914 criou-se o decreto nº 585 que estabelecia a criação de um Pelotão de Artífices designado para serviços de construção, reconstrução e conservação das obras da administração estadual. Para ingressar nesse pelotão exigia-se que o cidadão possuísse experiência profissional em maquinista, eletricista, carpinteiro, pedreiro, pintor, etc. Contudo, o pelotão não ficava inerte aos assuntos de segurança pública, se houvesse necessidade todo

efetivo também faria o serviço de policiamento preventivo. No ano seguinte o efetivo do pelotão passa a incorporar a 3ª Companhia do Corpo Policial.

Em junho de 1916 cria-se uma nova companhia empregada no serviço do Fisco para auxiliar os agentes de arrecadação de impostos, a esta se denominou 4ª Companhia de Força Pública.

Em 1917 o governador Manuel Prisciliano de Oliveira Valadão (1914-1918) assina o decreto nº 658 militarizando a Força Pública do Estado de Sergipe declarando-a força auxiliar do exército de 1ª linha.

A partir daí outras companhias foram surgindo, outras mudanças foram acontecendo, e a polícia militar de Sergipe foi desenhando sua história com participações em eventos importantes da história do Brasil e do mundo, como por exemplo, no combate ao cangaço (1925-1938), na segunda guerra mundial (1940-1945), e nas operações de paz da ONU (1994-2003).

3.3 Atribuições e Estrutura da Polícia Militar de Sergipe

O artigo 144 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 versa sobre o assunto segurança pública e nele está declarado que “a segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio”, através de órgãos que fazem parte do organograma do Ministério da Justiça e Segurança Pública e das Secretarias de Segurança Pública estaduais. Nesse contexto está inserida a Polícia Militar que é uma instituição subordinada ao governador de Estado, organizada com princípios rígidos de hierarquia e disciplina, e sustentada pelos preceitos éticos e morais.

Suas atribuições estão fixadas no artigo 126 da Constituição Estadual de 1989 o qual estabelece que:

Art. 126. A Polícia Militar e o Corpo de Bombeiros Militar, são forças auxiliares e reserva do Exército, são instituições permanentes e regulares organizadas com base na hierarquia e disciplina militares, competindo-lhes respectivamente:

I - planejar, dirigir, coordenar e fiscalizar, através de seus órgãos próprios, dentre outras, as atividades de polícia ostensiva de segurança, de trânsito urbano e rodoviário;

§ 1º - Polícia Militar:

II - executar atividades de polícia ostensiva, relacionadas com a prevenção criminal, preservação, restauração da ordem pública;

III - garantir o exercício do poder de polícia dos órgãos públicos, especialmente os das áreas fazendária, sanitária, de proteção ambiental, de uso e ocupação do solo e de outras cujas atividades interessem à segurança pública;

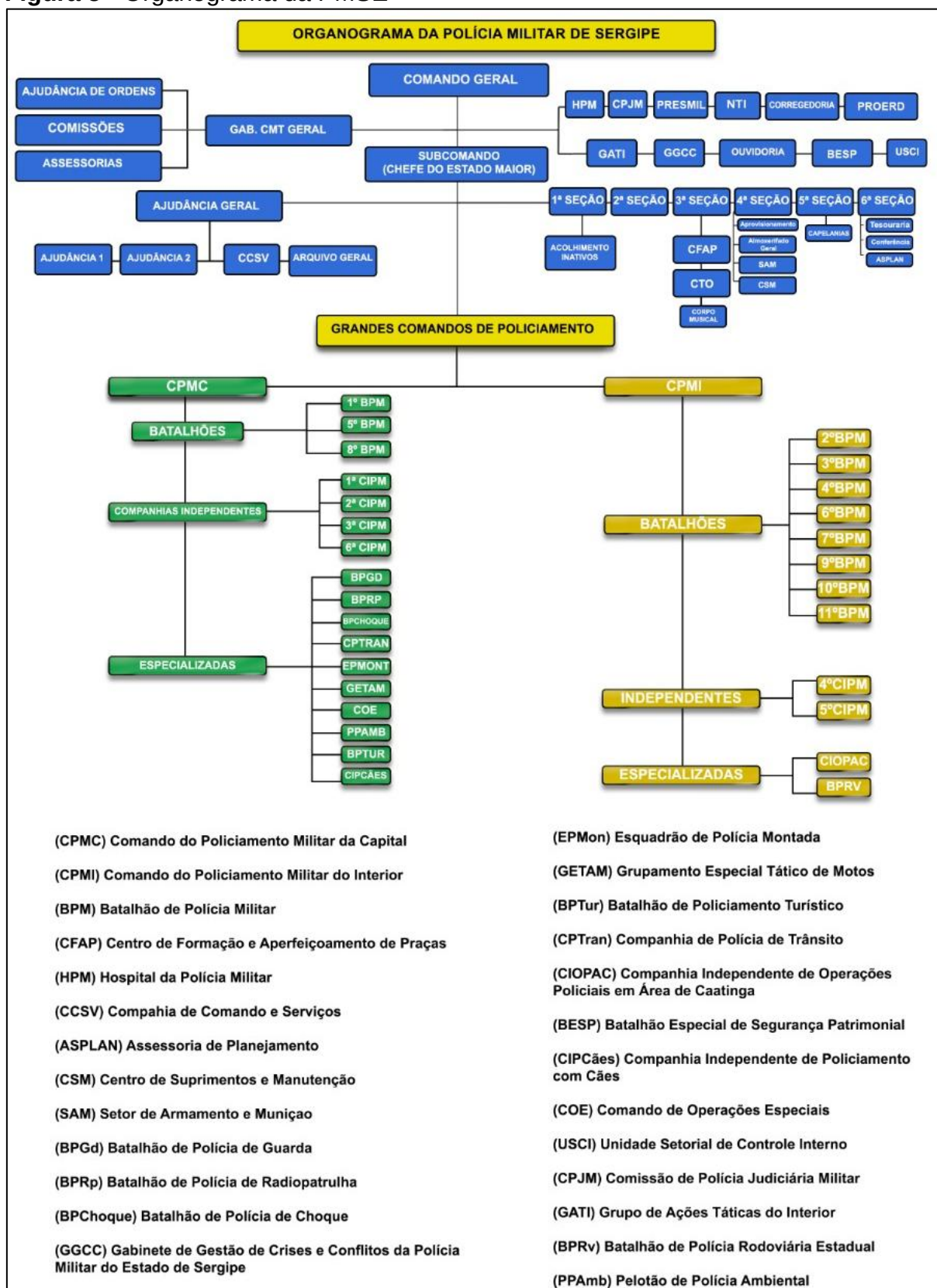
IV - atuar de maneira preventiva, como força de dissuasão em locais ou áreas específicas;

V - atuar de maneira repressiva em casos de perturbação da ordem pública (CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DE SERGIPE, 1989).

A prática das atividades de polícia ostensiva corresponde a um tipo de policiamento visível em que o policial é rapidamente identificado pelo uniforme que ostenta, pela viatura caracterizada com símbolos, sinais luminosos e sonoros utilizadas com a finalidade de prevenir crimes através da presença da autoridade policial.

Sua estrutura administrativa e operacional, conforme ilustra a **Figura 5**, está definida em Comando Geral – órgão de maior representatividade que organiza e administra toda a tropa, tendo os órgãos administrativos diretamente subordinados a ele; em Subcomando - que auxilia o comando geral com ações de planejamento e logística, além de ser responsável por garantir a disciplinada tropa; e em Comando do Policiamento Militar da Capital (CPMC) e Comando do Policiamento Militar do Interior (CPMI) – que são os órgãos que administram a atividade fim da polícia, colocando a tropa nas ruas e desenvolvendo ações para garantir a lei e a ordem. Neles estão as unidades operacionais que atuam na capital e no interior (batalhões, companhias independentes e companhias especializadas).

Figura 5 - Organograma da PMSE



Fonte: Site da PMSE (2020).

3.4 Gestão de Pessoas na PMSE

A PMSE tem em sua estrutura funcional um efetivo total previsto de 6.600 servidores distribuídos em diferentes quadros e atribuições, entretanto, a corporação conta hoje com um efetivo total ocupado de 4.738 policiais, separados entre oficiais e praças que atuam tanto no serviço burocrático, quanto na sua atividade fim, que é o policiamento ostensivo.

As seções responsáveis pelo gerenciamento das pessoas são a PM1, que cuida de assuntos referentes a admissão, férias, licença especial, demissão, entre outros assuntos relacionados; e a PM3 responsável pelos cursos, eventos, ensinos, etc. A PM3 trata de preparar o cidadão que foi aprovado por meio de concurso público e tomou posse do seu cargo, o qual passará por uma bateria de exames admissionais, e logo após ser considerado apto ao cargo ingressará em curso de formação com duração mínima de seis meses.

Vale ressaltar que a atribuição da PM3 vai além de preparar o policial que está ingressando na instituição, pois sempre que o policial está prestes a ser promovido a uma nova graduação, obrigatoriamente ele passará pelo curso de formação referente à sua nova promoção.

Até o ano de 2012, a PMSE disponha de uma ferramenta muito importante no processo de gestão de pessoas, encarregada de monitorar a saúde psicológica do policial, que era o NAPSS (Núcleo de Atenção Psico Social). O núcleo foi criado através da portaria 0295/07- GCG, em 13 de setembro de 2007, mas só em 13 de julho de 2011 a aludida portaria foi homologada através do Decreto nº 27.938 passando a vigorar por quase cinco anos, quando em 16 de maio de 2012 o então comandante geral da PMSE publicou em BGO a inatividade do NAPSS.

Conforme afirma Cataldi (2002), as doenças ocupacionais, como estresse e síndrome de *burnout*, são provocadas pelo desgaste repetitivo que o indivíduo sofre nas relações de trabalho ou quando o profissional cria grandes expectativas em relação a sua profissão, mas elas são frustradas. Sabe-se que a atividade fim do policial tende a ser responsável por lhe provocar desgaste psicológico, portanto, faz-se necessário que a instituição promova o acompanhamento psicossocial desses profissionais, a fim de evitar que o trabalhador sofra com os danos causados pela síndrome.

3.5 Batalhão de Polícia de Choque

O Batalhão de Polícia de Choque (BPChq) da PMSE foi criado em 20 de dezembro de 1979, através da lei nº 2.234, inicialmente formado como pelotão com a missão principal de realizar o Controle de Distúrbios Cíveis e policiamento em eventos especiais. Seu efetivo total era de apenas 60 policiais, sendo que 51 deles eram soldados, seis cabos, dois sargentos e um oficial. Sua primeira sede estava instalada no Quartel de Comando Geral (QCG), quando em 1984 foi transferida para onde hoje é o Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças (CFAP).

Em maio de 1990 o Pelotão de Choque foi transformado em Companhia de Polícia de Choque sendo transferido de sede, dessa vez para as instalações do Parque de Exposições João Cleophas. Lá permaneceu até 1996, quando foi transferido para a sede do 5º Batalhão de Polícia Comunitária na cidade de Nossa Senhora do Socorro, e retornado ao CFAP em 2009.

A transformação de Companhia para estrutura de Batalhão de Polícia de Choque começou a se tornar realidade no ano de 2007 quando houve a mudança para atual sede, no bairro Ponto Novo. No ano seguinte, a portaria nº 0531, de 02 de dezembro de 2008 cria efetivamente o Batalhão de Polícia de Choque, e em 2011 o Decreto Estadual nº 27.938 homologa a outrora estrutura: a 1ª Companhia de Polícia de Choque (CPChq) responsável pelo controle de distúrbios cíveis (CDC); a 2ª CPChq responsável pelo Policiamento Tático Motorizado (Força Tática); a 3ª CPChq responsável pelo policiamento de operações com cães (Canil); e a 4ª Companhia de Operações Especiais (COE).

O BPChq é uma unidade operacional especializada da PMSE que tem como característica especial ser uma tropa treinada e preparada adequadamente para dar pronta resposta em missões de grande vulto. Trata-se de uma unidade que atua no policiamento de estádios e outras praças desportivas; no controle de distúrbio cível, como revoltas, rebeliões em presídios, etc.; no policiamento de grandes festas (carnaval e festejos juninos); e em missões específicas, como o cumprimento de decisões judiciais (reintegração de posse) e escolta de presos de alta periculosidade.

Atualmente o batalhão conta com o efetivo total de 150 homens e mulheres que trabalham no serviço administrativo e/ ou operacional. Aqueles que trabalham no serviço operacional concorrem à escala de serviço ordinário de 24 horas por dia,

em regime de prontidão, somando-se 48 horas por semana. Aos que trabalham no serviço administrativo cabe a escala de 6 horas por dia, somando-se 36 horas semanal.

A seguir, **Figura 6** apresenta o emblema do BPChq.

Figura 6- Emblema do Batalhão de Choque da PMSE



Fonte: Site da PMSE (2020).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Gil (2010, p. 26) conceitua pesquisa como “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico”, cujo objetivo fundamental é encontrar respostas para problemas através do emprego desses procedimentos. Nesse sentido, define-se pesquisa social como o processo que se utiliza da metodologia científica para obter conhecimentos no campo da realidade social (GIL, 2010).

Ainda sobre o autor, recorre-se a pesquisa por dois motivos: quando não se tem informação suficiente para responder a determinado problema, ou quando existe a informação, porém, ela está em completo estado de desordem o qual impede de ser adequadamente relacionada ao problema.

Neste capítulo apresentam-se os procedimentos metodológicos que serão utilizados nesta pesquisa, que correspondem aos seguintes itens: questões de pesquisa, caracterização do estudo, método de pesquisa, instrumento de coleta de dados, população e amostra, definições constitutivas, definições operacionais das variáveis e indicadores, coleta de dados, tratamento e análise de dados, e limitações do estudo.

4.1 Questões de Pesquisa

Esta pesquisa tem como objetivo principal avaliar o nível de estresse dos policiais militares que fazem parte do Batalhão de Polícia de Choque de Sergipe, e discutir de que forma os fatores estressores podem influenciar no seu desempenho pessoal e profissional.

Para o alcance desse objetivo foram formuladas as seguintes questões de pesquisa oriundas dos objetivos específicos, localizados no **Capítulo 1**:

- a) Quais as características dos participantes da pesquisa?
- b) Quais os níveis de estresse ocupacional dos policiais que fazem parte do Batalhão de Choque?
- c) Quais os sintomas do estresse percebidos pelos policiais?
- d) Quais os reflexos do estresse no desempenho profissional e pessoal na percepção dos sujeitos da pesquisa?

4.2 Caracterização do Estudo

A classificação das pesquisas tem o propósito de organizar os fatos estudados e facilitar o seu entendimento. Conforme menciona Gil (2010), as pesquisas sociais podem ser classificadas, segundo seu objetivo, em exploratórias, descritivas e explicativas.

As pesquisas exploratórias têm a característica de aprofundar e explorar objetos com poucos dados disponíveis a fim de construir hipóteses acerca do caso estudado. As pesquisas explicativas buscam compreender fatores que motivam a ocorrência de determinados fenômenos. Já as pesquisas descritivas caracterizam-se por enumerar e ordenar os dados coletados, sem a finalidade de corroborar ou refutar hipóteses exploratórias (ALYRIO, 2009).

Gil (2010, p. 27) acrescenta ainda que “as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população” e, também tem como finalidade “identificar possíveis relações entre variáveis”. Complementa-se ainda que as pesquisas descritivas são realizadas em grande número e que maioria delas com objetivos profissionais. Outra característica desse tipo de pesquisa é a utilização do questionário como técnica de coleta de dados.

No que se refere ao uso das abordagens de pesquisa, Terence e Escrivão Filho (2006), explicam que as pesquisas são classificadas como quantitativa e qualitativa, segundo os paradigmas positivista e alternativo, respectivamente.

Os estudos positivistas são a princípio, orientados pelas ciências naturais que defendem o uso da objetividade para examinar determinado fato, estabelecendo relações entre causa-efeito e aplicação de métodos quantitativos de investigação. Dessa forma, os procedimentos lógicos e matemáticos utilizados em uma investigação são suficientes para se alcançar o conhecimento. No entanto, o paradigma alternativo constatou que somente o uso de abordagens quantitativas não torna a pesquisa satisfatória. Desta forma, surge a pesquisa qualitativa que se utiliza de vários procedimentos, técnicas e pressupostos a fim de compreender as intenções e significados das atitudes humanas (TERENCE; ESCRIVÃO FILHO, 2006).

Conforme menciona Vergara (2010), ao que se refere às pesquisas quantitativas é importante considerar que se trata de uma abordagem que identifica relações entre variáveis e possuem características de objetividade; estudo de

probabilidades para seleção de amostras; instrumentos estruturados para coleta de dados; e uso de técnicas estatísticas para tratamento dos dados. Já nas pesquisas de abordagem qualitativa o pesquisador busca compreender o fenômeno estudado, interpretando-o segundo a perspectiva dos participantes (TERENCE; ESCRIVÃO FILHO, 2006).

Apesar de possuírem características específicas, os métodos quantitativos e qualitativos não se excluem, havendo a possibilidade da utilização dos dois para responder à questão de pesquisa. Assim, as abordagens se complementam para minimizar a subjetividade e aproximar o investigador dos investigados, como também para responder as críticas das abordagens qualitativa e, respectivamente, proporcionar maior confiabilidade aos dados da abordagem quantitativa (GODOY, 2005; HAYATI; KARAMI; SLEE, 2006; PATTON, 2002 apud TERENCE e ESCRIVÃO FILHO, 2006).

Com base no exposto, este estudo está classificado em descritivo, pois se pretende analisar as situações de estresse, seus elementos causadores e relacionar suas causas e efeitos no desempenho profissional e pessoal dos policiais militares. Paralelo a isso, segundo a abordagem, esta pesquisa caracteriza-se como quanti-qualitativa, pois permite apontar informações dos participantes que podem ser tratadas com o uso de técnicas estatísticas, coletadas a partir de questionários com perguntas fechadas e questões abertas.

4.3 Métodos de Pesquisa

Com relação ao método aplicado, esta pesquisa é classificada como pesquisa documental e pesquisa de levantamento (*survey*). A pesquisa documental, segundo Gil (2010), assemelha-se a pesquisa bibliográfica, diferenciando-se pela natureza das fontes pesquisadas, já que a pesquisa documental busca por materiais internos à organização estudada como, leis, decretos, memorandos, portarias, etc. Justifica-se também ser de levantamento porque se pretende interrogar diretamente as pessoas cujo comportamento deseja-se conhecer. Trata-se de método que colhe informações de um grupo significativo de pessoas para em seguida, através de análise quantitativa, chegar às conclusões correspondentes aos dados coletados.

Desse modo, esta pesquisa compreende como documental, pois foram analisados documentos oficiais (leis, decretos, boletim geral ostensivo, portarias),

extraídos do site oficial onde foram localizadas informações acerca da história da instituição que serviu de apoio para compreensão do objeto de estudo. No que tange a escolha do método levantamento, justifica-se, pois se pretende empregar um questionário aplicado com perguntas fechadas e questões abertas ao maior número possível de participantes dentro do universo da pesquisa, esperando-se coletar informações acerca do grupo que servirão como amostra representativa do objeto de estudo.

4.4 Instrumentos de Coleta de Dados

Os instrumentos de coleta de dados são partes fundamentais para compreensão de uma pesquisa, tendo em vista que através deles serão colhidas informações para chegar ao objetivo principal da investigação. Desse modo, a escolha do instrumento de coleta deve atentar ao tipo de estudo, objetivos pretendidos, e que as regras para medir o fenômeno sejam válidas, confiáveis e precisas (SANTOS, 2011).

Para coletar os dados desta pesquisa utilizou-se do questionário estruturado com 75 (setenta e cinco) perguntas fechadas e 1 (uma) questão aberta, que foram aplicadas diretamente aos entrevistados.

Na primeira parte do questionário perguntou-se aos participantes sobre os dados pessoais de cada um, buscando compreender sobre a situação sócio funcional em que os mesmos se encontravam. Na segunda parte do questionário aplicou-se a Escala de Estresse no Trabalho, validada por Paschoal e Tamayo (2004), por se tratar de um instrumento que mede o estresse ocupacional geral, é de fácil aplicação e permite ser utilizado em qualquer ambiente organizacional. Além do mais, a escala é composta por itens que contemplam os principais estressores organizacionais e as reações psicológicas associadas ao mesmo. Nesta mesma parte foram feitas afirmativas acerca das atividades do dia-a-dia de um policial em que o respondente assinalou quanto cada afirmativa lhe causava pressão.

Em seguida o participante apontou em uma lista de sintomas, adaptado de Santana (2010), todos os que ele sente ou já sentiu durante os últimos três meses que antecederam a aplicação desta pesquisa. Para isso, foram destacados os sintomas relacionados ao estresse, classificados como: físicos, mentais e comportamentais. A questão final foi uma pergunta aberta em que o participante

respondeu se ele se considerava uma pessoa com algum nível de estresse. Se a resposta foi sim, ele relatou algum tipo de situação que tenha ocorrido devido ao alto nível de estresse em seu organismo.

Por se tratar de um estudo descritivo de abordagem quanti-qualitativa, este tipo de questionário justifica-se também por apresentar questões que “medem a intensidade da opinião e da reação do informante” (SANTOS, 2011, p. 254), por meio das chamadas escalas de concordância.

As questões que compreendem a escala de estresse no trabalho (EET) foram formuladas com 5 (cinco) opções de respostas que apontam com que frequência o respondente sofre cada tipo de pressão no ambiente de trabalho. O nível mais baixo corresponde às afirmativas “nunca” e “quase nunca”, e o nível mais alto significa que o respondente sofre “com muita frequência” ou “constantemente” algum tipo de pressão. A pontuação de cada percepção e nível de estresse percebido está representada na **Tabela 1**.

Tabela 1- Classificação dos pontos para calcular a média

Pontos avaliados	Percepção	Nível de estresse percebido
De 1 a 2	Nunca e quase nunca	Baixo
De 2,01 a 2,99	Às vezes	Médio a alto
De 3 a 5	Com muita frequência e constantemente	Muito alto

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004).

4.5 População e Amostra

A população da pesquisa corresponde ao conjunto de elementos que possuem determinadas características interessantes para o estudo. De um modo geral, população significa o número total dos elementos que compõem o objeto de estudo. E amostra é o subconjunto da população que fornece informações favoráveis a respeito dos participantes (GIL, 2010).

Nesse sentido, a população desta pesquisa corresponde a todos os policiais militares de Sergipe que estão lotados no Batalhão de Polícia de Choque, os quais totalizam 150 homens e mulheres que atuam no serviço administrativo e/ou operacional.

Optou-se por utilizar o tipo de amostragem não probabilística por se tratar de um grupo de amostras que não exige a exibição de fundamentação matemática ou

estatística, além do mais, oferece vantagem com relação ao custo e ao tempo dedicado a pesquisa (GIL, 2008).

Os elementos que fazem parte da amostra foram selecionados segundo o critério de acessibilidade ou conveniência, pois se trata de um método menos rigoroso e sem rigor estatístico em que “o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes, possam de alguma forma, representar o universo” (GIL, p. 94, 2008).

Dessa forma, o questionário foi distribuído por meio do aplicativo de mensagens *WhatsApp* aos 150 policiais militares que fazem parte do universo desta pesquisa, dos quais 72 retornaram com as respostas na íntegra. Os demais não justificaram a não participação.

4.6 Definições Constitutivas

Este estudo tem como objetivo principal avaliar o nível de estresse dos policiais militares de Sergipe, e discutir de que forma os fatores estressores influencia no seu desempenho pessoal e profissional. Em função disso, foram definidos a seguir os principais termos para facilitar o entendimento da pesquisa:

- Qualidade de vida no trabalho (QVT): segundo LIMONGI-FRANÇA (2009), Qualidade de vida no trabalho está associada às atitudes éticas que promovem o bem-estar dentro da organização.
- Estresse: o endocrinologista Hans Selye, em 1965, definiu o estresse como o estado biológico provocado por uma síndrome específica que consiste em mudanças dentro do organismo.
- Estresse ocupacional: é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais que a pessoa sofre procedente de estímulos estressores existentes no ambiente (CHIAVENATO, 2004).
- *Eustress*: tipo de estresse positivo, que apresenta nível baixo a moderado, e que causa excitação ao indivíduo na realização de suas funções.

- *Distress*: é o tipo de estresse negativo, com níveis altos, incontrolláveis e que provoca doenças e distúrbios no indivíduo.
- Agentes estressores: são situações do cotidiano que estimulam o surgimento do estresse, como provas, trabalho, emoções, etc.
- Consequências do estresse ocupacional: são os sintomas e doenças físicas, mentais e de comportamento resultantes da exposição ao estresse ocupacional.
- Fontes de estresse: são diversos fatores que juntos ou separadamente são responsáveis pelo surgimento da síndrome no organismo do indivíduo.
- Sintomas relacionados ao estresse: a ação contínua do estresse no organismo é responsável por provocar mudanças no metabolismo do indivíduo, com isso, o corpo apresenta sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Os sintomas físicos são dores de cabeça, hipertensão, taquicardia, cansaço, gastrite, etc.; os sintomas psicológicos são tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio, etc.; e os sintomas comportamentais incluem mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, mudanças de hábitos de alimentação, aumento do consumo do álcool ou tabaco, fala mais rápida, inquietação e distúrbios do sono.

4.7 Definições Operacionais das Variáveis e Indicadores

Para melhor compreensão da pesquisa, a seguir são apresentadas as variáveis e indicadores relativos à pesquisa que constam no instrumento de coleta de dados:

Quadro 1 - Variáveis e indicadores da pesquisa

Objetivos específicos	Variáveis	Indicadores	Questão do instrumento
Caracterizar os sujeitos do estudo	Características sócio funcionais dos participantes	Sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade, patente, área de atividade, função, tempo na função, tempo de serviço, tempo para relaxar, tempo para descontraí, prática de exercício físico.	1.1 a 1.12.
Apresentar os níveis de estresse ocupacional dos policiais militares que fazem parte do Batalhão de Choque	Níveis de estresse	Autonomia e controle	2.1 a 2.6
		Papeis e ambiente de trabalho	2.7 a 2.11
		Relacionamento com o chefe	2.12 a 2.16
		Relacionamentos interpessoais	2.17 a 2.19
		Crescimento e valorização	2.20 a 2.23
		Situações cotidianas	2.24 a 2.32
Levantar os sintomas do estresse percebidos pelos policiais militares	Sintomas relacionados ao estresse	Físicos	3.1 a 3.12
		Mentais	3.13 a 3.22
		Comportamentais	3.23 a 3.31
Verificar os reflexos do estresse ocupacional no desempenho profissional e pessoal na percepção dos sujeitos da pesquisa	Reflexos do estresse no desempenho profissional	Aspectos da vida profissional e pessoal	4.

Fonte: Autora (2020).

4.8 Coleta De Dados

A amostra desta pesquisa foi formada por 72 policiais militares que fazem parte do Batalhão de Choque. A coleta de dados foi realizada no período de 2 a 9 de março de 2020, com aplicação do questionário estruturado com 75 (setenta e cinco) perguntas fechadas e 1 (uma) questão aberta que foram aplicadas diretamente aos entrevistados, por meio da ferramenta de formulários *online Google Forms* e distribuídas virtualmente pelo aplicativo de mensagens *WhatsApp*.

O questionário foi estruturado da seguinte forma: na parte 1.A estão as perguntas referentes a dados pessoais onde se pretendeu conhecer as características sócio funcionais dos participantes (questões 1.1 a 1.12). A parte 2.B configura a Escala de Estresse no Trabalho, validada por Paschoal e Tamayo (2004), que mede os níveis de estresse (questões 2.1 a 2.23). Na mesma parte estão os indicadores de situações cotidianas que também medem os níveis de estresse (questões 2.24 a 2.32). A parte 3.B aponta os sintomas físicos, mentais e comportamentais relacionados ao estresse (questões 3.1 a 3.31). Por fim, na parte

4, foi feita uma pergunta subjetiva a respeito dos reflexos do estresse no desempenho pessoal e profissional do participante da pesquisa.

4.9 Tratamento e Análise De Dados

Para melhor compreender os resultados da pesquisa, optou-se por tabular os dados, elaborar as frequências e médias, e construir gráficos e tabelas utilizando o programa Microsoft Excel por se tratar de uma ferramenta de fácil manuseio e compreensão, o que possibilita melhor interpretação dos resultados.

Nas questões de caráter quantitativo, cujas alternativas permitem identificar o nível de estresse ocupacional existente, foram atribuídas o cálculo das médias em base 5.

Após a análise das respostas foram extraídas as médias das afirmativas e, a partir daí, foi possível identificar qual nível de estresse cada item estava relacionado, conforme mostra a **Tabela 2**.

Tabela 2 - Valores das médias e nível de estresse percebido

Médias obtidas a partir da EET	Nível de estresse percebido
Valores abaixo de 2,5	Baixo
Valores iguais a 2,5	Médio/ considerável
Valores acima de 2,5	Alto

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004).

A questão que versa sobre os sintomas relacionados ao estresse serviu para quantificar as pessoas que apresentam esses sintomas. De modo que foi dada a opção aos participantes de apontar quais sintomas relacionados ao estresse ele já sentiu ou sente.

A questão final foi uma pergunta aberta em que o participante respondeu se ele se considerava uma pessoa com algum nível de estresse. Se a resposta foi sim, ele relatou algum tipo de situação que tenha ocorrido devido ao alto nível de estresse em seu organismo. Os dados obtidos nessa questão passaram por análise de conteúdo e foram utilizados para formular explicações e discutir sugestões nos resultados da pesquisa.

4.10 Limitações do Estudo

O estudo apresenta algumas limitações, sendo que a principal delas é que a percepção dos policiais militares está restrita a uma única unidade da Polícia Militar, que é o Batalhão de Choque, quando a instituição dispõe de 40 (quarenta) unidades operacionais e administrativas, composto por 4.738 policiais.

Entende-se que a pesquisa seria mais completa se abrangesse seus estudos a outras unidades e fizesse uma análise comparativa dos dados. No entanto, o dispêndio de tempo tornaria inviável a realização desse trabalho acadêmico.

Outra limitação está no fato de que pesquisas que utilizam o método quantitativo do tipo levantamento recolhem dados que dizem respeito à percepção que as pessoas têm de si mesmas, e isso pode resultar em informações inverídicas e distorcer os dados. Além do mais, apesar da grande quantidade de dados a respeito do indivíduo, há também a falta de profundidade na investigação.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo reserva-se a apresentar os resultados da pesquisa sobre estresse no ambiente de trabalho a qual foi realizada no âmbito do Batalhão de Polícia de Choque, e contou com a participação de 72 policiais militares que atuam nesta unidade.

Conforme menciona Gil (1999), a análise dos resultados tem como princípio organizar de maneira objetiva os dados coletados na pesquisa de tal forma que auxiliem na compreensão dos resultados e possam dar respostas aos problemas propostos.

5.1 Características Sócio Funcionais dos Participantes

Essa é uma variável que determinou as características sociais e funcionais dos participantes, possibilitando, com isso, traçar um perfil da tropa de choque, de acordo com as respostas obtidas.

De acordo com a **Tabela 3**, que trata das características sociais, na distribuição quanto ao gênero, houve predominância do gênero masculino (84,7%) em relação ao gênero feminino (15,3%).

Com relação ao estado civil, os dados obtidos apontam que 46 pessoas (63,9%) são casadas, 20 pessoas (27,8%) são solteiras e 2 pessoas (2,8%) são conviventes. Outras 4 pessoas (5,5%) responderam “outros” para definir seu estado civil, mas não especificaram o tipo.

A maior faixa etária foi de 31 a 40 anos (30 pessoas = 41,7%), e a menor foi até 30 anos (18 pessoas = 25%). Os que apresentaram entre 41 e 50 anos dá um total de 24 pessoas, que corresponde a 33,3% dos respondentes. Na análise quanto à escolaridade, 16 profissionais (22,2%) possuem ensino médio, 24 profissionais (33,3%) possui ensino superior incompleto, enquanto 29 pessoas (40,3%) possui superior completo, e apenas 3 pesquisados (4,2%) têm em sua formação a pós-graduação. Considera-se que a escolaridade se apresenta em nível elevado, visto o número de sujeitos com nível superior e até pós-graduação, como demonstrado na **Tabela 3**:

Tabela 3 - Características sociais dos respondentes

Características	N	%	Características	N	%
Gênero			Faixa Etária		
Feminino	11	15,3	Até 30 anos	18	25
Masculino	61	84,7	De 31 a 40 anos	30	41,7
			De 41 a 50 anos	24	33,3
Estado Civil			Escolaridade		
Casado	46	63,9	Ensino Médio	16	22,2
Solteiro	20	27,8	Superior Incompleto	24	33,3
Convivente	2	2,8	Superior Completo	29	40,3
Outros	4	5,5	Pós-graduado	3	4,2

Fonte: Pesquisa de Campo (2020).

Quanto às características funcionais, a **Tabela 4** permite observar que a maioria dos militares que participou da pesquisa ocupa a graduação de soldado (33 pessoas= 45,8%). A segunda e terceira maior parcela está entre cabos (24 pessoas= 33,3%) e sargentos (12 pessoas= 16,7%), respectivamente, ficando os subtenentes e capitão na quarta e quinta posição. A ordem decrescente em relação à patente mais alta dá-se pelo fato de organizações militares seguirem uma hierarquia rígida em forma de pirâmide, onde o número de soldados, que é a base da pirâmide, é bem maior que as demais patentes, e assim sucessivamente.

Com relação à área de atividade, grande maioria dos policiais trabalha em atividade operacional (53 pessoas= 73,6%), 12 trabalham em atividade administrativa (16,7%) e 7 pessoas (9,7%) afirmaram que trabalham em ambas as áreas de atividade. De maneira similar é possível observar que os dados relacionados à função confirmam que grande maioria dos entrevistados exerce a função de execução (59 pessoas= 81,9%), enquanto 10 pessoas (13,9%) auxiliam o comando e apenas 3 participantes (4,2%) é responsável por comandar a tropa. Evidenciou-se, com isso, a coerência com o estatuto da PMSE que prescreve como função de comando os oficiais militares; os sargentos e subtenentes auxiliam e os cabos e soldados executam (ESTATUTO PMSE, 1976).

Tabela 4 - Características funcionais dos respondentes

Características	N	%	Características	N	%
Patente			Tempo na função		
Capitão	1	1,4	Até 01 ano	5	6,9
Subtenente	2	2,8	De 02 a 04 anos	21	29,2
Sargento (1º, 2º ou 3º)	12	16,7	De 05 a 07 anos	19	26,4
Cabo	24	33,3	De 8 a 10 anos	1	1,4
Soldado	33	45,8	Mais de 10 anos	26	36,1
Área de Atividade			Tempo de serviços		
Administrativa	12	16,7	0 a 5 anos	28	38,9
Operacional	53	73,6	6 a 10 anos	8	11,1
Ambas	7	9,7	11 a 20 anos	15	20,8
Função			21 a 30 anos	21	29,2
Comando	3	4,2			
Auxiliar de Comando	10	13,9			
Execução	59	81,9			

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

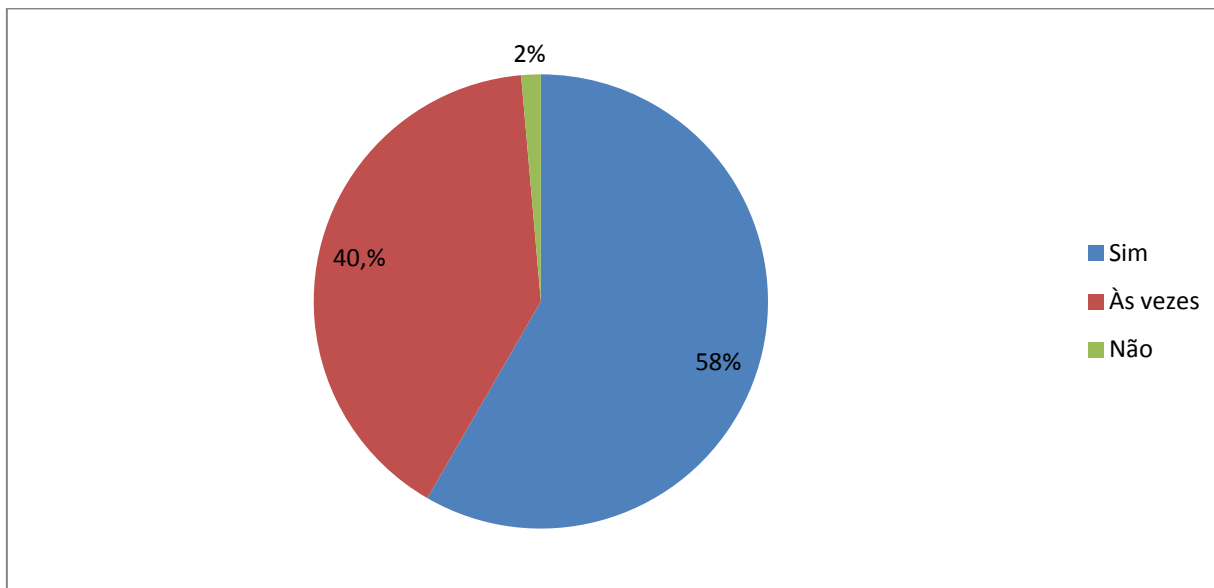
Ainda na **Tabela 4**, anterior, constatou-se que os policiais que exercem maior tempo na função são aqueles que atuam há mais de 10 anos (26= 36,1%), e que os que trabalham de 2 a 4 anos na função (21= 29,2%) formam o grupo dos segundos colocados com maior tempo de função. O menor tempo de função ficou representado por 1,4% dos participantes, ou seja, apenas 1 pessoa trabalha de 8 a 10 anos na função.

Por fim, os dados relativos ao tempo de serviço esclarecem que o pico do tempo contribuição está de 0 a 5 anos (38,9%), seguido por aqueles que trabalham de 21 a 30 anos (29,2%) e outros que trabalham de 11 a 20 anos (20,8%). A menor parcela está naqueles representantes com tempo de serviço de 6 a 10 anos (11,1%).

5.2 Tempo para Relaxar

Esse item da pesquisa indagou aos participantes se eles encontravam tempo para relaxar fora da jornada de trabalho. O **Gráfico 1** demonstra um total de 72 respostas, onde 42 pessoas disseram que sim, 29 pessoas disseram que às vezes e apenas 1 pessoa disse que não.

Gráfico 1- Distribuição percentual quanto ao tempo pra relaxar fora da jornada de trabalho



Fonte: Pesquisa de campo (2020).

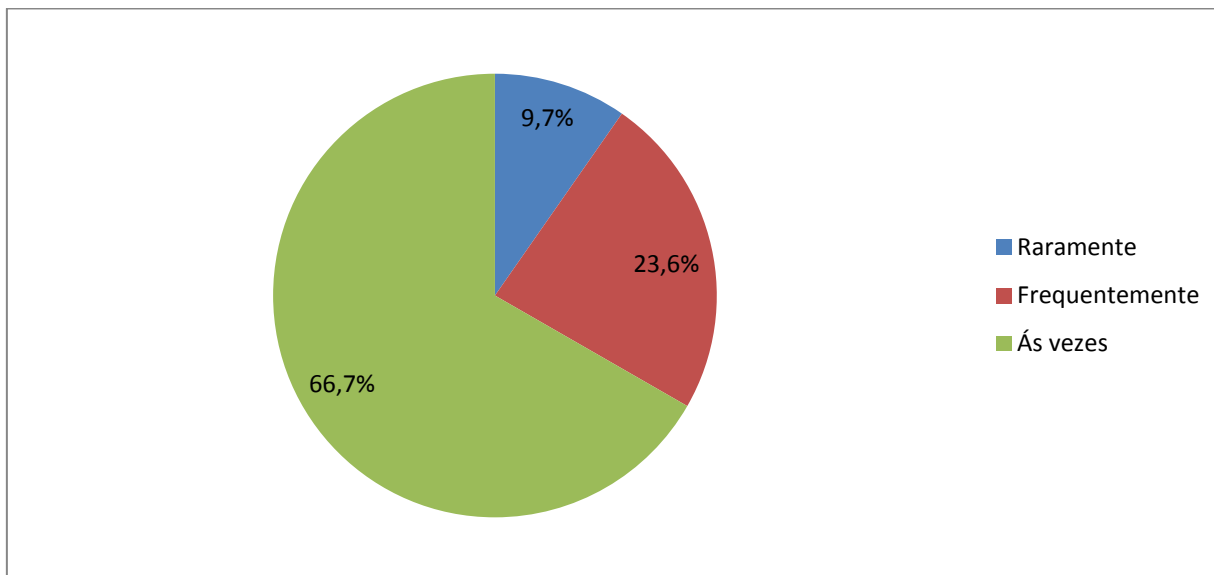
Desse resultado apurou-se que 9 das 11 mulheres encontram tempo para relaxar, enquanto nos homens apenas 01 disse que não encontra tempo para relaxar. Esse resultado se mostra muito positivo para que o estresse não seja elevado, pois, mesmo que ele venha a existir, os sujeitos estão fazendo uso de ferramentas que evitam o estresse.

Portanto, esse resultado corrobora com a afirmativa de Robbins, Judge e Sobral (2010) quando dizem que para gerenciar o estresse do trabalhador o gestor precisa ser sensível e observar essa necessidade, entretanto o próprio trabalhador deve se auto-observar e adotar abordagens individuais para administrar seu nível de estresse.

5.3 Descontração Durante Horário de Trabalho

No que se refere ao item que perguntou se o indivíduo se descontraí durante o horário de trabalho, o **Gráfico 2** apresenta as respostas de 72 participantes, desse total, a maioria bastante expressiva de 66,7% disse que às vezes, 23,6% respondeu que frequentemente, e 9,7% disse que raramente.

Gráfico 2- Distribuição percentual quanto à descontração durante horário de trabalho



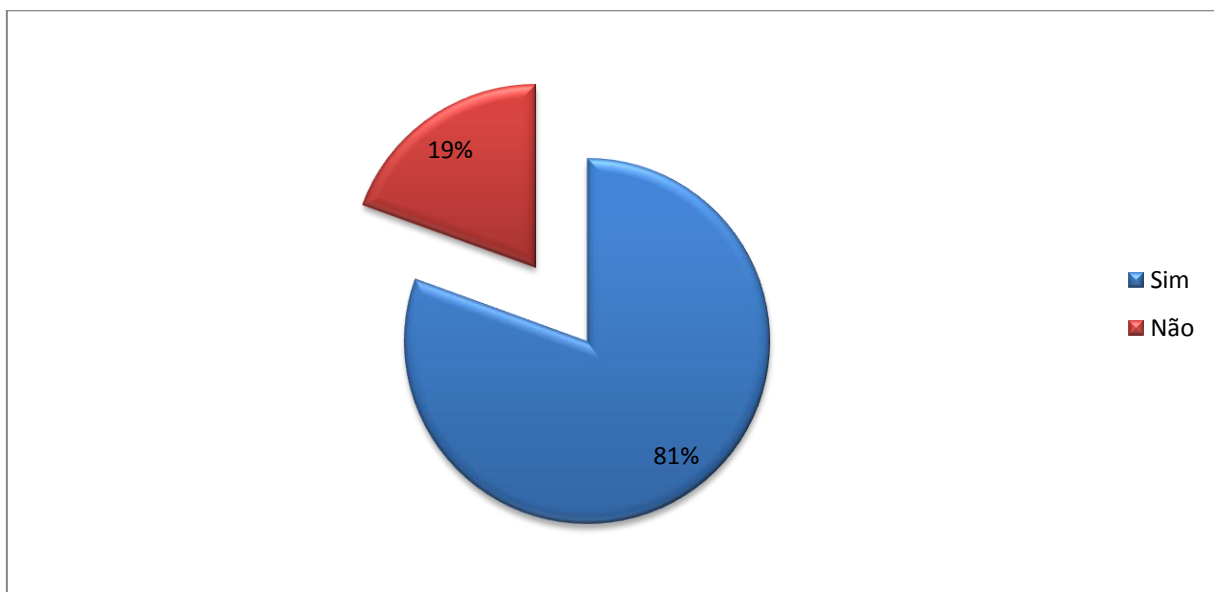
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

5.4 Prática de Exercício Físico

Conforme observado no **Gráfico 3**, as respostas cuja pergunta era se o participante praticava exercício físico regularmente, demonstra que 58 pessoas (81%) respondeu positivamente ao questionamento, enquanto apenas 14 pessoas (19%) disse que não.

Considerando o tipo de atividade, é importante a prática dos referidos exercícios, pois os policiais, em seu cotidiano, ficam horas em pé, carregam armamento com variações de peso e, às vezes, usam o corpo como seu principal instrumento de trabalho, como afirmado por Pinheiro (2018).

Gráfico 3- Distribuição percentual quanto a pratica de exercício físico



Fonte: Pesquisa de campo (2020).

Analizando a importância da prática de exercício físico, como já citado, apesar do percentual ser menor, foi importante observar a relação sexo, função e tempo de serviço. Fazendo o cruzamento dos que não fazem atividades físicas *versus* sexo verificou-se que apenas 3 mulheres não praticam (27,3%) atividade física. Dos 61 homens pesquisados, 12 também não fazem atividades físicas (19,3%). Apesar do número de homens e mulheres que não praticam atividade física ser relativamente baixos, esse é um resultado que preocupa, pois, a prática de exercício físico é um dos tipos de abordagem individual defendido por Robbins, Judge e Sobral (2010), que ajuda a controlar os níveis de estresse do indivíduo.

No cruzamento de dados relativos à prática de exercícios físicos *versus* função *versus* tempo de serviços *versus* sexo constatou que dos 12 homens que não praticam atividades físicas, 10 exercem atividades operacionais e 5 homens são novos na corporação, tendo até 5 anos de serviços. Das mulheres que não fazem atividades físicas exercem função de execução e possuem pouco tempo de serviços (até 5 anos).

Infere-se desse cruzamento de dados que os policiais que não praticam atividade física são homens e mulheres que trabalham na atividade fim da polícia, ou seja, no serviço de patrulhamento. Dessa maneira, pode-se dizer que a falta de exercício regular deve-se ao fato de que quem trabalha no serviço externo no

batalhão de choque cumpre a carga horária de 24h por serviço e 72h de folga, porém no dia de folga, pode ser acionado para cumprir escala extraordinária, o que dificulta a prática de atividade física. Outro dado que chama atenção é que os que não praticam atividade física têm até 05 anos de tempo de serviço, ou seja, é uma parcela de policiais recém-formada no curso de polícia que relaxou com relação aos cuidados a sua própria saúde. Pode-se dizer que isso se dá devido ao fato de os policiais recrutas estarem passando por fase de adaptação ao militarismo, que costuma ser transição difícil para quem está adaptado ao mundo civil.

5.5 Níveis de Estresse

Esta variável da pesquisa apresenta os resultados referentes à aplicação da escala de estresse no trabalho (EET). Esta que é uma ferramenta de apoio organizacional, de uso simplificado e que diagnostica o nível de estresse em que se encontra o trabalhador, segundo sua percepção (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Os dados foram obtidos através da aplicação do questionário sobre situações cotidianas do policial militar (questões 2.24 a 2.32 do questionário – Apêndice A). Nele foram apresentadas afirmativas tanto de caráter profissional, quanto de caráter pessoal em que os participantes indicavam quanto cada afirmativa lhe causava pressão.

As afirmativas de estresse no trabalho foram divididas em cinco indicadores para melhor compreensão dos resultados, sendo elas: autonomia e controle, papéis e ambiente de trabalho, relacionamento com o chefe, relacionamento interpessoal, e crescimento e valorização. Optou-se por classificar as médias obtidas de cada afirmativa em ordem decrescente para melhor compreensão e visualização dos dados. Da mesma forma, os resultados das médias foram sinalizados com as cores vermelha, azul e verde para representar o nível de estresse alto, médio/ considerável e baixo, respectivamente.

Para chegar à conclusão dos resultados foi analisado o resultado obtido por cada afirmativa e aplicados os pontos previamente indicados conforme a escala de Paschoal e Tamayo (2004), conforme discrimina a **Tabela 1**.

Tabela 1- Classificação dos pontos para calcular a média

Pontos avaliados	Percepção	Nível de estresse percebido
De 1 a 2	Nunca e quase nunca	Baixo
De 2,01 a 2,99	Às vezes	Médio a alto
De 3 a 5	Com muita frequência e constantemente	Muito alto

Fonte: Adaptada de Paschoal e Tamayo (2004).

Após a tabulação das respostas extraiu-se os valores médios (na base 5) das afirmativas e, a partir daí, foi possível identificar qual nível de estresse conforme está representado na **Tabela 2**.

Tabela 2- Valores das médias e nível de estresse percebido

Médias obtidas a partir da EET	Nível de estresse percebido
Valores abaixo de 2,5	Baixo
Valores iguais a 2,5	Médio/ considerável
Valores acima de 2,5	Alto

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004).

Ao analisar o resultado da média geral (**Tabela 5**) e consultar os valores médios de nível de estresse considerados por Paschoal e Tamayo (2004), foi possível constatar que a população estudada possui nível de estresse considerado alto, porém, é importante relatar que o valor médio para ser considerado alto é acima de 2,5. Nesta ocasião o valor médio geral obtido foi 2,6, o que significa que a população estudada está um pouco fora do limite do nível médio/ considerável.

Em relação às medias individuais de cada elemento exploratório, percebe-se que o indicador “situações cotidianas” apresentou a média mais alta (3,1) junto com “autonomia e controle” (3,0) e “relacionamento com o chefe” (2,6). “Papeis e ambiente de trabalho” e “crescimento e valorização” apresentaram um nível de estresse considerado médio, ambos com média 2,5. E o único indicador que apresentou nível baixo foi “relacionamentos interpessoais” com média 1,9.

Tabela 5- Resumo das médias obtidas pelos indicadores da variável nível de estresse

Indicadores	Médias	Média Geral
Situações cotidianas	3,1	
Autonomia e controle	3,0	
Relacionamento com o chefe	2,6	
Papeis e ambiente de trabalho	2,5	
Crescimento e valorização	2,5	
Relacionamentos interpessoais	1,9	
	Média geral total	2,6

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

Através da análise dos resultados obtidos na **Tabela 6**, foi possível identificar que o estresse da tropa estudada, com relação ao indicador autonomia e controle, alcançou média alta (3,0) em consequência dos níveis obtidos na maioria das afirmativas, apresentando um nível elevado de estresse ocupacional.

O item que trata do “tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso”, foi o único que apontou o nível de estresse baixo, com a média 2,3. Entretanto, a alternativa que demonstra incômodo com a deficiência nos “treinamentos para capacitação profissional” foi a que alcançou a média mais alta (3,7). Contribuindo para este estudo, Dias e Almeida (2001), declaram que o treinamento é de fundamental importância como medida que previne doenças relativas ao ambiente de trabalho, por isso, falhas ou ausência de treinamento constitui fator de risco para a saúde do trabalhador. Logo após, a afirmativa “sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho” apresentou a média 3,1. As questões 2.3, 2.4 e 2.6 apresentaram o mesmo valor médio (2,9), o que também representa um nível elevado de estresse, se referindo, respectivamente a distribuição das tarefas, falta de autonomia e controle.

Robbins, Judge e Sobral (2010) dizem que na demanda das tarefas esse é um fator organizacional que muito contribui positiva ou negativamente para o estresse, por exemplo, a falta de autonomia pode elevar os níveis de estresse. E o estudo sobre estresse ocupacional em um ambiente laboral de uma cooperativa de médicos de Pernambuco, utilizando a mesma escala, realizado por Tabosa e Cordeiro (2018), ratifica que no ambiente de trabalho questões como deficiência no treinamento, falta de informações sobre tarefas no trabalho, má distribuição de tarefas e falta de autonomia na execução de tarefas podem ser considerados estressores organizacionais.

Tabela 6- Autonomia e controle

Questão	Afirmativa	Média
2.1	Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	3,7
2.2	Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	3,1
2.3	A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	2,9
2.4	A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	2,9
2.6	O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	2,9
2.5	O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	2,3
Média geral		3,0

Fonte: Pesquisa de campo (2020)

Ao analisar o indicador papéis e ambiente de trabalho (**Tabela 7**), torna-se evidente que os resultados extraídos apresentam uma média geral de 2,5, o que significa que nesse quesito o estresse da tropa está classificado como médio/considerável decorrente da representação dos três níveis de estresse aplicado neste estudo (alto, médio e baixo). A afirmativa sobre “deficiência na divulgação de informações das decisões organizacionais (questão 2.7)” foi a única que apresentou um nível considerado alto de estresse, com média 2,9. Conforme afirmam Dias e Almeida (2001), o processo de comunicação dentro da organização é considerado um fator importante na determinação da saúde mental do trabalhador.

Já o quesito que afirmou a “falta de compreensão sobre responsabilidades no trabalho tem causado irritação” alcançou a média 2,5, o que representa um nível de estresse médio/ considerável. Por último, com média 2,4, as afirmativas das questões 2.8, 2.10 e 2.11 obtiveram o mesmo nível, considerado baixo, de estresse ocupacional, ou seja, sentir-se incomodado por ser tratado mal pelo superior em frente aos colegas, sentir-se incomodado por realizar tarefas além da própria capacidade e ficar de mau humor por trabalhar horas seguidas, respectivamente, conforme demonstra a **Tabela 7**.

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010), os conflitos entre papéis diferentes, a sobrecarga de trabalho e a ambiguidade de papéis são pressões que o indivíduo sofre no ambiente organizacional que influenciam no surgimento do estresse. Dessa maneira, deixar claro o papel de cada indivíduo e a correta distribuição de tarefas pode diminuir substancialmente os fatores inerentes ao estresse.

Tabela 7- Papéis e ambiente de trabalho

Questão	Afirmativa	Média
2.7	Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	2,9
2.9	A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	2,5
2.8	Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	2,4
2.10	Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	2,4
2.11	Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	2,4
Média geral		2,5

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A média geral do indicador relacionamento com chefe foi 2,6, classificada como de nível alto. As médias das afirmativas que compõem o indicador variaram entre altas e baixas, demonstrando que os níveis de estresse dos participantes estão divididos quando se referem a este quesito. A variável com maior média aferida foi a que fala de irritação com discriminação/ favoritismo no ambiente de trabalho (3,3), seguido da afirmativa “fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores” (2,8). Torna-se lamentável que tais situações tenham ganhado notoriedade tendo em vista elas vão de encontro ao que afirma Chiavenato (2004) quando descreve que reconhecimento pelo trabalho executado e possibilidade de ascender na carreira são algumas das ações que promovem qualidade de vida no trabalho.

Já a afirmativa “tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias” apresentou média baixa (2,4), em seguida duas questões apresentaram o mesmo valor médio baixo, são elas: tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre meu trabalho e sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior (ambas com média 2,2), como exhibe a **Tabela 8**:

Tabela 8- Relacionamento com o chefe

Questão	Afirmativa	Média
2.12	Fico irritado com discriminação/ favoritismo no meu ambiente de trabalho	3,3
2.13	Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	2,8
2.14	Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	2,4
2.15	Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre meu trabalho	2,2
2.16	Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	2,2
Média geral		2,6

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

Conforme os dados observados na **Tabela 9**, as médias geral e individual dos itens foram baixas, vindo a expressar um nível baixo de estresse ocupacional referente ao indicador relacionamento interpessoal. A média geral obtida nesse tópico da pesquisa foi 1,9, considerada como de baixo estresse. O mais baixo nível de estresse foi para a questão voltada ao humor pelo isolamento na organização. Uma média um pouco maior, mas ainda assim considerada de baixo estresse, foi para a falta de comunicação com colegas, e a maior média (2,1), mas ainda tida como de baixo estresse foi a competição no trabalho, como representadas na **Tabela 9**.

Tabela 9- Relacionamentos interpessoais

Questão	Afirmativa	Média
2.17	A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	2,1
2.18	A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	1,9
2.19	Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1,8
Média geral		1,9

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

No indicador crescimento e valorização (**Tabela 10**), foi verificado um nível médio/considerável quanto ao estresse, com a média geral 2,5. Entre as afirmativas objeto da avaliação houve uma variação de níveis de estresse, pois, em patamar mais elevado, com média 3,5, foi para a afirmativa que aborda sobre as poucas perspectivas de crescimento na carreira. Esse indicador pode ter ganhado importância devido ao fato de que muitos policiais militares sofrem por ter amargado durante muito tempo a falta de ascensão na carreira e por não ter expectativa de ser promovido dentro dos períodos pré-estabelecidos em lei.

As afirmativas que abordam sobre o fato de o superior encobrir o trabalho bem feito diante de outras pessoas; e trabalhar em tarefas abaixo do nível de habilidade, ambas obtiveram média 2,3, de nível baixo, de acordo com a classificação de Paschoal e Tamayo (2004). E a afirmativa que versa sobre o superior evitar incumbir responsabilidades importantes obteve média 2,0, também considerada de baixo estresse.

Tabela 10- Crescimento e valorização

Questão	Afirmativa	Média
2.20	As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	3,5
2.21	Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	2,3
2.22	Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	2,3
2.23	Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes	2,0
Média geral		2,5

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

Perguntou-se também aos participantes sobre situações cotidianas da sua profissão e sua vida particular, buscando compreender qual o nível de pressão o policial sofre quando fica exposto ou vivencia tais situações.

Analisando a **Tabela 11**, compreende-se no geral que a tropa está com o nível de estresse elevado, pois as afirmativas apresentaram média geral alta (3,1). A afirmativa com média mais elevada (3,9) é a que versa sobre saber que um colega de farda morreu por ação de criminosos, o que significa que essa é a situação que mais causa estresse no policial. A média elevada dessa afirmativa não gera surpresa porque o policial é preparado para atuar em defesa da vida e quando acontece ao contrário, principalmente com um colega de profissão, seus níveis de estresse tendem a se elevar. Segundo Pereira (2010), esse é um agente estressor emocional em que o componente efetivo mais se destaca. Dias e Almeida (2001), definem esse resultado como estado de estresse pós-traumático por compreender que se trata de uma resposta lenta e/ou prolongada a uma situação estressante de natureza ameaçadora ou catastrófica.

Outra situação com média elevada que ganhou notoriedade foi a que exprime a insatisfação por ficar exposto por muito tempo ao calor intenso (3,4). Ocasão em que o policial de choque se expõe durante o serviço, principalmente, em praças desportivas, reintegração de posse e acompanhamento de trios elétricos em eventos

carnavalescos (denominado de arrastão). Tipificando isso, LIMONGI-FRANÇA (2005), explica que os estressores surgem do meio externo, como frio, calor e condições de insalubridade; e esses estressores tornam-se responsáveis por ativar no organismo reações de defesa, por meio do sistema nervoso, endócrino e imunológico capazes de interferir no bom funcionamento dos órgãos e controle das emoções.

A afirmativa vivenciar um assalto estando de folga apontou média 3,3; e as afirmativas das questões (2.26), (2.30) e (2.32) todas elas apresentaram média 3,2, seguidas das afirmativas que apontam problemas familiares (média 3,1) e trabalhar em um ambiente com muito barulho (média 2,7).

A única afirmativa com média baixa foi a que discorre sobre deparar-se com algum acidente automobilístico, que apresentou média 2,3.

Tabela 11 - Situações cotidianas

Questão	Afirmativa	Média
2.29	Saber que um colega de farda morreu por ação de criminosos	3,9
2.25	Exposição por muito tempo ao calor intenso	3,4
2.31	Vivenciar um assalto estando de folga	3,3
2.26	Confronto direto com criminosos (troca de tiros)	3,2
2.30	Perseguição a meliantes (ocorrência em andamento)	3,2
2.32	Envolvimento em qualquer discussão	3,2
2.28	Problemas familiares (divórcio/ brigas conjugais/ filho indisciplinado)	3,1
2.24	Trabalhar em um ambiente com muito barulho	2,7
2.27	Deparar-se com algum acidente automobilístico	2,3
Média geral		3,1

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

5.6 Sintomas Relacionados ao Estresse

Nesta parte da pesquisa são apresentados os dados obtidos no item do questionário que trata sobre os efeitos do estresse na vida do indivíduo, sendo apresentados os sintomas físicos, mentais e comportamentais, segundo versa Robbins, Judge e Sobral (2010). Sugeriu-se neste item que o participante apontasse todos os sintomas que ele sente ou já sentiu durante os últimos três meses que antecederam a aplicação desta pesquisa.

Utilizou-se para analisar os resultados o quantitativo apontado em cada sintoma, pois, ao sujeito foi permitido citar diversos sintomas de acordo com uma

lista de sintomas sugeridos, divididos em sintomas físicos mentais e comportamentais.

Em relação aos sintomas físicos (**Tabela 12**), observou-se que os sintomas com maior evidência são: dores de cabeça (44 respostas), insônia (40 respostas), fadiga (34 respostas) e nervosismo (30 respostas). Outros sintomas tiveram baixa representatividade, como distúrbios gástricos (22 respostas), sonolência e dor no pescoço (apresentaram a mesma percentagem, com 20 respostas cada), e foram registradas 19 respostas para o sintoma pressão alta. Os demais se apresentaram em número de respostas igual ou inferior a 11.

Tabela 12 - Quantidade sintomas físicos citados

Questão	Sintomas Físicos	N
3.2	Dores de cabeça	44
3.6	Insônia	40
3.11	Fadiga	34
3.3	Nervosismo	30
3.1	Distúrbios gástricos (gastrite, úlcera, refluxo, etc.)	22
3.7	Sonolência	20
3.10	Dor no pescoço	20
3.4	Pressão alta	19
3.5	Perda de apetite	11
3.8	Taquicardia	9
3.12	Tontura ou desmaio	3
3.9	Dor no peito	2

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

Na **Tabela 13**, relacionada aos sintomas mentais, pode-se perceber que houve números de respostas mais elevados em determinados sintomas se comparados aos sintomas físicos. A irritabilidade foi o sintoma mais apontado pelos policiais (48 respostas), os sintomas ansiedade (43 respostas), dificuldade de concentração (28 respostas) e angústia e oscilação de humor (ambos com 27 respostas, cada), foram outros sintomas mais apontados pelos participantes.

O destaque positivo ficou com os sintomas de menor citação, como estado de tensão, falha na memória, autoestima baixa, quadro depressivo e síndrome do pânico, como se apresenta na tabela a seguir:

Tabela 13 - Quantidade de sintomas mentais citados

Questão	Sintomas mentais	N
3.15	Irritabilidade	48
3.22	Ansiedade	43
3.14	Dificuldade de concentração	28
3.13	Angústia	27
3.20	Oscilação de humor	27
3.16	Estado de tensão	23
3.17	Falha na memória	21
3.21	Autoestima baixa	19
3.18	Quadro depressivo	8
3.19	Síndrome do pânico	3

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

Em relação aos sintomas comportamentais, a **Tabela 14** apresenta o quantitativo de respostas e assim, pode-se constatar que foram apontados os sintomas em número bem menor que os sintomas mentais e físicos.

Dentre os sintomas mais citados pelos participantes está redução de amizades e comportamento agressivo (ambos com 26 respostas); inquietação sem motivo aparente (25 respostas); e rapidez ao falar (21 respostas). Os sintomas discussões constantes (14 respostas), aumento do consumo de álcool ou tabaco (13 respostas) e choro com facilidade (11 respostas), são os que receberam uma quantidade mediana de indicações, diferente do sintoma atrasos constantes que foi apontado por apenas 3 pessoas.

Tabela 14: Quantidade de sintomas comportamentais citados

Questão	Sintomas Comportamentais	N
3.27	Redução das amizades	26
3.31	Comportamento agressivo	26
3.29	Inquietação sem motivo aparente	25
3.24	Rapidez ao falar	21
3.28	Discussões constantes	14
3.30	Aumento do consumo de álcool ou tabaco	13
3.25	Choro com facilidade	11
3.26	Atrasos constantes	3

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A ocorrência de grande número de sintomas relacionados ao estresse configura um sinal negativo de que o trabalhador possa estar sofrendo algum nível de estresse ocupacional. Em decorrência disso, os problemas de produtividade, familiares e, principalmente, de saúde podem surgir e, se não forem observados a

tempo, levarão a resultados catastróficos, o que no caso do policial militar torna-se mais preocupante já que essa é uma profissão que exige do seu colaborador o empenho da força física e excelente sanidade mental.

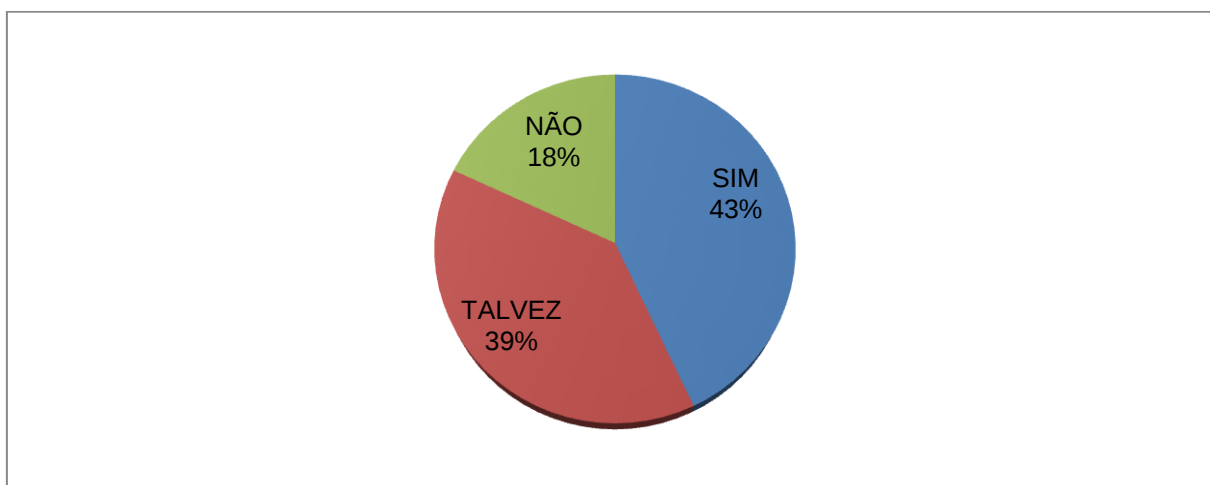
5.7 Reflexos do Estresse no Desempenho Profissional

Este indicador da pesquisa disponibilizou uma questão aberta para os policiais militares com o objetivo de extrair com riqueza de detalhes maiores informações acerca dos reflexos do estresse na sua vida pessoal e profissional.

Sabe-se que as respostas subjetivas proporcionam maior liberdade para os indivíduos expor suas opiniões, dessa maneira, foi perguntado aos participantes se os mesmos se consideram uma pessoa com algum nível de estresse. Se a resposta foi positiva pediu-se que o profissional relatasse alguma situação que tenha ocorrido devido à presença do estresse no seu organismo

A ilustração do **Gráfico 4** apresenta a quantidade percentual de policiais que responderam o questionamento e pode-se constatar que a maioria ficou dividida entre sim e talvez, sendo que aqueles que se manifestaram com algum nível de estresse representam 43% dos participantes. Os que responderam “talvez” correspondem a 39% dos pesquisados e os que declararam não possuir nenhum nível de estresse correspondem a apenas 18% dos militares pesquisados.

Gráfico 4- Distribuição percentual quanto a presença de estresse no organismo segundo a percepção do participante da pesquisa



Fonte: Pesquisa de campo (2020)

As falas dos respondentes sobre situações estressantes foram analisadas individualmente e foi constatado que as situações de estresse mais relatadas envolvem os sintomas mentais e comportamentais já discutidos aqui, como irritabilidade, impaciência, dificuldade de raciocínio, agressividade, falta de motivação, ansiedade e mau humor.

Na vida pessoal sinto irritabilidade com facilidade (7 respondentes);
 Impaciência ao responder ou fazer coisas repetidas (4 respondentes);
 Impaciência e impulsividade gerando ações que podem ter um resultado indesejado (2 respondentes);
 Percebo que estou mais agressiva e intolerante (4 respondentes);
 Alteração no comportamento em casa (1 respondente);
 Agir com agressividade onde não havia necessidade (4 respondentes).

Alguns relataram ainda ter se tornado anti-social e apresentar comportamento impulsivo, como também, ter contraído doenças manifestadas pelo estresse, como a Alopecia Areata. As falas seguem apresentadas a seguir:

Estressar-me no trabalho com muitas coisas e permanecer calado, me estressar em casa com uma pequena coisa e demonstrar irritação (5 respondentes);
 Trabalho e trânsito quando estou dirigindo (1 respondente);
 Discussões por situações que ocorrem no cotidiano (1 respondente);
 Erros em documentos, perda de paciência com filho, marido, família... Cansaço extremo em casa (4 respondentes);
 Não raciocinar direito diante de uma situação (4 respondentes);
 Uma ocorrência simples... Usei a força bruta máxima (4 respondentes);
 Talvez, por, no passado, o estresse ter tirado a vontade de trabalhar (3 respondentes);
 Descontentamento com o trabalho (3 respondentes);
 Falta de iniciativa (1 respondente);
 Não consigo ficar a vontade em nenhum lugar, não saio para nenhum lugar desarmado, me irrita se qualquer pessoa ficar me olhando demais, não tenho vontade de sair de casa nos dias de folga, na folga não me sinto a vontade em lugares com grandes concentrações de pessoas, se entro em algum estabelecimento, restaurante, lanchonete procuro sempre um lugar de frente pra saída e nunca de costas para rua. Não consigo mais relaxar em nenhum

lugar, o sentimento é sempre que algum bandido pode tentar assaltar, roubar minha arma ou tentar me matar (2 respondentes);
Um determinado isolamento das pessoas. Algumas reações explosivas. Falta de entusiasmo (2 respondentes);
Insônia gerada por ansiedade (3 respondentes);
Aparecimento da Alopecia areata que é causada pelo forte stress (1 respondente).

Pode-se inferir por meio da análise das respostas subjetivas, que aqueles participantes que se consideram com algum nível de estresse e relataram alguma situação decorrente do estresse são pessoas que apresentam ou apresentaram comportamento explosivo no trabalho ou fora dele.

6 CONCLUSÕES, SUGESTÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo apresentam-se resumidamente os principais resultados obtidos na aplicação desta pesquisa, a qual ouviu a opinião dos policiais militares que atuam no Batalhão de Polícia de Choque de Sergipe.

Primeiramente serão respondidas as questões de pesquisa e o problema de pesquisa. Em seguida serão dadas sugestões que possam contribuir para o enriquecimento do tema no ambiente acadêmico, como também, para que as organizações de trabalho possam dar mais importância ao assunto a fim de melhorar a qualidade de vida dos seus colaboradores. Por fim, serão apresentadas as considerações finais.

6.1 Resposta das Questões de Pesquisa

a) Quais as características dos participantes da pesquisa?

Quanto às características sociais é possível afirmar que os sujeitos da pesquisa são predominantemente do sexo masculino (84,7%), casados (63,9%), com idade entre 31 a 40 anos (41,7%), e possui ensino superior completo (40,3%). Com relação às características funcionais, observa-se que a patente predominante é a de soldado (45,8%), que atuam na área de atividade operacional (73,6%), em que a grande maioria exerce a função de execução (81,9%), e estão na função há mais de 10 anos (36,1%), sendo que maioria dos respondentes tem de 0 a 5 anos de tempo de serviço (38,9%).

Ao se tratar de encontrar tempo para relaxar fora da jornada de trabalho, maioria afirma relaxar durante a folga (58%), entretanto as mulheres relaxam menos que os homens. Maioria também, respondeu que às vezes (66,7%) consegue descontraír durante horário de trabalho, e 81% dos questionados responderam que praticam atividade física.

b) Quais os níveis de estresse ocupacional segundo a percepção dos policiais que fazem parte do Batalhão de Choque?

Analizou-se o nível de estresse ocupacional através dos resultados obtidos na aplicação da Escala de Estresse no Trabalho validada por Paschoal e Tamayo (2004), como também do questionário sobre situações cotidianas do policial militar

(questões 2.24 a 2.32 do questionário – Apêndice A). Após a tabulação das respostas extraiu-se os valores médios (na base 5) das afirmativas e, a partir daí, foi possível identificar se o participante apresentou nível baixo (valores abaixo de 2,5); nível médio (valores iguais a 2,5), ou nível alto (valores acima de 2,5) de estresse ocupacional.

Com base no que foi exposto acima, chegou-se à conclusão que no geral a população estudada possui nível de estresse considerado alto (média geral 2,6). Porém, torna-se relevante observar que a média geral obtida não se distancia do nível de estresse médio/ considerável, o que significa que os policiais do Batalhão de Choque estão um pouco acima dos limites aceitos de estresse ocupacional, o que torna mais fácil o seu controle.

Por sua vez, a análise individual dos indicadores traduz que quando se trata de encarar situações cotidianas que lhe provocam pressão o policial apresenta nível de estresse alto, com a média bastante elevada (3,1); da mesma forma o indicador “autonomia e controle” (3,0) e “relacionamento com chefe” (2,6) apresentaram o mesmo nível de estresse considerado alto.

Os indicadores “papeis e ambiente de trabalho” e “crescimento e valorização” apresentaram um nível de estresse considerado médio, ambos com média 2,5. E o único indicador que apresentou nível baixo foi “relacionamentos interpessoais” com média 1,9.

c) Quais os sintomas do estresse percebidos pelos policiais?

Utilizou-se para analisar os resultados o quantitativo apontado em cada sintoma, pois, ao sujeito foi permitido citar diversos sintomas de acordo com uma lista de sintomas sugeridos, divididos em sintomas físicos mentais e comportamentais.

A análise dos sintomas detectados pelos participantes permite considerar que, no geral, maioria apresenta ou apresentou sintomas físicos, embora muitos responderam ter apresentado sintomas mentais. Os sintomas comportamentais foram citados em número bem menor que os mentais e físicos.

Os sintomas mais frequentes destacados pelos policiais são: irritabilidade (48), dores de cabeça (44), ansiedade (43), insônia (40), fadiga (34), nervosismo (30), dificuldade de concentração (28), angústia (27), oscilação de humor (27), redução das amizades (26) e comportamento agressivo (26).

d) Quais os reflexos do estresse no desempenho profissional e pessoal na percepção dos sujeitos da pesquisa?

Segundo Paschoal e Tamayo (2004), o avanço no número de pesquisas relativas ao estresse ocupacional se deve em virtude do impacto negativo que a síndrome provoca na saúde e qualidade de vida do trabalhador, como também na produtividade da organização.

Nesse sentido, as falas dos participantes da pesquisa foram analisadas individualmente e foi possível constatar que as situações de estresse mais relatadas envolvem os sintomas mentais e comportamentais já discutidos aqui, como irritabilidade, impaciência, dificuldade de raciocínio, agressividade, falta de motivação, ansiedade e mau humor.

Observa-se que os reflexos do estresse no desempenho profissional são percebidos quando o trabalhador comete erros na elaboração de documentos, não consegue raciocinar direito diante de uma situação que é corriqueira, age com agressividade quando não há necessidade, não tem iniciativa pra nada, e apresenta descontentamento com o trabalho.

Com relação à vida pessoal do indivíduo, o estresse reflete nas pessoas de maneira que elas se tornam impacientes com a família, sentem muito cansaço, tornam-se antissociais, não se sente à vontade em locais abertos (restaurante, lanchonetes, etc.), e prevalece o medo de sofrer algum atentado.

6.2 Resposta ao Problema de Pesquisa

A pesquisa busca responder ao seguinte problema: Qual o nível de estresse dos policiais militares que fazem parte do Batalhão de Polícia de Choque de Sergipe, e de que forma os fatores estressores podem influenciar no seu desempenho pessoal e profissional?

De acordo com os resultados obtidos, verificou-se que os policiais militares que fazem parte do Batalhão de Polícia de Choque de Sergipe estão no geral com nível de estresse considerado alto (2,6). Mesmo assim, é importante salientar que essa classificação permeia os limites do nível médio/ considerável, portanto, os gestores tem a facilidade de reverter essa situação.

Os níveis obtidos individualmente para cada indicador mostram que o indicador “situações cotidianas” foi o que apresentou a média mais alta (3,1), seguido de “autonomia e controle” (3,0) e “relacionamento com o chefe” (2,6)

Os indicadores “papéis e ambiente de trabalho” e “crescimento e valorização” apresentaram um nível de estresse considerado médio, ambos com média 2,5. E o único indicador que apresentou nível baixo foi “relacionamentos interpessoais” com média 1,9.

Com relação à influência do estresse no desempenho profissional e pessoal, constatou-se que o estresse reflete negativamente na vida do policial militar quando ele comete erros na elaboração de documentos, não consegue se concentrar, age com agressividade, não tem iniciativa e está descontente com seu trabalho. Na vida pessoal o estresse torna as pessoas mais impacientes com a família, elas sentem muito cansaço, elas são antissociais, não se sentem à vontade em locais abertos (restaurante, lanchonetes, etc.), e estão sempre em estado de alerta prevalecendo o medo de sofrer algum atentado.

Com isso, conforme resultados obtidos na pesquisa pode-se constatar que o objetivo principal desta pesquisa foi alcançado.

6.3 Sugestões

Baseando-se no que foi discutido na literatura, e também nos resultados obtidos nesta pesquisa, que abordou o tema estresse ocupacional, propõem-se a seguir estratégias que possam auxiliar estudos futuros, e realizar ações de melhorias em quaisquer ambientes organizacionais:

- Realizem levantamentos com outras unidades da PMSE;
- Comparem os níveis de estresse entre policiais do sexo feminino *versus* sexo masculino;
- Comparem os níveis de estresse entre aqueles que trabalham no serviço administrativo *versus* operacional;
- Façam levantamento e monitorem os afastamentos por motivo de doença ocupacional dos policiais militares da PMSE;
- Implantem programas que visem minimizar os danos causados pelo estresse (exercícios físicos, treinamento para relaxamento e rede de apoio social);

- Acompanhem a saúde dos policiais através de psicólogos e psiquiatras que não façam parte da organização, para que os monitorados não se sintam constrangidos e receosos ao relatar seus problemas;
- Promovam melhorias no processo de seleção e colocação de pessoal;
- Realizem treinamentos de qualidade;
- Permitam maior envolvimento dos policiais nas decisões organizacionais;
- Aprimorem a comunicação organização;
- Implantem programas de QVT.

6.3 Considerações finais

As mudanças tecnológicas e econômicas têm provocado transformações no modo de trabalho dos órgãos públicos, que se vêm obrigados a aperfeiçoarem seus meios de prestação de serviço para melhor atender ao cidadão. Essas exigências provocadas pelo ambiente externo acabam refletindo na saúde física e psicológica do servidor, porque sofrem com as imposições dos seus superiores e da população em geral, que buscam a solução imediata para seu problema.

Nesse contexto inclui-se o trabalho dos policiais militares, que além do exposto, eles também sofrem com as relações interpessoais na instituição, e com a pressão do dever legal de intervir em situações de muito conflito e tensão. São situações muitas vezes de emergência que o policial tem que decidir de imediato entre o que é legal ou ilegal, mesmo que não possua todas as informações necessárias para a decisão correta. Além disso, por muitas vezes o policial tem que lidar com o sistema de hierarquia rígido existente na instituição, e com as cobranças no desempenho do serviço, sendo que os recursos disponíveis não condizem que a necessidade. Em virtude disso, os policiais têm sido acometidos com doenças ocupacionais e seus níveis de estresse elevados.

Com base nos resultados obtidos nesta pesquisa, conclui-se que no geral, o nível de estresse dos policiais militares que fazem parte do Batalhão de Choque de Sergipe é considerado alto, apresentando maior nível para o indicador que aborda situações do cotidiano. A análise dos sintomas detectados permite considerar que,

no geral, maioria dos participantes apresenta ou apresentou sintomas físicos, embora muitos responderam ter apresentado sintomas mentais

Diante disso, torna-se importante considerar a relevância dos estudos sobre estresse ocupacional nas instituições militares para que se possa compreender melhor o tema e saber intervir na qualidade de vida dos policiais.

Vale ressaltar que situações de stress para PM exigem resposta rápida e sensata e isso pode representar preservar ou eliminar uma vida. Então, é necessário oferecer apoio psicológico preventivo para evitar danos irreversíveis ou qualquer tipo de abalo emocional e físico que possa interferir negativamente na qualidade de vida desse trabalhador.

Portanto, a contribuição dessa pesquisa é relevante para sensibilizar as organizações militares sobre a importância de acompanhar os níveis de estresses dos seus colaboradores e que compreendam seus impactos na saúde física, mental e comportamental dos mesmos. Assim, a organização terá condições de criar estratégias de trabalho que se alinhem com a realidade dos envolvidos, a fim de que seus compromissos sejam cumpridos, mas que se promova qualidade vida no trabalho.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Estudo da USP relaciona dor crônica a casos de ansiedade e depressão.** Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2017-07/estudo-da-usp-relaciona-dor-cronica-casos-de-ansiedade-e-depressao> Acesso em: 15 Abr. 2020.

ALMEIDA, D. M. *et al.* Avaliação do estresse ocupacional no cotidiano de policiais militares do Rio Grande do Sul. **Revista organizações em contexto**, São Bernardo do Campo, v. 13, n. 26, jul-dez, 2017- ISSN 1982-8756.

ALYRIO, R. D. **Métodos e técnicas de pesquisa em administração.** Volume único. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2009. ISBN: 978-85-7648-465-3.

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações.** 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CATALDI, M. J. G. **O stress no meio ambiente de trabalho.** São Paulo: LTr, 2002.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas:** e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DIAS, E. C. (org.); ALMEIDA, I. M. **Doenças relacionadas ao trabalho:** manual de procedimentos para os serviços de saúde. Ministério da Saúde do Brasil. Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001. Disponível em: <http://www.fiocruz.br/biosseguranca/Bis/manuais/seguranca%20e%20saude%20no%20trabalho/Saudedotrabalhador.pdf> Acesso em: 15 Abr. 2020.

DOLAN, S. L. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho.** Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark, 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HOFFMANN, D. **O controle natural do stress.** São Paulo: Ground, 1986.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho:** uma abordagem psicossomática. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Práticas de recursos humanos:** conceitos, ferramentas e procedimentos. 1ª Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LIPP, M. E. N.; COSTA, K. R. S. N.; NUNES, V. O. Estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais: sintomas mais frequentes. **Revista psicologia: organizações e trabalho**, v. 17, n. 1, p. 46-53, 2017- ISSN 1984-6657.

NEVES, L; OLIVEIRA, M. L. M. C; FERREIRA, D. F; BATISTA, E. C. Sintomatologia de estresse em policiais militares numa cidade do interior de Rondônia. **Revista**

interdisciplinar do pensamento científico, v. 2, n. 1, p. 191-204, 2016- ISSN 2446-6778.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**. Natal, v. 9, n. 1, p. 45-52, Jan. – Abr. 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf> Acesso em: 18 Jun. 2020.

PEREIRA, A. M. T. B. (org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 4ª Ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

PINHEIRO, C. L. DE PAULA, E. O. A. **Os benefícios dos exercícios físicos na Polícia Militar de Goiás**. Acervo 2018. Disponível em: https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/bitstream/123456789/1066/1/1205_Carlos_Pinheiro_Lopes_FIM_13447_173617286.pdf Acesso em: 13 Abr. 2020.

PINHEIRO, L. R. S.; FARIKOSKI, C. Avaliação do nível de estresse de policiais militares. **Revista de psicologia da IMED**, v. 8, n. 1, p. 14-19, 2016- ISSN 2175-5027.

POLÍCIA MILITAR DE SERGIPE. **Informações sobre a instituição**. Disponível em: <http://pm.se.gov.br/home/historico/> Acesso em: 16 Nov. 2018.

REVISTA EXAME. **Precisamos falar sobre estresse**. Editora Abril, 2016. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/precisamos-falar-sobre-estresse/> Acesso em: 16 Nov. 2018.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14º Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROSSI, A. M. (org.); PERREWÉ, P. L. (org.); SAUTER, S. L. (org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2005.

SANTANA, Fernanda. **Estresse ocupacional**: Análise de fatores que influenciam o estresse ocupacional nos funcionários do setor de marcações de consultas do Posto de Saúde Central de Balneário Camboriú. Projeto de Pesquisa, Monografia. Balneário Camboriú, 2010.

SANTOS, I. E. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 8º Ed. Niterói, RJ: Impetus, 2011.

SENADO FEDERAL. **Polícias militares têm origem no século 19**. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2013/11/25/policias-militares-tem-origem-no-seculo-19> Acesso em: 28 Mar. 2019.

SOUZA FILHO, M. J; NOCE, F; ANDRADE, A. G. P; CALIXTO, R. M; ALBUQUERQUE, M. R; COSTA, V. T. Avaliação da qualidade de vida de policiais militares. **Revista Brasileira de Ciência e Movimento**, v. 23, n. 4, p. 159-169, 2015.

TABOSA, M. P. O; CORDEIRO, A. T. Estresse ocupacional: análise do ambiente laboral de uma cooperativa de médicos de Pernambuco. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 8, n. 2, p. 282-303, 2018.

TERENCE, A. C. F; ESCRIVÃO FILHO, E. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. *In: XXVI ENEGEP- Fortaleza, CE, Brasil, de 9 a 11 de outubro de 2006. Anais do encontro nacional de engenharia de produção ENEGEP.* Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR540368_8017.pdf Acesso em: 27 Mar. 2019.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ZANELLI, J. C. (coord.). **Estresse nas organizações de trabalho:** compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010. 128 p.; 23 cm.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DE SERGIPE. **CRESS/ SE e CRP/ SE questionam reestruturação administrativa da polícia militar de Sergipe e a possível extinção do NAPSS- PMSE.** Disponível em: <http://novo.cress-se.org.br/cressse-e-crpse-questionam-a-reestruturacao-administrativa-e-operacional-da-policia-militar-de-sergipe-e-a-possivel-extincao-do-napss-pmse/> Acesso em: 13 Mar. 2020.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Bravos guerreiros (as),

Este questionário faz parte de uma pesquisa acadêmica intitulada “Avaliação do Estresse Ocupacional: a percepção dos policiais militares de Sergipe”, que tem como objetivo principal avaliar o nível de estresse no trabalho dos policiais militares de Sergipe. Importante ressaltar que este questionário visa coletar dados para subsidiar o Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal de Sergipe.

Esclareço que as informações obtidas aqui serão tratadas com sigilo e utilizadas unicamente para fins acadêmicos e, portanto, serão tomados todos os cuidados para que os participantes da pesquisa sejam mantidos em anonimato.

Desde já, agradeço a sua colaboração.

Valdirene dos Santos
 Graduada

1. PARTE A – DADOS PESSOAIS

1.1 Sexo: ☐ Feminino ☐ Masculino	1.7 Você atua em qual função? ☐ Comando ☐ Auxiliar de comando ☐ Execução
---	--

1.2 Faixa Etária: ☐ até 30 anos ☐ de 31 a 40 anos ☐ de 41 a 50 anos ☐ mais de 50 anos	1.8 Tempo que atua na função. Especificar: _____
1.3 Estado Civil: ☐ Solteiro (a) ☐ Casado (a) ☐ Separado (a) ☐ Viúvo (a) ☐ Outros. Citar: _____	1.9 Tempo de Serviço: ☐ 0 a 5 anos ☐ 6 a 10 anos ☐ 11 a 20 anos ☐ 21 a 30 anos ☐ acima de 30 anos
1.4 Escolaridade: ☐ Ensino Médio Completo ☐ Ensino Superior Incompleto ☐ Ensino Superior Completo ☐ Mestrado ☐ Doutorado ☐ Outro. Especificar: _____	1.10 Você encontra tempo para relaxar fora da jornada de trabalho? ☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes
1.5 Qual sua patente? ☐ Tenente Coronel ☐ Major ☐ Capitão ☐ Tenente (1º ou 2º) ☐ Subtenente ☐ Sargento (1º, 2º ou 3º) ☐ Cabo ☐ Soldado	1.11 Você se descontraí durante o horário de trabalho? ☐ Frequentemente ☐ Às vezes ☐ Raramente ☐ Nunca
1.6 Qual sua área de atividade? ☐ Administrativa ☐ Operacional ☐ Ambas	1.12 Você pratica exercício físico regularmente? ☐ Sim ☐ Não

2. PARTE B – NÍVEIS DE ESTRESSE NO TRABALHO

Este instrumento de coleta aponta situações que podem ocorrer diariamente em seu ambiente de trabalho. Por favor, leia com atenção cada afirmativa e preencha assinalando com X aquela que indica o quanto cada fonte de pressão lhe causa estresse.

Para responder marque as questões conforme a Escala de Estresse no Trabalho (EET), descrita a seguir:

1=Nunca; 2= Quase nunca; 3=Às vezes; 4= Com Muita Frequência; 5= Constantemente (Adaptada de Paschoal e Tamayo , 2004).

AFIRMATIVAS SOBRE ESTRESSE NO TRABALHO		1	2	3	4	5
2.1	Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional					
2.2	Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho					
2.3	A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso					
2.4	A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante					
2.5	O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso					
2.6	O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita					
2.7	Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais					
2.8	Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho					
2.9	A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação					
2.10	Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade					
2.11	Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas					
2.12	Fico irritado com discriminação/ favoritismo no meu ambiente de trabalho					
2.13	Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores					
2.14	Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias					
2.15	Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre meu trabalho					
2.16	Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior					
2.17	A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor					
2.18	A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado					
2.19	Fico de mau humor por me sentir isolado na organização					
2.20	As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado					
2.21	Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas					
2.22	Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade					
2.23	Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes					
1= Nunca; 2= Quase Nunca; 3= Às vezes; 4= Com Muita Frequência; 5= Constantemente (Adaptada de Paschoal e Tamayo , 2004).						

Qual o **nível de pressão** que você sofre quando fica exposto ou vivencia as situações a seguir, assinale com um X de acordo com as classificações:

1. **Não me pressiona nada**
2. **Geralmente não é para mim uma fonte de pressão**
3. **Pressiona-me pouco**
4. **Geralmente é para mim uma fonte de pressão**
5. **Pressiona-me muito**

QUESTÕES		1	2	3	4	5
2.24	Trabalhar em um ambiente com muito barulho					
2.25	Exposição por muito tempo ao calor intenso					
2.26	Confronto direto com criminosos (troca de tiros)					
2.27	Deparar-se com algum acidente automobilístico					
2.28	Problemas familiares (divórcio/ brigas conjugais/ filho indisciplinado)					
2.29	Saber que um colega de farda morreu por ação de criminosos					
2.30	Perseguição a meliantes (ocorrência em andamento)					
2.31	Vivenciar um assalto estando de folga					
2.32	Envolvimento em qualquer discussão					

3. SINTOMAS RELACIONADOS AO ESTRESSE

Aponte a seguir todos os sintomas que você sente ou já sentiu durante os últimos três meses que antecedem a aplicação desta pesquisa.

Sintomas			
3.1	Físico	Distúrbios gástricos (gastrite, úlcera, refluxo, etc.).	
3.2		Dores de cabeça	
3.3		Nervosismo	
3.4		Pressão alta	
3.5		Perda de apetite	
3.6		Insônia	
3.7		Sonolência	
3.8		Taquicardia	
3.9		Dor no peito	
3.10		Dor no pescoço	
3.11		Fadiga	
3.12		Tontura ou desmaio	
3.13	Mentais	Angústia	
3.14		Dificuldade de concentração	
3.15		Irritabilidade	

3.16		Estado de tensão	
3.17		Falha na memória	
3.18		Quadro depressivo	
3.19		Síndrome do pânico	
3.20		Oscilação de humor	
3.21		Autoestima baixa	
3.22		Ansiedade	
3.23	Comportamentais	Falta ao trabalho	
3.24		Rapidez ao falar	
3.25		Choro com facilidade	
3.26		Atrasos constantes	
3.27		Redução das amizades	
3.28		Discussões constantes	
3.29		Inquietação sem motivo aparente	
3.30		Aumento do consumo de álcool ou tabaco	
3.31		Comportamento agressivo	

4. VOCÊ SE CONSIDERA UMA PESSOA COM ALGUM NÍVEL DE ESTRESSE?

() Sim () Não () Talvez

Se sua resposta foi sim informe quais são os **reflexos do** estresse no seu desempenho profissional e/ou pessoal, ou seja, **relate algum tipo de situação que tenha ocorrido** devido à presença do estresse no seu organismo.
