

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES

Mestrado Acadêmico em Administração

Saulo Santos

**A SÍNDROME DE *BURNOUT* E O TRABALHO DOS  
INVESTIGADORES DE POLÍCIA DE UMA DELEGACIA DE  
POLÍCIA CIVIL DO INTERIOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Belo Horizonte

2019

**Saulo Santos**

**A SÍNDROME DE *BURNOUT* E O TRABALHO DOS  
INVESTIGADORES DE POLÍCIA DE UMA DELEGACIA DE POLÍCIA  
CIVIL DO INTERIOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos Honório.

Área de Concentração: Organização e Estratégia.

Linha de Pesquisa: Relações de Poder e Dinâmica das Organizações.

Belo Horizonte

2019

A todos os profissionais que atuam na segurança pública com dignidade e honra,  
por dedicarem suas forças e colocarem suas vidas em risco em prol de uma  
sociedade mais justa e solidária.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Grande Arquiteto do Universo, Deus, por me proteger e me guiar nesta caminhada.

Aos meus pais, por, a todo o momento, com humildade, simplicidade e carinho inigualáveis, terem me direcionado e fortalecido.

À minha esposa e às minhas filhas, por terem suportado minhas ausências e intempestividades.

Às minhas irmãs, primos e amigos, pelo apoio e auxílio indispensáveis à conclusão desta etapa.

Aos meus diletos colegas da Polícia Civil de Minas Gerais, pela compreensão e auxílio reiterados e por terem me auxiliado na realização desta pesquisa. Sem vocês esta etapa não seria concluída.

Aos meus estimados companheiros de jornada do Centro Universitário de Patos de Minas, pela compreensão, apoio incondicional e incentivo reiterado durante o percurso e por sempre acreditarem que este desafio poderia ser vencido.

Aos meus ilustres colegas de Mestrado, por terem compartilhado comigo as mesmas aflições e inseguranças, dando-me força para seguir neste desafio.

A todo o corpo docente e aos colaboradores do Centro Universitário Unihorizontes, pelo conhecimento transmitido, pelo fino trato e por me permitirem enxergar o quão vasto é o campo da pesquisa acadêmica.

Especialmente, ao meu orientador, professor Dr. Luis Carlos Honório, por ter, efetivamente, me direcionado na pesquisa acadêmica e acreditado em meu potencial, entendendo minhas limitações e me acolhendo neste processo de desenvolvimento pessoal e profissional.

*“A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho original.”*

*Albert Einstein*

## RESUMO

Esta dissertação analisa a percepção da síndrome de *burnout* pelos investigadores de polícia de uma delegacia de polícia civil do interior do estado de Minas Gerais. Apoiase em uma pesquisa de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, tendo o estudo de caso como método. O instrumento empregado foi a entrevista estruturada adaptada para este estudo, tomando como base a teoria da psicodinâmica do trabalho na perspectiva dejouriana e a abordagem psicossocial desenvolvida por Maslach e colaboradores para a síndrome de *burnout*. Foram entrevistados onze investigadores de polícia. O tratamento dos dados foi realizado por análise de conteúdo, sendo avaliadas categorias dentro do contexto do trabalho (organização do trabalho, condições do trabalho e relações socioprofissionais) e no âmbito da síndrome de *burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional). Dos depoimentos realizados emergiram várias subcategorias. No contexto do trabalho os resultados apontaram que os entrevistados consideram seu trabalho exaustivo, desgastante, estressante e de ritmo acelerado e intenso. As condições de trabalho apresentaram-se bastante precárias, requerendo melhores equipamentos, acessibilidade e segurança. As relações socioprofissionais indicaram bom vínculo com a chefia e presença de eventuais conflitos com colegas de trabalho. No que tange à síndrome de *burnout*, na dimensão da exaustão emocional verificou-se um grande desgaste físico, mental e emocional do servidor, evidenciado em seu desejo de deixar a profissão. Na dimensão da despersonalização ficaram evidenciados sentimentos de insensibilidade, frieza e desconfiança para com o cidadão, criando um distanciamento como forma de se manterem equilibrados para o serviço e para a vida privada. Na perspectiva da baixa realização profissional foi evidenciado um importante sentimento de falta de motivação, baseado, principalmente, no acúmulo de serviço, na falta de perspectiva de um futuro profissional melhor e na carência de recursos humanos e materiais. Conclui-se que o exercício da função de investigador de polícia civil no ambiente pesquisado é propensor ao acometimento pela síndrome de *burnout*.

**Palavras-chave:** Síndrome de *burnout*. Polícia Civil. Investigadores de Polícia

## ABSTRACT

This article aims to analyze the perception of *burnout* syndrome by police investigator of a Civil Police Station of the interior of the State of Minas Gerais. This study was based on a descriptive research, with a qualitative approach, using the study of case as method. Structured Interview was adapted for this study, based on the theory of work psychodynamics from the Dejourian perspective and the psychosocial approach developed by Maslach and collaborators for *Burnout* Syndrome. Eleven police investigator were interviewed. Data treatment was performed by content analysis, and categories were evaluated within the context of work (work organization, work conditions and socio-professional relations) and of *burnout* syndrome (emotional exhaustion, depersonalization and low professional achievement). From the statements several subcategories emerged. The results indicated that the interviewees consider their work exhausting, wearing, stressful and of fast and intense pace. Working conditions were very poor, requiring better equipment, accessibility and safety. Socio-professional relationships outlined a good bond with leadership and the presence of conflicts with co-workers. Regarding the emotional exhaustion dimension of *burnout* syndrome, there was a great physical, mental and emotional exhaustion of the worker, the desire to leave the profession was evidenced. In the depersonalization dimension, feelings of insensitivity, coldness and distrust towards the citizen were evidenced, creating a detachment as a manner to remain balanced for service and private life. From the perspective of low professional achievement, an important feeling of lack of motivation was evidenced, mainly based on the accumulation of service, the lack of perspective for a better professional future and the shortage of human and material resources. It is concluded that the exercise of the civil police investigator role in the researched environment is prone to *burnout* syndrome.

**Keywords:** *Burnout* Syndrome. Civil Police. Police Investigator.

## **LISTA DE QUADROS**

QUADRO 1 – Perfil demográfico dos investigadores entrevistados.....	39
QUADRO 2 – Categorias e subcategorias derivadas das entrevistas.....	40

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ANPAD – Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração

IBICT – Instituto Brasileiro de Informação de Ciência e Tecnologia

MBI – *Maslach Burnout Inventory*

SCIELO – *Scientific Electronic Library Online*

*SPELL – Scientific Periodicals Eletronic Library*

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
1.1 Tema da pesquisa .....	11
1.2 Problema da pesquisa .....	14
1.3 Objetivos da pesquisa .....	14
1.3.1 Objetivo geral .....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificativa.....	15
1.5 Estrutura da dissertação .....	16
<b>2 AMBIÊNCIA DA PESQUISA .....</b>	<b>18</b>
2.1 Estruturação e competência da Polícia Civil do estado de Minas Gerais ....	18
2.2 As atribuições do investigador de polícia civil.....	22
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>25</b>
3.1 A Psicodinâmica do trabalho na visão de Christophe Dejours.....	25
3.2 Conceitos e principais abordagens sobre a síndrome de <i>burnout</i> .....	31
3.3 Síndrome de <i>burnout</i> na perspectiva de Christina Maslach .....	37
<b>4 METODOLOGIA .....</b>	<b>43</b>
4.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa .....	43
4.2 Unidade de análise e sujeitos de pesquisa .....	44
4.3 Coleta dos dados .....	45
4.4 Análise dos dados.....	46
<b>5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>48</b>
5.1 Caracterização do Perfil dos Pesquisados .....	48
5.2 Descrição e análise de conteúdo: categorias e subcategorias.....	49
5.2.1.2 Condições do Trabalho.....	53
5.2.1.3 Relações Socioprofissionais.....	54
5.3 Síndrome de <i>Burnout</i> .....	55
5.3.1 Exaustão emocional.....	55
5.3.2 Despersonalização .....	59
5.3.3 Baixa realização profissional .....	60
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>63</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>69</b>
<b>APÊNDICE A .....</b>	<b>75</b>
<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>77</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Tema da pesquisa

A síndrome de *burnout* caracteriza-se por um conjunto de sintomas que afetam profissionais de diversas áreas no exercício de suas funções, gerando desconforto físico e psicológico. É entendida como um dos aspectos que mais evidenciam o desgaste profissional (MASLASH, SHAUFELI, 2017).

O termo *burnout* é composto por *burn* (queima) e *out* (exterior), podendo ser definido como “perder o fogo”, “perder a energia”, “queimar completamente” (VASQUEZ-MENEZES, CODO, 2006). Trigo, Teng e Hallak (2007) sustentam que essa expressão significa “aquilo que parou de cumprir sua função por incontestável escassez de energia”, caracterizando o profissional que se esgotou em razão do conjunto de atividades laborais que desenvolve.

Para Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), trata-se de um fenômeno psicossocial, um adoecimento, que surge como resposta crônica aos estressores interpessoais ocorridos em situações de trabalho. O modelo apresentado por Maslach, bastante utilizado por estudiosos que buscam melhor entender o *burnout*, encontra-se estruturado em três dimensões:

- a) Exaustão emocional – caracteriza-se pela apresentação de fadiga por parte do profissional, transparecendo sintomas de enfraquecimento, físico e mental, e desânimo para o exercício de suas funções.
- b) Despersonalização – caracteriza-se pelo distanciamento do profissional de seu público, que passa a ser visto como um ser distante, não proporcionando a atenção devida.
- c) Baixa realização profissional – caracteriza-se pelo sentimento de inferioridade apresentado pelo indivíduo, que se sente preterido e menos competente para realizar suas tarefas e se relacionar com os sujeitos afetos ao seu ambiente de

trabalho (MASLACH, SCHAUFELI, LEITER, 2001).

A síndrome de *burnout* se manifesta pela presença de sintomas físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos (BENEVIDES-PEREIRA, 2010), afetando profissionais de diversas áreas, notadamente aquelas que revelam a necessidade de uma interação pessoal mais efetiva. As profissões mais vulneráveis ao *burnout* são aquelas vinculadas à educação e aos cuidados direcionadas a um público que demanda uma relação de atenção direta, contínua e altamente emocional (VANDERBERGHE, HUBERMAN, 1999).

Melo e Carlotto (2016) apontam a síndrome de *burnout* como um fenômeno psicossocial que representa um desafio relevante na vida profissional no século XXI, embora suas causas e consequências já sejam conhecidas.

Em virtude das características que a síndrome de *burnout* apresenta, emerge a possibilidade de afetar profissionais que exercem o cargo de investigador de polícia civil, o qual faz parte da estrutura organizacional da polícia civil, constitucionalmente denominada “Polícia Judiciária” (art. 144 da Constituição Federal), instituição que tem por função precípua atuar no processo de apuração de crimes, fornecendo ao Poder Judiciário os elementos necessários à efetivação de um julgamento justo (BRASIL, 2019).

No exercício de suas atividades, o investigador de polícia civil, consoante aventado pela Lei Orgânica da Polícia Civil de Minas Gerais (Lei Complementar 129, de 08/11/2013), além de outras funções, é o responsável pela formalização das investigações e levantamentos envolvidos no procedimento policial, mantendo contato direto com autores, vítimas e testemunhas, procurando aferir, de forma fidedigna, as versões apresentadas pelas partes (MINAS GERAIS, 2019).

Dentre as atividades vinculadas ao exercício do cargo de investigador de polícia civil encontra-se, conforme delineado pelo Código de Processo Penal, a efetivação da prisão em flagrante de criminosos, procedimento no qual, no calor dos fatos, deve-se, obedecendo-se aos preceitos legais, proceder ao cerceamento da liberdade de um indivíduo. Isso se dá, por vezes, em um ambiente de considerável pressão, em

que existe a necessidade de manter uma relação direta e emocional com as partes, no intuito de efetivar a prisão (BRASIL, 2019).

Somam-se a esses aspectos, segundo determina a citada Lei Complementar 129, o fato de o investigador de polícia civil ser o responsável pela guarda de presos, o que lhe impõe uma carga de responsabilidade representativa, visto que, por vezes, em razão da falta de estrutura, tem a necessidade/responsabilidade de custodiar pessoas em locais inadequados (MINAS GERAIS, 2019).

Adicionalmente, fazem parte das atividades do investigador de polícia civil, consoante estabelecido pela Lei Orgânica da Polícia Civil de Minas Gerais, a sujeição a plantões noturnos e diurnos e a convocação para o trabalho a qualquer hora do dia ou da noite, o que o coloca em estado de alerta e de tensão constantes (MINAS GERAIS, 2019).

Melo e Carlotto (2016) também declinam que os profissionais que atuam no âmbito da emergência, encontram-se mais envolvidos em circunstâncias que influenciam seu bem-estar físico e emocional.

Souza *et al.*, (2007) sustentam que a intensificação da violência tem exigido a implementação de políticas mais eficientes de segurança pública e acarretado uma sobrecarga física e emocional nos servidores que lidam nesta área. Nesse contexto, os servidores policiais têm que assimilar as pressões da sociedade por uma maior segurança e equilibrar esse desejo social com as precárias condições de trabalho que possuem. Tal constatação gera desgaste importante, a ponto de provocar nele sofrimento físico e psíquico, com repercussões em sua saúde e em sua vida profissional.

Visnikar e Mesko (2002) afirmam que as forças policiais têm que lidar com as consequências do estresse profissional a que estão expostas e executar eficazmente suas funções. Diante deste cenário, torna-se necessário buscar alternativas para minimizar o sofrimento do servidor policial, como forma de garantir a eficácia de suas ações.

Andrade, Souza e Minayo (2009) relatam que o espectro da segurança pública, geralmente, é pensado de forma puramente técnica, sem considerar as peculiaridades da pessoa do policial. Este profissional está duplamente ligado ao contexto da segurança pública, posto que em sua vida tem o dever de executar suas atividades, visando à proteção social e quando está de folga experimenta o comum sentimento de insegurança inerente aos demais cidadãos.

Nessa perspectiva, revela-se oportuno esclarecer os aspectos que norteiam a atividade profissional do investigador de polícia civil e a forma como este profissional pode ser afetado pelas dimensões da síndrome de *burnout*.

## **1.2 Problema da pesquisa**

Procurar-se-á aqui nortear esta pesquisa no sentido de responder ao seguinte questionamento:

**Como são percebidas as dimensões da síndrome de *burnout* por investigadores de polícia civil?**

## **1.3 Objetivos da pesquisa**

Com o intuito de responder à pergunta condutora deste estudo, estabeleceram-se objetivos, geral e específicos, que irão balizar o desenvolvimento do trabalho acadêmico.

### **1.3.1 Objetivo geral**

Descrever e analisar a percepção dos elementos que caracterizam a síndrome de *burnout* pelos investigadores de polícia civil que atuam em uma delegacia de polícia civil localizada no interior do estado de Minas Gerais, tendo como referência a abordagem de Christina Maslach.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- a) Descrever o contexto de trabalho dos investigadores de polícia civil;
- b) Verificar como os investigadores de polícia civil percebem as dimensões da síndrome de *burnout*;
- c) Identificar as estratégias adotadas pelos investigadores de polícia civil para lidar com as dimensões da síndrome de *burnout*.

### 1.4 Justificativa

Lopes (2011) opina que o estudo sobre o tema em questão é capaz de trazer importantes contribuições para profissionais de diferentes áreas de atuação que podem ser alcançados pela síndrome de *burnout*, despertando, naturalmente, o interesse da academia pelo aprofundamento dos estudos desta temática.

Academicamente, esta pesquisa justifica-se pelo fato de haver na doutrina poucos estudos sobre a síndrome de *burnout* vinculados diretamente à categoria dos policiais civis. Foram realizadas pesquisas nas bases de dados da *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), *Scientific Periodicals Eletronic Library* (SPELL) e Instituto Brasileiro de Informação de Ciência e Tecnologia (IBICT).

Empenhou-se em verificar a existência de estudos vinculados à propensão da síndrome de *burnout* em policiais civis – mais especificamente, investigadores de polícia civil. Para tanto, utilizaram-se os termos de pesquisa *burnout* em investigadores e síndrome de *burnout* em investigadores. Foi encontrada apenas uma dissertação que se aproximava da temática objetivamente pesquisada, intitulada “Um estudo da Síndrome de *burnout* em Policiais Civis da região metropolitana de Porto Alegre”, defendida em 2008 por Núbia Pires de Mesquita (MESQUITA, 2008).

O fato de esta pesquisa desenvolver-se com base em uma abordagem qualitativa é outro aspecto que justifica academicamente o estudo da temática proposta, evidência que foi constatada quando da pesquisa realizada nos bancos de dados

mencionados, onde aferiu-se que a maioria dos trabalhos acadêmicos que têm como base a síndrome de *burnout* vale-se de uma abordagem quantitativa.

O ambiente de trabalho do policial civil e, naturalmente, do investigador de polícia civil, apresenta muitas características que possibilitam o aparecimento da síndrome de *burnout*, cuja identificação revela-se como um fator importante no processo de aprimoramento da atividade profissional do investigador de polícia civil.

Nesse cenário, pretende-se identificar elementos que sejam capazes de auxiliar no processo de minimização de impactos negativos, físicos e psicológicos, presentes no exercício da função de investigador de polícia civil. Tal preocupação possibilita o aprimoramento da execução das atividades afetas a este profissional e, por consequência, melhor prestação dos trabalhos vinculados à competência institucional da Polícia Civil do estado de Minas Gerais.

Partindo-se do pressuposto de que esta pesquisa poderá melhorar a prestação do serviço do investigador de polícia civil e, por consequência, da Polícia Civil do estado de Minas Gerais, o contexto social também será contemplado, visto que as atividades exercidas por referida instituição são essenciais para proporcionar maior segurança e justiça social, elementos indissociáveis de uma sociedade que pretende se desenvolver sob a égide de preceitos democráticos.

### **1.5 Estrutura da dissertação**

Esta dissertação está estruturada em seis capítulos. No primeiro capítulo, apresentam-se: o tema da pesquisa; o problema da de pesquisa; os objetivos, geral e específicos; a justificativa; e a estrutura da pesquisa. No segundo capítulo, descreve-se a ambiência do estudo. No terceiro capítulo, promove-se a fundamentação teórica, mediante a abordagem das temáticas vinculadas à psicodinâmica do trabalho, à síndrome de *burnout* e às características e responsabilidades afetas à função de investigador de polícia civil. No quarto capítulo, delinea-se o percurso metodológico aplicado à pesquisa, consistindo nas fundamentações teóricas que sustentam a metodologia escolhida para execução do trabalho. No quinto capítulo, procede-se à apresentação, análise e discussão dos

resultados. No sexto capítulo, formulam-se as considerações finais. Seguem-se as referências bibliográficas que consubstanciaram a elaboração desta dissertação e o apêndice, no qual é apresentado o instrumento utilizado no levantamento dos dados da pesquisa.

## **2 AMBIÊNCIA DA PESQUISA**

Neste capítulo descrevem-se os principais aspectos que caracterizam a função e a importância da Polícia Civil do estado de Minas Gerais e o ambiente no qual a pesquisa foi realizada.

Adotou-se como referência a Lei Orgânica da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais (Lei Complementar 129, de 08/11/2013), que tem por escopo organizar a Polícia Civil do estado de Minas Gerais, definir sua competência e dispor sobre o regime jurídico dos integrantes das carreiras policiais civis (MINAS GERAIS, 2019).

### **2.1 Estruturação e competência da Polícia Civil do estado de Minas Gerais**

Estruturada por intermédio da Lei Complementar 129, de 08/11/2013, a Polícia Civil do estado de Minas Gerais é um órgão autônomo, essencial à segurança pública, à realização da justiça e à defesa das instituições democráticas, fundada na promoção da cidadania, da dignidade humana e dos direitos e garantias fundamentais (art. 2º da Lei Complementar 129).

No cumprimento de seu mister, a Polícia Civil de Minas Gerais possui vários objetivos, procurando, no exercício de suas funções, dentre outras atribuições, executar as seguintes ações:

- a) proteger a incolumidade das pessoas e do patrimônio;
- b) preservar a ordem e da segurança públicas;
- c) preservar as instituições políticas e jurídicas; e
- d) apurar as infrações penais e os atos infracionais no exercício da polícia judiciária, em cooperação com as autoridades judiciárias, civis e militares, em assuntos de segurança interna.

Na execução de suas funções institucionais, a Polícia Civil do estado de Minas Gerais é orientada por vários paradigmas, notadamente pelos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência,

observando, ainda, durante sua atuação os seguintes preceitos (art. 3º da Lei Complementar 129):

- a) promoção dos direitos humanos;
- b) participação e interação comunitária;
- c) mediação de conflitos;
- d) uso proporcional da força;
- e) atendimento ao público com presteza, probidade, urbanidade, atenção, interesse, respeito, discricção, moderação e objetividade;
- f) hierarquia e disciplina;
- g) transparência e sujeição a mecanismos de controle interno e externo, na forma da lei; e
- h) integração com órgãos de segurança pública do Sistema de Defesa Social.

Além dos princípios referenciados, orientam a investigação criminal e o exercício das funções da Polícia Civil, tecnicamente denominada “Polícia Judiciária”: indisponibilidade do interesse público, finalidade pública, proporcionalidade, obrigatoriedade de atuação, autoridade, oficialidade, sigilo e imparcialidade, observando-se, ainda (art. 4º da Lei Complementar 129):

- a) investidura em cargo de carreira policial civil;
- b) inevitabilidade da atuação policial civil;
- c) inafastabilidade da prestação do serviço policial civil;
- d) indeclinabilidade do dever de apurar infrações criminais;
- e) indelegabilidade da atribuição funcional do policial civil;
- f) indivisibilidade da investigação criminal;
- g) interdisciplinaridade da investigação criminal;
- h) uniformidade de procedimentos policiais; e
- i) busca da eficiência na investigação criminal e repressão das infrações penais e dos atos infracionais.

A precípua função da Polícia Judiciária está alicerçada no auxílio ao sistema de justiça criminal para a aplicação da lei penal e processual, bem como nos registros e na fiscalização de natureza regulamentar. Para tanto, vale-se a Polícia Civil do

implemento da investigação criminal, que se destina à apuração de infrações penais e de atos infracionais, para subsidiar a realização da função jurisdicional do estado, fomentando a adoção de políticas públicas orientadas para a proteção de pessoas e bens para a boa qualidade de vida social (art. 8º da Lei Complementar 129).

A investigação criminal tem início com o conhecimento de ato, ou fato, passível de caracterizar infração penal e se encerra com a apuração da infração penal, ou do ato infracional, ou com o exaurimento das possibilidades investigativas, compreendendo (art. 7º da Lei Complementar 129):

- a) pesquisa técnico-científica a respeito de autoria, materialidade, motivos e circunstâncias da infração penal;
- b) articulação ordenada dos atos notariais do inquérito policial e demais procedimentos de formalização da produção probatória da prática de infração penal;
- c) minimização dos efeitos do delito e o gerenciamento da crise dele decorrente.

Visando ao cumprimento de suas funções e diante das peculiaridades afetas à sua atuação, o regime de trabalho do policial civil é específico. Segundo dispõe o art. 58 da Lei Orgânica da Polícia Civil de Minas Gerais – Lei Complementar 129, de 08/11/2013 –, os ocupantes de cargos das carreiras policiais civis sujeitam-se a regime de trabalho diferenciado, caracterizado, dentre outros aspectos, pela prestação de serviço em condições adversas de segurança, pelo cumprimento de jornadas normais e excepcionais, pela sujeição a plantões noturnos e a convocações a qualquer hora e dia, inclusive durante o repouso semanal e férias, pelo dever de imediata atuação sempre que presenciar a prática de infração penal, independentemente da carga horária semanal de trabalho, do repouso semanal e férias, e pela realização de diligências policiais em qualquer região do estado ou fora dele, respeitadas as normas técnicas de segurança.

Para atender a sua função institucional, a Polícia Civil de Minas Gerais conta com profissionais de diversas carreiras, possuindo cada uma delas atribuições específicas, as quais, ao serem implementadas, formam a rede necessária ao cumprimento da missão institucional.

Além das carreiras administrativas instituídas por lei específica, compõem o quadro da instituição policial em epígrafe as seguintes carreiras policiais civis (art. 76 da Lei Complementar 129):

- a) delegado de polícia;
- b) escrivão de polícia;
- c) investigador de polícia;
- d) médico-legista; e
- e) perito criminal.

No exercício de suas funções, consoante o art. 81 da Lei Complementar 129, as carreiras policiais civis obedecem à ordem hierárquica estabelecida legalmente, sendo proeminente o poder hierárquico e disciplinar do Delegado de Polícia, nos termos da legislação em vigor.

Nessa perspectiva, a hierarquia e a disciplina são considerados valores de integração e otimização das atribuições dos cargos e competências organizacionais pertinentes às atividades da Polícia Civil e objetivam assegurar a unidade técnico-científica da investigação criminal.

Conforme estabelece a legislação que regulamenta a Polícia Judiciária no estado de Minas Gerais, a hierarquia constitui instrumento de controle e eficácia dos atos operacionais, tendo por finalidades sustentar a disciplina e a ética e desenvolver o espírito de mútua cooperação em ambiente de estima, harmonia, confiança e respeito.

De outro lado, a disciplina norteia o exercício efetivo das atribuições funcionais em face das disposições legais e das determinações fundamentadas e emanadas da autoridade competente, estimulando a cooperação sistêmica, a troca de informações, o compartilhamento de experiências e a desburocratização das atividades policiais civis.

Para o cumprimento de suas missões, os policiais civis estão vinculados a uma carga horária de trabalho de quarenta horas, que pode ser cumprida em regime de

expediente, em regime de plantão, ou em regime misto, compreendendo horas no expediente e horas no plantão, podendo a carga horária ser superada, em caráter excepcional, para a conclusão de determinada atividade policial civil (art. 82 da Lei Complementar 129).

## **2.2 As atribuições do investigador de polícia civil**

Esta pesquisa, reitera-se, tem por objetivo geral descrever e analisar a percepção dos elementos que caracterizam a síndrome de *burnout* nos investigadores de polícia civil que atuam em uma delegacia de polícia civil localizada no interior do estado de Minas Gerais, a partir da abordagem de Christina Maslach.

Os investigadores de polícia civil estão submetidos a uma série de atribuições, as quais, acredita-se, podem, quando executadas no ambiente de trabalho a que estão expostos, contribuir para a identificação de sintomas da síndrome de *burnout*.

A Lei Orgânica da Polícia Civil de Minas Gerais – Lei Complementar 129, de 08/11/2013 –, em seu Anexo II, delinea as competências laborativas de cada uma das carreiras policiais civis, atribuindo aos investigadores de polícia civil as seguintes atribuições funcionais:

- a) cumprir e formalizar diligências policiais, mandados e outras determinações do delegado de polícia competente e analisar, pesquisar, classificar e processar dados e informações para a obtenção de vestígios e indícios probatórios relacionados a infrações penais e administrativas;
- b) obter elementos para a identificação antropológica de pessoas no que se refere às características sociais e culturais que compõem a vida pregressa e o perfil do submetido à investigação criminal;
- c) colher as impressões digitais para fins de identificação civil e criminal, inclusive de cadáveres, para a realização do exame datiloscópico;
- d) desenvolver as ações necessárias para a segurança das investigações, inclusive a custódia provisória de pessoas no curso dos procedimentos policiais, até o seu recolhimento na unidade responsável pela guarda penitenciária;
- e) captar e interceptar dados, comunicações e informações pertinentes aos indícios

e vestígios encontrados em bens, objetos e locais de infrações penais, inclusive em veículos, conforme determinação do delegado de polícia, com a finalidade de estabelecer sua identificação, elaborando autos de vistoria e de constatação, descrevendo suas características, circunstâncias e condições;

f) realizar inspeções e operações policiais, além de adotar, sob a coordenação e presidência do delegado de polícia, medidas necessárias à realização de exames periciais e médico-legais;

g) controlar, em prontuários apropriados, o registro geral, os antecedentes criminais e a qualificação de pessoas identificadas oficialmente no estado;

h) coletar impressões papilo-digitais para que os peritos criminais procedam ao confronto individual datiloscópico para a identificação de pessoas e de cadáveres;

i) preparar, examinar e arquivar as fichas datiloscópicas civis e criminais, bem como manter o arquivo de fragmentos e impressões papilares;

j) operacionalizar a captura e a pesquisa em sistema automatizado de leitura, comparação e identificação de fragmentos e impressões papilares, à exceção de locais de crime, em que o perito criminal se fará presente;

k) identificar indiciados em infrações penais e autores de atos infracionais, conforme estabelecido em lei;

l) formalizar relatórios circunstanciados sobre os resultados das ações policiais, diligências e providências cumpridas no curso das investigações;

m) promover a mediação de conflitos no âmbito da delegacia de polícia civil e a pacificação entre os envolvidos em infrações penais;

n) realizar o registro formal e a conferência de ocorrências policiais, de pedidos de providências e de representações de partes referentes a fatos tidos como delituosos, bem como de documentos, substâncias, objetos, bens e valores neles arrecadados, realizando o manuseio, a identificação, a proteção, a guarda provisória e o encaminhamento ao setor ou órgão competente; e

o) determinar as fundamentais, os subtipos e os pontos característicos das impressões digitais, para fins de identificação humana, e proceder à pesquisa monodactilar, decadactilar e onomástica, ressalvada a atuação do perito criminal em caso de necessidade da emissão de laudo pericial, para auxiliar na apuração de infração penal.

Nota-se que são muitas as atribuições afetas aos investigadores de polícia civil, os

quais, além de terem que executar as diversas tarefas legalmente estabelecidas em regime excepcional de trabalho, têm que contar, rotineiramente, com uma carência representativa de profissionais. Isso torna ainda mais severo e desgastante o exercício de suas atividades, visto que são obrigados a laborar em uma escala de trabalho extenuante, executando individualmente um conjunto de ações que, ordinariamente, deveriam ser repartidas entre dois ou mais profissionais.

Esta pesquisa foi desenvolvida em uma delegacia de polícia civil do interior do estado de Minas Gerais, que conta com investigadores de polícia civil experientes, com quase trinta anos de serviços prestados, e novatos, com aproximadamente cinco anos de instituição, os quais desenvolvem funções variadas, atuando tanto no período de expediente quanto em regime de plantão, visando atender à necessidade da administração.

O desenvolvimento de uma pesquisa focada em sujeitos com perfis profissionais diferenciados, a despeito de exercerem a mesma função, permitiu identificar maior amplitude dos resultados e, em uma segunda análise, até mesmo, propiciar a comparação de como os sujeitos pesquisados percebem a influência do ambiente de trabalho nas variadas perspectivas de sua existência.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo está delineado o referencial teórico que sustenta a pesquisa desenvolvida. Inicialmente apresenta-se a perspectiva dejouriana que, por ser uma abordagem de investigação dos elementos da organização do trabalho que causam o sofrimento laboral e potencializam os riscos de adoecimento ocupacional pode apoiar a corrente teórica da síndrome de *burnout*, uma vez que ela se ocupa da compreensão de aspectos do trabalho que desgastam o indivíduo no exercício de suas atividades profissionais, conduzindo-o à exaustão emocional (DEJOURS, ABDOUCHELI, JAYET, 1994).

Em seguida descreve-se a teoria conceitual que trata da síndrome de *burnout*, aprofundando-se o conteúdo ao tratar de forma mais específica da perspectiva de Christina Maslach sobre a temática pesquisada.

#### 3.1 A Psicodinâmica do trabalho na visão de Christophe Dejours

O trabalho pode ser visto por duas concepções antagônicas. A primeira concepção associa-se à noção de sacrifício incomum, algo esgotante para quem o realiza. Pode ser entendido como sinônimo de luta, que demanda empenho, atenção e preocupação. Essa noção aparece relacionada também à punição apresentada no Antigo Testamento, decorrente do sentido de obrigação, de dever e de responsabilidade, sendo possível presumi-lo de forma negativa. A segunda concepção apresenta o trabalho de forma mais positiva, como a aplicação das capacidades humanas, favorecendo o domínio sobre a natureza, seguida de esforço para atingir certo objetivo. Neste contexto, o trabalho significa fazer algo com atenção, com esmero. Na visão religiosa o trabalho é percebido como a transformação harmoniosa entre o homem e a natureza (BASTOS; PINHO; COSTA, 1995).

De acordo com a segunda concepção a respeito do trabalho, Marx (1967) o compreende como algo dinâmico, que ocorre apenas no instante da aplicação das

forças humanas, ressaltando que todo trabalho realizado pelo homem é guiado por um objetivo, por uma finalidade.

Lukács (1979) concorda com a perspectiva marxiana, segundo a qual o homem, para se formar por completo, deve produzir, pelo trabalho, os bens materiais indispensáveis à sua reprodução. A necessidade de transformar a natureza em produtos sociais fundamenta o processo denominado intercâmbio orgânico entre o ser social e a natureza.

Perret (1997) acrescenta que o trabalho tem função própria, não podendo ser substituído por outras situações de interação socioafetiva. Neste contexto, o trabalho pode ser considerado sinônimo de lida e imposição social, fomentando um processo de interação social que concorre para a formação e regulação de identidades individuais e coletivas aceitáveis por todos. Atuando dessa maneira, o trabalho torna-se constituidor de “comunidades sociais ou profissionais de todos os tamanhos” (PERRET, 1997, p. 15).

Nesse contexto, o trabalho apresenta-se como categoria primordial no mundo dos homens, transformando a existência humana para além da sua condição biológica (LESSA, 1997). Nessa transformação, o homem implementa intervenções de controle sobre a natureza e as utiliza para construção e manutenção de sua própria vida. Ao transformar a natureza, o homem se vincula a essa transformação, como realizador e autocriador. Nessa concepção, o sujeito se identifica com seu trabalho e com sua condição de transformador da natureza, sendo essa a qualidade que lhe é destinada pela possibilidade de trabalhar (LUKÁCS, 1979; FREITAS, 2013).

Os teóricos marxianos são defendidos por Lima (2003) quando afirma que o trabalho tem por propósito a autoprodução do homem, considerando ser este o único ser que cria a si próprio, elegendo o trabalho como categoria central nesse processo de autoconstrução. Dessa perspectiva, emerge a argumentação de que a centralidade do trabalho, além de direcionar a vida das pessoas, também fundamenta o desenvolvimento social.

O exercício de uma atividade laboral como meio de sobrevivência sempre esteve

presente na história da humanidade, sendo que o seu exercício interfere efetivamente na vida dos indivíduos e no seu bem estar. O trabalho é um meio primordial de vivência que dá ao trabalhador a oportunidade de provocar mudanças no ambiente onde está inserido e também de sofrer interferência deste ambiente (MARCUSE, 1969).

Na perspectiva de Tamayo e Troccoli (2002) é por meio do trabalho que o cidadão se vincula ao ambiente social e psicológico, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade e para o seu próprio crescimento pessoal. Para Dejours (2004) além de servir como fonte de subsistência, o trabalho ocupa um lugar de destaque na vida do indivíduo, visto que por meio da atividade laboral o cidadão também se insere no contexto social.

Segundo Dejours (2012), o sentido do trabalho está ligado aos esforços individuais e às ações que acontecem no espaço social coletivo, que são essenciais para o exercício das relações ocupacionais e para a construção das identidades individuais. Em virtude desta perspectiva, o citado autor entende o fenômeno do trabalho como sendo psicodinâmico, visto que se relaciona com os desejos do trabalhador e das organizações, que se alicerçam nas maneiras pelas quais o trabalho se encontra prescrito.

Ainda declina Dejours (2007) que a organização do trabalho é primordial para que o indivíduo cumpra sua atividade em condições adequadas, conseguindo perceber sentido lógico na atividade que desenvolve e fomentando a capacidade de se relacionar com o próximo.

O trabalho está afeto à capacidade de o trabalhador conseguir soluções para cada situação que se apresenta, encontrando um caminho lógico entre o prescrito e o real, podendo ser concebido como aquilo que o trabalhador consegue acrescentar ao que foi formalmente prescrito para alcançar os objetivos pretendidos (DEJOURS, 2004).

Nesse cenário, Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) apresentam a psicodinâmica do trabalho como uma abordagem que considera os trabalhadores como sujeitos que

pensam e agem individual e coletivamente, indo além do que é prescrito pela organização. Essa dinâmica enfatiza a tese da centralidade do trabalho, tendo em vista a necessidade deste para a construção da identidade do sujeito.

A psicodinâmica do trabalho foi desenvolvida na década de 1980 por Christophe Dejours, psicanalista francês, sendo que de início se destinava a descrever as psicopatologias relacionadas ao trabalho. Posteriormente, o estudioso também voltou seu olhar para o prazer e sofrimento no trabalho, para as novas configurações da organização do trabalho, para as estratégias defensivas e para as patologias sociais, contemplando tanto a patologia quanto a normalidade, surgindo o que se denominou de psicodinâmica do trabalho (MENDES, 2007).

A abordagem da psicodinâmica no trabalho chamou a atenção por ter um olhar para o foco da normalidade, com o objetivo de melhor compreender o sofrimento no trabalho e as estratégias utilizadas pelo trabalhador para se defender desse sofrimento. Nesta perspectiva, Dejours considera a normalidade como o resultado do esforço do indivíduo para fazer frente ao sofrimento produzido pela organização do trabalho, procurando evitar o desequilíbrio físico e mental. A normalidade não é sinônimo de saúde nem de falta de sofrimento, mas meramente a procura individual ou coletiva para lidar com o sofrimento para fins de adaptação ao trabalho (DEJOURS, ABDOUCHELI, JAYET, 1994).

A prescrição do trabalho está relacionada aos elementos de organização colocados à disposição do trabalhador para que possa executar suas funções. São as regras que determinam o que deve ou não ser realizado pelo indivíduo, referindo-se à normatização das tarefas a serem desenvolvidas. Se o que está prescrito não se concretiza, outras normas serão criadas para que os objetivos organizacionais sejam alcançados, trazendo como consequência uma maior falta de autonomia do trabalhador (DEJOURS, 2001). A relação entre a prescrição do trabalho e a subjetividade do indivíduo é central para a psicodinâmica do trabalho. Quando se fala em prescrição do trabalho deve ser entendido a forma como ele é organizado em termos da normatização e gerenciamento dos seus processos, ressaltando-se que, quanto mais rígidos forem os seus procedimentos, maiores serão as chances de adoecimento ocupacional futuro (DEJOURS, 2012). A sobrecarga funcional, o

risco de demissão, a obsessão por metas, a pressão por resultados e a inobservância de direitos estão entre os elementos mais presentes na organização do trabalho com capacidade para afetar a vida e a saúde do trabalhador, seja no plano físico ou psíquico (DEJOURS, 1998).

O trabalho real é caracterizado pelas atividades desenvolvidas pelo trabalhador ao executar suas tarefas diárias, fazendo uso dos materiais e insumos que lhe são disponibilizados, por meio de sua capacidade física e mental. No entremeio entre o trabalho prescrito e o que realmente é possível de se realizar, o trabalhador preenche esta lacuna valendo-se de sua espontaneidade e inventividade, sendo maior o sofrimento quando o indivíduo tiver menor liberdade de pensamento e de ação para realizar as adaptações necessárias à execução do trabalho que foi prescrito (DEJOURS, ABDOUCHELI, JAYET, 1994).

Santos (2004) leciona que a psicodinâmica do trabalho procura desvendar o enigma existente entre o modo de agir, pensar e se relacionar com o trabalho, sob o paradigma de que é da natureza humana avaliar o vínculo estabelecido com a atividade laboral desenvolvida e a organização na qual está inserido.

Segundo Dejours (1998), o sofrimento surge quando o relacionamento entre o trabalhador e a organização se aproxima de uma ruptura, o que por vezes decorre da percepção do trabalhador que mesmo tendo investido grandes esforços físicos, mentais e afetivos para se adaptar ao que está sendo exigido, não visualiza a possibilidade de evolução e uma perspectiva de melhora, encontrando a exaustão mental, física e emocional.

Tendo em vista a soberania da organização sobre o trabalhador, Dejours (2008) declina que o sofrimento é inerente ao ato de trabalhar, fazendo com que o trabalhador tenha que adotar estratégias para combater o sofrimento como forma de minimizar o desgaste profissional e evitar o adoecimento.

A relação entre o trabalho prescrito e o trabalho real é objeto da psicodinâmica do trabalho, enfatizando-se que o trabalhador faz uso de estratégias individuais ou coletivas para lidar com os conflitos individuais ou coletivos oriundos da prescrição

do trabalho. Tal prescrição diz respeito ao aparato de normas, regras, formas e códigos que a organização impõe aos trabalhadores para que as atividades sejam executadas a contento. Já o trabalho real é aquele em que o trabalhador, por meio da sua capacidade espontânea e inventiva, faz adaptações e adequações nas atividades prescritas (DEJOURS, 1998).

Mendes (2007) argumenta que os recursos de defesa são geralmente colocados em prática quando o indivíduo não possui condições de manifestar a sua subjetividade, ou não é exitoso em fazê-lo, o que, por vezes, se dá em virtude de características afetas à personalidade do trabalhador ou a forma como o processo organizacional está estruturado.

Cançado e Sant'anna (2013), fundamentados na literatura sobre o tema, sintetizaram as principais estratégias de defesa adotadas pelos trabalhadores para superar o sofrimento no trabalho. Dentre elas destacam-se a anulação, caracterizada pela utilização de palavras que visam negar simbolicamente pensamentos e ações inadequadas, a denegação, que se estabelece pela recusa em reconhecer como seu um pensamento ou um desejo anteriormente expresso, a intelectualização, afeta ao emprego excessivo de pensamentos abstratos e genéricos para controlar sentimentos embaraçosos, a negação, onde se procura evitar a percepção de aspectos dolorosos da realidade a ponto de abolir a realidade externa, o recalque, ação em que o indivíduo expulsa da consciência pensamentos ou experiências penosas e a regressão, caracterizada pelo retorno a um estágio anterior de desenvolvimento para finalizar um conflito.

Dejours (1998) esclarece que os mecanismos de defesa, após serem internalizados, passam a ser executados, isto é, colocados em ação, de forma inconsciente. Diferentemente desses, as estratégias de defesa ou de regulação são elaboradas pelo indivíduo de forma consciente e estão relacionadas com a concepção do sofrimento advindo do trabalho. As estratégias de regulação são elaboradas e utilizadas na tentativa de lidar com os elementos que possam vir a ser motivo de sofrimento ocupacional.

Nesse contexto, o sofrimento do trabalhador e os riscos de ele adoecer serão

proporcionalmente maiores que a distância observada entre o trabalho prescrito e o real. A síndrome de *burnout* pode se apoiar em alguns aspectos da psicodinâmica do trabalho (organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais), uma vez que se trata de uma abordagem que investiga os elementos do contexto funcional que levam à exaustão na atividade laboral e que potencializam os riscos de adoecimento ocupacional.

Essa perspectiva remete à próxima temática deste estudo, a síndrome de *burnout*, identificada como uma das formas que mais perturbam o exercício profissional, diante da capacidade de levar o trabalhador a um desgaste laboral considerável, podendo, inclusive, direcioná-lo à completa exaustão (MASLASH, SHAUFELI, 2017).

### **3.2 Conceitos e principais abordagens sobre a síndrome de *burnout***

A palavra *burnout* vem da expressão inglesa *to burn*, que significa queimar-se para fora, fazendo alusão ao sentimento de queimar-se inteiramente (FREUDENBERGER, 1974). A princípio, este termo foi utilizado pelos ingleses quando se referiam aos efeitos do uso descontrolado e crônico das drogas sobre os dependentes químicos, no sentido de estar sendo consumidos por ela. O aparecimento do *burnout* é gradativo, não sendo por vezes percebido pelo trabalhador, que geralmente não admite estar ocorrendo algo de errado consigo (FRANÇA, 1987).

O termo *burnout* foi mencionado pela primeira vez em um artigo científico de 1969, onde Harold Bradley utilizou a expressão *Staff Burn-out* como um tipo de desgaste observado em profissionais que exerciam atividades assistenciais (SCHAUFELI; ENZMANN, 1998). No entanto, existe um consenso de que a propagação do termo *burnout* é atribuída à Herbert Freudenberger, psicólogo clínico, e à psicóloga social Christina Maslach e seus colaboradores.

Nos idos de 1974, o *burnout* foi reconhecido de forma mais sistematizada por Herbert Freudenberger, que durante a realização de um trabalho voluntário o identificou como uma síndrome que se manifesta em decorrência do esgotamento físico-psicológico em trabalhadores que tiveram experiências negativas no trabalho.

A descoberta ocorreu em uma clínica de dependentes químicos em Nova York, onde Freudenberger observou que os trabalhadores que se apresentavam inicialmente motivados pelas atividades que exerciam voluntariamente, com o passar do tempo entravam em declínio, em virtude do fracasso de seus esforços ao se depararem com pacientes, já reabilitados do vício, que voltavam a se drogar. Esse insucesso fazia com que os trabalhadores se tornassem apáticos, sem energia, desmotivados e descompromissados com as tarefas, além de apresentarem outros sintomas físicos e mentais. Apesar de não ter sido Herbert Freudenberger o primeiro a falar sobre esse termo, referindo-se a ele como exaustão física e mental, é inegável que seus artigos se tornaram referências para pesquisadores e contribuíram para desencadear muitos outros estudos nesta área em todo o mundo, com impacto no meio científico e organizacional (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

Àquela época, Christina Maslach realizava seus primeiros estudos e conseguia resultados em ambiente laboral sobre comportamento emocional e estresse no trabalho, utilizando como metodologia a investigação observacional pautada em entrevistas em profundidade aplicadas a diversos trabalhadores. Em suas pesquisas, Maslach percebeu que o *burnout* era um fenômeno em ascensão e apresentava padrões que se podiam estabelecer, sendo a exaustão emocional uma resposta recorrente à sobrecarga emocional vivenciada (MASLACH, 1976; MASLACH, SCHAUFELI; LEITER, 2001). A pesquisa centralizava sua atenção nas profissões com atividades relacionadas diretamente com o público e com exigência diferenciada, onde se demandava carga excessivamente emocional (MARTINS *et al.*, 2014).

O *burnout* foi entendido como uma resposta imprópria ao enfrentamento do estresse laboral, podendo ser compreendido como uma síndrome da não adaptação psicológica e física do estresse ocupacional. Esse entendimento é corroborado por Latack (1986), Tamayo e Tróccoli (2002), quando se referem ao *burnout* como resultado de incapacidade crônica das estratégias de combate aos estressores ocupacionais. Benevides-Pereira (2003) referenda este posicionamento, ressaltando que o *burnout* se diferencia do estresse, uma vez que este pode se apresentar como positivo ou negativo. Já o *burnout* se apresenta somente de maneira negativa e ligado ao contexto do trabalho, sendo vinculado a atividades laborais específicas.

Schaufeli e Enzmann (1998) fazem analogia do *burnout* com uma bateria que está sendo consumida e não está sendo recarregada, interpretando esta analogia como se o sujeito estivesse em uma contínua perda de energia, em função do seu trabalho, sem reposição, o que provocaria sua exaustão física e emocional.

Nessa perspectiva, o trabalhador que inicialmente se apresentava motivado e disposto, aos poucos vai se rendendo ao desânimo, à sensação de esgotamento emocional, à indiferença e à incapacidade de estabelecer laços afetivos no trabalho, à baixa motivação profissional e ao sentimento de incompetência. É considerado também um processo psicológico que se desenvolve gradativamente, podendo passar despercebido pelo indivíduo envolvido, prejudicando qualitativamente o seu trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Portanto, a palavra *burnout* resulta do inglês, *to burn out* – queimar por completo. A síndrome de *burnout* pode ser entendida como um processo de esgotamento profissional fomentado pela exaustão e pela pressão no ambiente de trabalho, gerando sentimento de frustração e de incompetência no profissional acometido capaz de produzir reflexos negativos em vários aspectos de sua vida (VASQUES-MENEZES, CODO, 2006). Preleciona Codo:

*Burnout* foi o nome escolhido; em português, algo como 'perder o fogo', 'perder a energia' ou 'queimar (para fora) completamente (numa tradução mais direta). É uma síndrome por meio da qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas já não lhe importam mais e qualquer esforço lhe parece ser inútil. [...] Como clientela de risco são apontados os profissionais de educação e saúde, policiais e agentes penitenciários, entre outros (CODO, 1999, p. 238).

Para Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), a síndrome de *burnout* caracteriza-se como um fenômeno psicossocial que acontece como uma reação crônica aos estressores interpessoais ocorridos na situação de trabalho, constituindo-se de três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional (MASLACH, SCHAUFELI, LEITER, 2001).

De acordo com Benevides-Pereira (2003), o primeiro estudo científico sobre a síndrome de *burnout* realizado no Brasil ocorreu dezessete anos após o trabalho de

Freudenberger (1974). A despeito do tempo transcorrido, ainda nos dias de hoje evidencia-se que a síndrome de *burnout* não está efetivamente identificada, sendo seus sinais comumente confundidos com sintomas de estresse ou de depressão, o que produz diagnósticos e tratamentos inadequados. Carneiro (2010) entende que o *burnout* é uma síndrome que está vinculada à diferença da percepção individual entre esforço e reconhecimento, consequência provocada por agentes individuais, organizacionais e sociais.

Codo e Vasques-Menezes (1999) esclarecem que a síndrome de *burnout* remete à desistência de um indivíduo no exercício de suas atividades, o qual se vê atrelado a uma situação laboral insuportável, mas que, por motivos vários, não pode abandonar. Nesse cenário, estabelece-se uma relação de desgaste pessoal e profissional, em que ele, constrói, por vezes sem perceber, um afastamento psicológico, como se estivesse abrindo mão de seu labor, a despeito de fisicamente ainda estar exercendo-o (CARNEIRO, 2010).

A síndrome de *burnout* também é vista como o resultado do desgaste e do estresse típico do exercício de algumas funções, notadamente quando o contexto de trabalho é permeado por alta pressão, conflitos interpessoais, carência de recursos, ausência de reconhecimento e retribuição deficitária pelas ações empreendidas (CARLOTTO, MORAES, 2010).

Silva e Almeida (2003) ensinam que *burnout* é uma expressão utilizada para definir um ambiente laboral em que um indivíduo se encontra sob forte pressão e, por consequência, não se relaciona adequadamente com seus pares. Nessa perspectiva, afeta profissionais que possuem a necessidade de lidar com o atendimento a pessoas que passam por algum momento de dificuldade, o que se dá, primordialmente, em ambientes laborais em que existem cobranças efetivas e mudanças de cenário constantes.

Na perspectiva de Benevides-Pereira (2003), a despeito da difusão dos sintomas e das características da síndrome de *burnout*, a identificação da doença não é tarefa fácil, visto que muitos profissionais a confundem com outros tipos de doença, estabelecendo diagnósticos equivocados e, por consequência, delimitando

tratamentos inadequados, que, por vezes, não consideram a influência do ambiente laboral no comportamento da pessoa atingida por ela.

Levando em consideração que a literatura apresenta diferentes concepções sobre o *burnout*, não havendo consenso entre os estudiosos sobre uma consolidada definição sobre o tema, apresenta-se as principais concepções, agrupadas em quatro abordagens teóricas fundamentadas na sua provável etiologia, quais sejam, clínica, sociopsicológica, organizacional e sócio-histórica (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

A abordagem clínica concentrou-se nos sintomas referentes à saúde mental e foi aplicada por Freudenberger (1974). Essa abordagem foi concebida tendo por fundamento um conjunto de sintomas, tais como fadiga, falta de entusiasmo, perda de energia, desmotivação pelo trabalho, sentimentos negativos de incapacidade, inutilidade e baixa autoestima, podendo levar inclusive à depressão e ao autoextermínio.

A abordagem sociopsicológica foi desenvolvida por Christina Maslach e Susan Jackson em 1977 e, posteriormente, designada como modelo multidimensional (MASLACH; GOLDBERG, 1998; MASLACH; JACKSON, 1981). Esses estudiosos ressaltaram a importância de os componentes individuais, associados às condições laborais, virem a favorecer o aparecimento das dimensões da síndrome de *burnout*, quais sejam: a exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização profissional.

A abordagem organizacional foi desenvolvida pelos estudos de Cary Cherniss, na década de 1970, quando pesquisava sobre estresse no trabalho. Cary Cherniss entendeu o *burnout* como uma síndrome transacional com origem nos planos individual, organizacional e social. No plano individual sugeriu que as pessoas idealistas e com altas expectativas profissionais são mais suscetíveis a decepções e ao *burnout*. No plano social e organizacional, Cary Cherniss baseia-se na teoria organizacional, atestando que o contexto institucional contribui para a construção de uma cultura própria que se firma com o passar do tempo e afeta a socialização dos trabalhadores que ali se encontram. Posteriormente, Cary Cherniss foi influenciado

pela teoria sociocognitiva, passando a interpretar a evolução do *burnout* como resposta de sentimentos de falta de eficácia e de sucesso psicológico (CHERNISS, 1980).

A abordagem sócio-histórica foi desenvolvida por Robert Golembiewski, Gabriele Hiller e Sarah Dale em 1987 e remete às características sociais da sociedade contemporânea, tendo como sustentação a teoria das organizações. Apresentam o *burnout* como um descompasso entre as necessidades dos trabalhadores e os interesses das organizações. Na perspectiva desses estudiosos, as dimensões do *burnout* se agrupariam como mecanismo de enfrentamento contínuo ao estresse gerado por fatores como excesso de competitividade, individualismo e exigências do mercado de trabalho. Segundo esse conceito, as profissões que envolvem atividades que possuem valores de conotação assistencial, nas quais existe importante dependência do comprometimento humano no exercício laboral, estariam destoantes dos valores da sociedade capitalista e, portanto, sujeitas ao *burnout* (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

Importante ressaltar que a abordagem mais empregada no meio acadêmico é a sociopsicológica, concebida por Cristina Maslach e seus colaboradores. Dessa abordagem surgiu o instrumento *Maslach Burnout Inventory* (MBI), comumente usado pela comunidade científica e reconhecido como método válido para a análise da síndrome de *burnout* (GIL-MONTE; PEIRÓ, 1999). Esse instrumento foi testado em estudos com centenas de pessoas e em uma grande escala de profissionais (MASLACH, 1993), motivo pelo qual foi adotado na pesquisa descrita nesta dissertação, que inclui também aspectos das abordagens clínica e organizacional.

De tudo isso, depreende-se que a síndrome de *burnout* afeta, primordialmente, indivíduos expostos a ambientes de trabalho de alta pressão e de complexidade importante, que demandam atendimento ao público em situações que fogem à normalidade. Nestes, a carga emocional se torna evidente, característica que se relaciona com o ambiente de trabalho no qual o investigador de polícia civil exerce suas funções, podendo ser este profissional, por consequência, um dos ofendidos pela síndrome de *burnout*.

### 3.3 Síndrome de *burnout* na perspectiva de Christina Maslach

Nos idos de 1970, a psicóloga social Christina Maslach pesquisou a síndrome de *burnout*. Ela observou que profissionais que ocupavam cargos em serviços humanos se sentiam sobrecarregados, apresentando sintomas de exaustão emocional.

Maslach (1993), já na década de 1980, definiu a síndrome de uma maneira mais objetiva, delineando que o *burnout* se caracteriza pela fadiga emocional, comportando traços de despersonalização e de uma autoestima reduzida, podendo afetar pessoas que, no exercício de suas funções, mantêm contato direto com terceiros destinatários de seu serviço, notadamente personificados em clientes ou pacientes.

A exaustão emocional se personifica na falta de energia para resolver os problemas apresentados em seu trabalho. O indivíduo acredita não ter condições físicas e emocionais para solucionar as querelas e executar as tarefas afetas à sua atividade profissional, tornando-se apático no contexto laboral. Esta dimensão caracteriza-se por sentimentos de fadiga, cansaço e falta de energia para permanecer em seu trabalho (MASLACH, SCHAUFELI, LEITER, 2001).

Para Maslach e Leiter (1997), o trabalhador, ao iniciar uma atividade laborativa, geralmente, apresenta-se disposto e com entusiasmo para executar suas tarefas. No entanto, ao se deparar com a verdadeira realidade de seu ambiente de trabalho, os sentimentos positivos, por vezes, são substituídos, emergindo sentimentos negativos geradores de desprazer e angústia.

Codo e Vasques-Menezes (1999) delineiam a exaustão emocional como sendo uma situação em que o trabalhador, mesmo tendo o objetivo e desejando executar suas funções a contento, não mais consegue se envolver afetivamente na atividade laboral. Este elemento, segundo Maslach, é a exteriorização mais patente da síndrome de *burnout* (MASLACH, SCHAUFELI, LEITER, 2001).

Os estudos até aqui considerados sustentam que a exaustão emocional possui uma forte e importante relação com a sobrecarga de afazeres e o estresse gerado na

execução da atividade laborativa. Isso faz com que o trabalhador tenha a percepção de que os problemas que terá que resolver no exercício de suas atividades são infinitamente superiores às condições que possui para solucioná-los (MASLACH, 1993).

A exaustão emocional é evidenciada pela sensação de cansaço e de falta de ânimo para permanecer no trabalho. Tal sensação, normalmente, é a primeira evidência a ser constatada para a caracterização da síndrome de *burnout* (MASLACH, SCHAUFELI, LEITER, 2001).

A despersonalização está identificada com o distanciamento afetivo do indivíduo dos sujeitos com os quais se relaciona em seu ambiente laboral. Há um afastamento afetivo, paralelamente ao aparecimento de uma relação caracterizada pela objetividade, em que os sujeitos do processo de trabalho passam a ser vistos como “coisas”, diminuindo-se a sensibilidade no trato com as pessoas.

Consoante Soboll (2002), a despersonalização ocorre quando o vínculo afetivo é substituído por um vínculo lógico, gerando a desumanização das relações interpessoais.

Codo e Vasques-Menezes (1999) apontam que certo distanciamento no trato com os personagens vinculados à atividade laboral pode ser benéfico à execução das tarefas. No entanto, quando este distanciamento ultrapassa os limites do adequado ou socialmente tolerado, pode se transformar em um comportamento prejudicial, possibilitando, inclusive, o rompimento das relações interpessoais e a quebra de um vínculo mínimo necessário à boa execução da atividade laboral.

Maslach, Shaufeli e Leiter (2001) consideram que a despersonalização é evidenciada por um comportamento extremamente racional, o qual substitui os laços afetivos afetos às adequadas relações sociais no meio laboral. Essa racionalidade exacerbada faz com que o trabalhador passe a exercer suas funções de forma cínica e fria, procurando evitar qualquer tipo de envolvimento com os demais personagens vinculados ao exercício de suas atividades.

Segundo Lautert (1995), notam-se na despersonalização diminuição da motivação

pelo trabalho, falta de compromisso com os resultados e indiferença com os problemas a serem solucionados. O trabalhador apresenta certa ansiedade e irritabilidade, além de um comportamento de distanciamento para com aqueles que estão relacionados ao cumprimento de suas funções.

A despersonalização também pode ser conceituada como uma estratégia defensiva e individual estabelecida em função das condições adversas de trabalho, a qual conduz à falta de envolvimento pessoal. Isso pode gerar o sentimento de baixa realização profissional, terceira característica do conceito da síndrome do *burnout* estabelecido por Maslach (MASLACH, JACKSON, SCHWAB, 1997).

A baixa realização profissional caracteriza-se por um sentimento de insatisfação com as atividades laborais que o indivíduo executa, o qual se apresenta desmotivado para realizar suas tarefas, acreditando que não conseguirá progresso pessoal e profissional na função que exerce. Ele passa a fazer uma avaliação negativa de si mesmo, presumindo-se insatisfeito com seu desenvolvimento profissional, passando a experimentar um declínio no sentimento de competência e em sua capacidade de interagir com as pessoas (CARLOTTO, MORAES, 2010).

Maslach, Shaufeli e Leiter (2001) definem baixa realização profissional no trabalho como “ineficácia”, demonstrada por um sentimento de infelicidade e de insatisfação com as atividades laborais. Nesta perspectiva, afloram sentimentos de baixa motivação e de fracasso, que, se não forem bem avaliados e combatidos, podem fazer emergir sérios problemas emocionais e uma desmotivação capaz de gerar o real desejo de abandonar o trabalho.

A baixa realização profissional está intimamente relacionada a uma sensação de incapacidade do trabalhador de resolver os problemas afetos à função que exerce, fazendo com que este se sinta fracassado e passe a se avaliar negativamente, gerando perda de sentido da atividade laboral que desenvolve (CODO, VASQUES-MENEZES, 1999).

O desenvolvimento da síndrome de *burnout* pode se apresentar de forma lenta e gradual, sendo progressivamente agravado ao longo dos anos. Isso faz com que os

sintomas se tornem mais evidentes e o profissional afetado apresenta sinais de exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional (DELGADO *et al.*, 1993).

Na visão de Benevides-Pereira (2010), variados fatores apresentam-se correlacionados ao *burnout*, podendo influenciar de maneira positiva ou negativa o profissional no exercício de sua atividade laboral.

No que tange ao fator idade, os estudos apontam que o *burnout* é mais comum entre trabalhadores jovens, podendo-se atribuir a isso a pouca experiência profissional. No entanto, alguns autores propõem uma reflexão antagônica ao se atentarem para o fato de que os profissionais que se sentem incapazes para o trabalho desistem da profissão precocemente, sendo que os profissionais que se mantêm na atividade laboral geralmente são aqueles que possuem níveis baixos de afetação da síndrome de *burnout* (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

No que se refere ao fator gênero, as mulheres são mais suscetíveis à exaustão emocional do que os homens, o que pode ser explicado pelas características femininas de se exporem mais sentimentalmente. Os homens apresentam-se com maior nível para o elemento de despersonalização, o que pode ser justificado por serem geralmente mais racionais e distantes das pessoas. No entanto, não existe consenso entre os pesquisadores sobre o grau de suscetibilidade dos gêneros, posto que outras variáveis também podem interferir na condução à síndrome de *burnout* (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

Em se tratando do nível de escolaridade e do estado civil, as pesquisas apontam que os solteiros são mais propensos à síndrome, o que pode ocorrer pela falta de apoio social e de equilíbrio que a família tende a representar para o indivíduo. O nível de escolaridade geralmente está relacionado ao idealismo e ao empenho, se vinculando primordialmente com a exaustão emocional e com a despersonalização, sendo que os indivíduos que possuem profissão de nível superior normalmente se sentem mais exigidos (ANDOLHE, 2009).

As características de personalidade podem ser consideradas grandes moderadoras de estressores, uma vez que as pessoas que tendem a se empenhar mais, que são mais idealistas e vivem mais o trabalho, são as que apresentam maiores níveis de propensão ao *burnout*. Uma característica da personalidade que pode vir a minimizar o risco da síndrome de *burnout* é o fato de a pessoa ser afirmativa e satisfeita com o trabalho (SOUZA; SILVA, 2002).

Entende-se que os fatores de risco relacionados ao trabalho possuem maior preponderância sobre os fatores pessoais no acometimento à síndrome de *burnout* (BENEVIDES-PEREIRA, 2010). No entanto, não é um fator isolado que aumenta a possibilidade de surgimento da síndrome, mas sim uma somatória de fatores. Quanto maior a aglutinação de fatores individuais com fatores relacionados ao trabalho, maior a probabilidade do indivíduo apresentar sintomas da caracterizadores da síndrome *burnout*. É possível o agrupamento desses fatores em seis campos no contexto do trabalho: a sobrecarga de trabalho, a falta de controle, a recompensa insuficiente, a ruptura com a comunidade, a falta de justiça e os conflitos de valor (MASLACH, 2005).

A sobrecarga de trabalho é um fator que antecede a exaustão emocional, configurado pelo excesso de serviços, tempo reduzido para realização das tarefas, grandes responsabilidades assumidas, conflitos pessoais. Essa sobrecarga pode ser representada pelo desequilíbrio entre as tarefas a serem executadas e os recursos materiais e pessoais de que o indivíduo dispõe para realizá-las. Já a falta de controle é descrita pelas situações não previstas no trabalho, viagens não programadas, horas extras, turnos variados. Essas imprevisibilidades são causas de desgaste no trabalho (MASLACH, 2005).

A falta de recompensa ou de reconhecimento no trabalho influencia negativamente a moral do trabalhador, sendo próprio dos que atuam em atividades assistenciais. Isso acontece porque, ao resolverem os problemas dos assistidos, estes se vão e outros com problemas tomam seu lugar, como ciclos intermináveis, em que os casos de sucessos não permanecem para serem apreciados e reconhecidos (MASLACH, 2005).

A ruptura com a comunidade é representada pelo apoio social dos colegas e pode ser percebida pela ausência de coleguismo, de cooperação e de responsabilidade compartilhada, contribuindo para aumentar os níveis de estresse e *burnout* e dificultando a execução das tarefas (MASLACH, 2005; BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

A falta de justiça é reconhecida como antecessora da despersonalização, porque as pessoas que se sentem injustiçadas tendem a ser cínicas e raivosas, vindo a ocasionar conflitos e desentendimento com quem se relaciona. O conflito de valor remete o indivíduo às convicções e objetivos próprios dele e que, inicialmente, o trouxeram para aquele trabalho. Quando esses princípios se mostram divergentes dos valores instituídos pela organização, o trabalhador vivencia o conflito. O profissional sente-se desambientado, promovendo em si a insatisfação de trabalhar naquele local. Outros fatores, como o tempo de serviço, também são apontados, entretanto ainda não existe consenso sobre a sua influência para levar o trabalhador ao *burnout* (MASLACH, 2005).

São motivadores também os conflitos éticos, a baixa perspectiva de progressão na carreira, as exigências no trabalho, a insatisfação, a baixa remuneração e a diversidade de tarefas e a alta rotatividade de profissionais (MASLACH, 2005; BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

Silveira *et al.*, (2005) ressaltam que pesquisas têm demonstrado que os policiais podem experimentar o *burnout* tanto quanto os outros profissionais, embora a relação entre policiais e essa síndrome não tenha sido bem estudada, o que reforça a importância desta pesquisa, visto que ao se identificar a possível propensão dos investigadores de polícia civil à síndrome em apreço, poderão ser recomendadas ações visando o aprimoramento da atividade laboral dos sujeitos.

## 4 METODOLOGIA

A metodologia estabelece o caminho a ser seguido para a análise do fenômeno a ser estudado. Com esse escopo, ao se estabelecer a metodologia de pesquisa, procura-se definir as técnicas adotadas na definição do ambiente de pesquisa, na abordagem dos sujeitos, na coleta de dados e no processamento das informações colhidas. Nesse sentido, a metodologia precisa compreender tanto a abordagem quanto as técnicas adotadas para o processo de pesquisa (MINAYO, 2007).

Neste capítulo, delinea-se o percurso metodológico desenvolvido para a realização deste estudo acadêmico, consistindo em: tipo, abordagem e método de pesquisa; definição da unidade de análise e dos sujeitos da pesquisa; e apresentação dos caminhos utilizados para a coleta de informações e análise dos dados.

### 4.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa

Com o escopo de alcançar os objetivos traçados, realizou-se uma pesquisa de natureza descritiva e exploratória, de abordagem qualitativa, valendo-se como método de um estudo de caso da realidade laboral dos investigadores de polícia civil que trabalham em uma delegacia de polícia civil do interior do estado de Minas Gerais.

Para Vergara (2009), a pesquisa descritiva procura delinear claramente as características de um fenômeno, utilizando técnicas estruturadas de coletas de dados, para aferir as variáveis que afetam o espectro estudado. Valendo-se deste tipo de pesquisa, procurou-se descrever determinadas características dos sujeitos, como, suas expectativas, percepções e sugestões, podendo definir sua natureza e estabelecer correlações. Nesse contexto, descreve a percepção dos elementos que caracterizam a síndrome de *burnout* pelos investigadores de polícia civil lotados em uma delegacia de polícia civil localizada no interior do estado de Minas Gerais.

Strauss e Corbin (1998) afirmam que a pesquisa qualitativa produz descobertas não obtidas por meio de procedimentos estatísticos ou outros meios de quantificação,

sendo utilizada, geralmente, quando a investigação recai sobre as experiências de vida e o comportamento e os sentimentos dos sujeitos a serem pesquisados. Esta técnica busca compreender e explicar o fenômeno social a ser estudado, permitindo a compreensão de fatos e seus significados em profundidade em relação à percepção dos pesquisados.

Considerando a abordagem qualitativa, este estudo foi efetivado por intermédio da realização de entrevistas, procedimento que têm por objetivo analisar em profundidade as manifestações reveladas pelos entrevistados quanto ao fenômeno a ser estudado, pautado na verificação da presença de sintomas caracterizadores da síndrome de *burnout* no trabalho exercido por investigadores de polícia civil lotados em uma delegacia de polícia civil do interior do estado de Minas Gerais.

O método empregado na pesquisa envolveu o estudo de caso que Yin (2010) define como uma espécie de investigação que procura analisar um fenômeno em um contexto vivenciado na realidade, notadamente quando não estão especificamente definidos o fenômeno e o contexto. Este método será adotado como estratégia para subsidiar a pesquisa, de modo a permitir a identificação das características que distinguem os sujeitos a serem investigados. Ainda segundo Yin (2010), o estudo de caso investiga um fenômeno contemporâneo, valendo-se de suas idiosincrasias para fins de descrição, o que se relaciona com a temática e com os sujeitos a serem pesquisados neste trabalho acadêmico.

## **4.2 Unidade de análise e sujeitos de pesquisa**

Consoante Godoi, Bandeira-de-Mello e Silva (2006, p. 128), “uma vez que se tenha estabelecido o caso a ser estudado, torna-se importante definir a unidade de análise; ou seja, estabelecer as fronteiras de interesse do pesquisador”.

Na pesquisa desenvolvida, a unidade de análise foi uma delegacia de polícia civil do interior do estado de Minas Gerais, tendo-se como sujeitos de pesquisa os investigadores de polícia civil lotados em referida unidade policial.

Bardin (2008) afirma que a unidade de análise deve se relacionar com o segmento

de conteúdo que será categorizado, estando vinculada às características propostas pela ambiência do estudo, visando atender aos objetivos de pesquisa.

Os sujeitos desta pesquisa foram onze investigadores de polícia civil que cumprem suas funções na delegacia de polícia civil onde o estudo foi realizado, de um total de vinte e cinco investigadores de polícia civil lotados na unidade. A pesquisa direcionou-se aos sujeitos que, de forma voluntária, se propuserem a participar do estudo, independentemente de suas características pessoais e do tempo de atuação na instituição onde o estudo foi desenvolvido. Teve por parâmetro um número mínimo de entrevistados, como orienta a literatura sobre a saturação de dados (THIRY-CHERQUES, 2009; BAUER, BAUER, GASKELL, 2011).

### **4.3 Coleta dos dados**

A coleta de dados foi realizada, *a priori*, com base em um levantamento documental da legislação que regulamenta a profissão de investigador de polícia civil, como forma de evidenciar as tarefas afetas ao cargo e o impacto que a responsabilidade inerente à profissão pode ter na saúde do profissional, para fins de elaboração da ambiência de pesquisa.

Posteriormente, realizou-se entrevista estruturada com os sujeitos da pesquisa, buscando evidenciar suas percepções, sentimentos e sintomas afetos à síndrome de *burnout* presentes no *Maslach Burnout Inventory* (MBI), quais sejam: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional (MASLACH, SCHAUFELI, LEITER, 2001).

No processo de coleta de dados, promoveu-se contato com a chefia da unidade policial onde se desenvolveu a pesquisa, ocasião em que lhe foram disponibilizados os objetivos do trabalho e solicitada a devida autorização para a efetivação das entrevistas.

As entrevistas foram diretamente agendadas com os sujeitos da pesquisa, pessoalmente ou por contato telefônico, e realizadas em um ambiente adequado e de acordo com a disponibilidade deles. Foram previamente autorizadas e

consentidas pelos entrevistados, sendo os depoimentos gravados e, posteriormente, decodificados, assegurando-se, em todo o processo, a preservação da identidade dos entrevistados.

A pesquisa em questão fez uso de um roteiro de entrevistas estruturado, dividido em seções e categorias de análise vinculadas aos objetivos deste estudo, procurando-se buscar o questionamento capaz de dar vazão à pesquisa, pugnando-se pela coleta de elementos que permitiram, com a segurança acadêmica necessária, responder ao problema de pesquisa deste estudo.

O roteiro de entrevista utilizado neste trabalho foi estruturado em três seções. A primeira seção aborda os dados demográficos dos pesquisados. A segunda seção está relacionada ao contexto do trabalho, sendo estruturada em três subseções, quais sejam: organização do trabalho, condições do trabalho e relações socioprofissionais. Esta seção foi elaborada com base na teoria da Psicodinâmica do Trabalho. A terceira seção está afeta à síndrome de *burnout*, sendo estruturada em três subseções: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. Esta seção foi construída com base no instrumento de pesquisa quantitativo MBI (*Maslach Burnout Inventory*), de Maslach (1997), que serviu de parâmetro para a abordagem qualitativa adotada neste estudo. O roteiro de entrevista utilizado encontra-se ao final desta dissertação, mais precisamente no Apêndice.

#### **4.4 Análise dos dados**

O tratamento dos dados foi realizado valendo-se do processo de análise de conteúdo. Para tanto, utilizou-se o modelo de análise qualitativa de conteúdo, que, segundo a perspectiva de Bardin (2008), caracteriza-se por contemplar o conjunto de técnicas de análise de comunicação, visando obter, por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a interferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção de mensagens. Bardin (2008, p.40-41) destaca:

É preciso esclarecer ainda que a análise de conteúdo se distingue da análise documental, pois o objetivo da análise documental é a representação condensada da informação, para consulta e armazenagem, enquanto que a análise de conteúdo é a manipulação de mensagens (conteúdo e expressão desse conteúdo) para evidenciar os indicadores que permitam inferir sobre outra realidade que não a da mensagem.

Ainda segundo Bardin (2008), a análise de conteúdo fornece informações suplementares ao leitor crítico de uma mensagem. Para realizar esta análise, é necessário proceder à categorização, que é uma operação de classificação dos elementos constitutivos de um conjunto, podendo ela ser definida *a priori* ou *a posteriori*.

No caso da pesquisa proposta, a categorização foi definida *a priori*, a partir da teoria abordada no projeto, a saber: psicodinâmica do trabalho, compreendendo a organização do trabalho, as condições do trabalho e as relações socioprofissionais, e síndrome de *burnout*, compreendendo a exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. Ressalta-se que subcategorias emergiram dos depoimentos colhidos com os entrevistados.

A categorização foi definida a partir da identificação dos temas mais recorrentes nos depoimentos dos entrevistados, procurando-se estabelecer a descrição e a análise dos resultados da pesquisa proposta (BARDIN, 2008).

Consubstanciado no percurso metodológico apresentado, procurou-se relacionar os dados colhidos durante a análise documental e a análise de conteúdo com o arcabouço teórico construído, buscando descrever e analisar a percepção dos elementos que caracterizam a síndrome de *burnout* nos investigadores de polícia civil que atuam em uma delegacia de polícia civil localizada no interior do estado de Minas Gerais, com base na abordagem de Christina Maslach.

## 5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, procede-se à apresentação e análise dos resultados, caracterização do perfil dos pesquisados e descrição e análise das categorias e subcategorias, objetivando esclarecer o fenômeno da síndrome de *burnout*.

### 5.1 Caracterização do Perfil dos Pesquisados

O Quadro 1 mostra o perfil demográfico e ocupacional dos participantes da pesquisa. Seus nomes, por questões éticas, foram mantidos em sigilo, sendo representados pelas iniciais “IPC-1” a “IPC-11”.

Quadro 1 – Perfil dos investigadores de polícia civil entrevistados

Profissional	Gênero	Idade	Estado civil	Número de filhos	Escolaridade	Tempo de atuação na instituição	Carga horária de trabalho
IPC - 1	M	47	Casado	2	Superior completo	28 anos	40 horas semanais
IPC - 2	F	44	Casado	2	Superior completo	23 anos	40 horas semanais
IPC - 3	F	35	Casada	1	Superior completo	17 anos	40 horas semanais
IPC - 4	F	34	Casado	1	Superior completo	15 anos	40 horas semanais
IPC - 5	M	37	Solteira	0	Superior completo	12 anos	40 horas semanais
IPC - 6	M	38	Casada	3	Superior completo	15 anos	40 horas semanais
IPC - 7	M	42	Solteiro	0	Superior completo	23 anos	40 horas semanais
IPC - 8	M	55	Casado	1	Superior completo	27 anos	40 horas semanais
IPC - 9	F	29	Solteira	0	Superior completo	03 anos	40 horas semanais
IPC - 10	M	37	Casado	0	Superior completo	17 anos	40 horas semanais
IPC - 11	F	30	Casada	0	Superior completo	9 anos	40 horas semanais

Fonte: Dados da pesquisa

Predomina o gênero masculino, com idade variando de 29 a 55 anos. Do grupo pesquisado, a maioria é casada e possui filhos. Quanto ao nível de escolaridade, todos possuem curso superior completo. Os pesquisados ingressaram na instituição por meio de concurso público. A média do tempo de serviço é de 17,18 anos. A carga horária de trabalho é de 40 horas semanais. Os entrevistados desenvolvem

suas atividades nos períodos diurno e noturno, em regime de expediente regular e de plantão.

A análise de conteúdo apoiou-se na categorização dos elementos vinculados ao contexto do trabalho e às três dimensões da síndrome de *burnout*, conforme proposto nos objetivos deste estudo. Partindo deste pressuposto, emergiram as subcategorias baseadas nas respostas apresentadas pelos entrevistados que se dispuseram a participar da pesquisa.

## 5.2 Descrição e análise de conteúdo: categorias e subcategorias

Para a análise dos resultados, utilizaram-se seis categorias, compreendendo o contexto do trabalho e as dimensões da síndrome de *burnout*. Dessas categorias, emergiram várias subcategorias, que foram aquelas mais realçadas e/ou repetidas pelos entrevistados diante de suas vivências comuns. O Quadro 2 apresenta as categorias e subcategorias mais evidenciadas na pesquisa.

Quadro 2 – Categorias e subcategorias derivadas das entrevistas

Categoria		Subcategoria
Contexto do trabalho	Organização do trabalho	Ritmo do trabalho Responsabilidade no trabalho Planejamento do trabalho Competências no trabalho Meios de comunicação Processo decisório
	Condições de trabalho	Ambiente de trabalho Segurança no trabalho Instrumentos e equipamentos
	Relações socioprofissionais	Relacionamento com a chefia Relacionamento com colegas e equipe Relacionamento com o usuário
Síndrome de <i>burnout</i>	Exaustão emocional	Preparação para o trabalho Sentimentos experimentados no trabalho Esforço no trabalho Estratégias defensivas Manutenção da profissão
	Despersonalização	Sentimentos em relação ao cidadão Emoções no trabalho
	Baixa realização profissional	Elementos de realização no trabalho Motivação no trabalho Reconhecimento no trabalho Expectativas profissionais

Fonte: Dados da pesquisa

Nas seções seguintes, apresenta-se a análise do que foi relatado pelos pesquisados, tomando por base as categorias e subcategorias que emergiram das entrevistas.

### **5.2.1 Contexto do trabalho**

Nesta categoria, descrevem-se e analisam-se as informações colhidas nas entrevistas atinentes a: organização do trabalho, condições do trabalho e relações interpessoais.

#### **5.2.1.1 Organização do Trabalho**

O ritmo de trabalho foi apontado pela maioria dos entrevistados como sendo: acelerado, intenso, frenético. Nessa perspectiva, a aceleração da atividade laborativa é motivada primordialmente pela grande demanda de trabalho e pela carência de material humano, fatores que geram sobrecarga e, até mesmo, fadiga nos investigadores de polícia civil, como se depreende dos depoimentos colecionados:

O ritmo de trabalho é acelerado, intenso. A gente tem dia que não tem nem tempo pra lanchar. (IPC-3)

O ritmo de trabalho é frenético, na medida em que as demandas são, em sua grande maioria, de prazo exíguo para cumprimento. (IPC-7)

Faltam servidores, o que faz com que cada servidor acabe responsável por dois, três, quatro ou mais setores, se desdobrando como pode para continuar atendendo ao público da melhor maneira. (IPC-9)

Um ritmo bastante acelerado, porque nós não temos controle sobre a demanda que vai chegar. A gente não tem condição de prever a demanda. Então, acaba que a jornada é sempre corrida e muito atribulada. (IPC-10)

O ritmo, em geral, ele é muito acelerado. Ele vai muito de demanda do que a gente tem. Mas, em geral, é muito acelerado. (IPC-11)

Limongi-França e Rodrigues (2010) delineiam que as condições adversas na organização do trabalho estimulam as sobrecargas e a aquisição de patologias vinculadas ao esgotamento físico e mental, fazendo com que o trabalhador seja levado à utilização de força desproporcional na execução de suas atividades.

A responsabilidade no trabalho está intimamente ligada à necessidade de se cumprir prazos, de ser o responsável pela guarda e custódia dos indivíduos presos e de cumprir as exigências laborativas, notadamente as afetas ao cumprimento de demandas investigativas.

Eu tenho que cumprir metas. Eu tenho que cumprir prazos. Mas eu não consigo fazer tudo. Tá difícil conseguir fazer tudo. (IPC-2)

Tenho que verificar a condição física do preso. Tenho que verificar também a identidade do preso. Muitas vezes, erram o nome do preso. Então, eu tenho que ficar ligado vinte e quatro horas. (IPC-5)

Lidar com o problema do outro; ajudá-lo a entendê-lo e achar uma solução; atendê-lo em um momento de desespero; tentar dar a ele o melhor auxílio... Pesa muito. Há que se falar ainda nas partes burocráticas, nos prazos e, mais, no seu nome indo ali, em algo que pode definir um caso. É responsabilidade com a vida do outro. Não há responsabilidade maior com a verdade. (IPC-9)

O planejamento no trabalho é feito levando em consideração a necessidade de serviço da unidade policial em que o investigador está lotado. Alguns dos entrevistados percebem a ausência de um planejamento ou um planejamento inadequado para a execução de suas tarefas, conforme evidenciam os recortes que se seguem:

Planejamento é: o que chegar primeiro a gente faz. Nunca vi um planejamento prévio funcionar. (IPC-1)

Não há um planejamento distinto. Não há cobranças neste sentido. A única cobrança é o tempo determinado (IPC-8)

Como dito, frente à falta de servidores, respondemos, em maioria, por mais de um setor. Sem planejamento seria impossível. Porém, mesmo havendo certo planejamento, as cobranças são constantes. Há cobranças internas e externas. O próprio público cobra, e a chefia, por óbvio, também. (IPC-9)

O planejamento fica um pouco a desejar, em virtude do ritmo acelerado de trabalho e das demandas que não se consegue prever. Por vezes, existem demandas de urgência, dificultando o planejamento e a execução de atividades programadas. (IPC-10)

Na subcategoria *competências no trabalho*, nota-se que os investigadores de polícia civil entendem como suas principais competências: prestação de um bom atendimento ao público, manutenção de uma boa organização laborativa e capacidade de operar adequadamente os sistemas operacionais necessários à execução de suas atividades.

Eu tenho que conhecer todas as minhas atribuições. Eu tenho que saber manusear todos os sistemas de acesso, para poder executar as funções que me foram delegadas. (IPC-2)

Você tem que ser muito organizado, porque receber as ocorrências aqui não é uma coisa simples. Você tem que se organizar para receber a ocorrência no momento exato, conferir se o preso está lesionado, conferir os materiais apreendidos e verificar a manutenção dos presos nas celas. (IPC-5)

Requer todas e mais algumas: muito senso de organização, previsão e preparo para superveniências, manejo para trato com pessoal em condições adversas de trabalho, controle emocional e outras. (IPC-7)

Nessa perspectiva, evidenciou-se que, para cumprir com as competências exigidas, faz-se necessário realizar um esforço considerável, muito em razão da carência de pessoal e do grande volume de serviço afeto a cada servidor.

Os meios de comunicação, segundo a maioria dos entrevistados, são apenas razoáveis, deixando a desejar em relação às necessárias trocas de informações. Alguns pesquisados foram mais críticos neste aspecto, considerando-os péssimos e arcaicos.

Péssimo. Tem dia que nada funciona. Arrumaram um telefone corporativo que não faz ligação. Então, eu uso o meu telefone particular para resolver os problemas. A internet da delegacia é muito ruim. De zero a dez, minha nota é três. (IPC-1)

Ruins. Ela não disponibiliza na verdade, sendo isso feito por conta do próprio pessoal. (IPC-7)

Precários. A começar pelo sistema de telefonia da instituição. Os meios de transporte que também ajudam na comunicação são ineficientes e não muito confiáveis. (IPC-8)

Eu vejo que a Polícia Civil está deixando a desejar, devendo ter meios de comunicação mais eficientes. Está em implantação uma nova dinâmica, mas ainda embrionária. No estado ainda se trabalha no modo arcaico de comunicação, via telefone ou rádio comunicador. No entanto, a maioria dos servidores não sabe operar o rádio comunicador, ficando as comunicações, basicamente, por telefone. (IPC-10)

O processo decisório, segundo a maioria dos entrevistados, fica a cargo das chefias, não tendo os investigadores de polícia civil atuação efetiva nas decisões tomadas na instituição. Isso pode ter relação com os pilares que sustentam a instituição policial pesquisada, quais sejam: hierarquia e disciplina. Tais fatores, naturalmente, verticalizam o processo decisório e distanciam os investigadores de polícia civil da tomada de decisão.

Quem toma a decisão no meu setor é o delegado, meu superior. Eu faço executar as tarefas a mim atribuídas, e as decisões são dele. (IPC-2)

Falha. Muitas vezes, os interessados, aqueles que sofrerão os impactos de mudanças ou decisões de todas as formas, não são ouvidos no processo. Nem mesmo cargos de chefia são ouvidos, muitas vezes. Isso gera muitos problemas no final da cadeia de comando. (IPC-7)

De cima para baixo. Dificilmente você é questionado sobre o que pensa a respeito e se você conseguiria ajudar com aquilo. No normal, só afirmam que você irá fazer, sem pouco se importar com o restante das atribuições que você já tem e com a dificuldade que é lidar com tantas coisas. Não posso generalizar; há aqueles que ainda se preocupam com o humano por trás do servidor, e não só com o servidor Masp X. (IPC-9)

### 5.2.1.2 Condições do Trabalho

Ao se posicionarem sobre esta subcategoria, os entrevistados listaram fatores relacionados ao ambiente de trabalho, à segurança no trabalho e aos instrumentos e equipamentos disponibilizados para a realização de suas atividades laborais.

No que se refere ao ambiente de trabalho, os entrevistados o consideraram inadequado, destacando-se como fatores de inadequação a falta de acessibilidade do local de trabalho, a carência de recursos humanos e a falta de recursos materiais para a execução de suas tarefas. Esses fatores são considerados motivos de insatisfação e limitação do trabalhador e elementos que consubstanciam o risco do aparecimento da síndrome de *burnout* (TRINDADE, LAUTERT, 2010).

Os recortes a seguir apresentados bem ilustram esses aspectos:

A única coisa que eu acho adequado aqui é a flexibilização do horário de trabalho que a gente tem. (IPC-1)

O bom é que eu tenho autonomia para desempenhar a tarefa que me foi atribuída da minha maneira. O ruim é que, às vezes, falta material humano, equipamento, scanner. Às vezes, a impressora estraga, e você não tem outra. Então, faltam condições técnicas e de material. (IPC-2)

Inadequada, a começar primeiro pela falta de acessibilidade no ambiente, que é péssima. A questão estrutural também não é bacana. Isso sem falar no mobiliário e na questão da ergonomia. (IPC-4)

A despeito de a função de investigador de polícia civil ser, naturalmente, uma atividade de risco, nesta subcategoria predominou a perspectiva de que a segurança

no trabalho é apenas razoável. O aspecto mais perceptível que leva à sensação de insegurança prende-se à defasagem dos materiais utilizados pelos pesquisados para o exercício de suas funções, tais como, armamento, viaturas e coletes.

É um prédio sem acessibilidade, sem projeto de incêndio. As viaturas que a gente roda estão sem manutenção, armas arcaicas, munições e coletes praticamente todos vencidos. Não tem segurança nenhuma. (IPC-1)

Nenhuma satisfatória. Veículos, armas, coletes, locação física, todos não são confiáveis e oferecem riscos. (IPC-7)

Os instrumentos e equipamentos utilizados no desempenho de suas funções, segundo os investigadores de polícia civil, são defasados. Os armamentos, viaturas e equipamentos são antigos e não recebem a manutenção adequada para que possam continuar funcionando eficazmente, conforme se denota dos depoimentos que se seguem:

Não são seguros e confiáveis em nenhum dos setores. (IPC-7)

A Polícia Civil está muito atrasada em relação à questão de equipamentos. Isso poderia melhorar substancialmente. Existem várias limitações nesse sentido, principalmente quanto ao uso de novas tecnologias. (IPC-10)

Consoante Dejours (1998), pode-se considerar que neste aspecto emerge a exigência do trabalho real, evidenciada pela necessidade de ajustamento entre o trabalho prescrito e as adversidades exigidas pela organização do trabalho e pela inteligência e experiência do trabalhador. Ressalta ainda o estudioso, que o prazer advém da energia despendida para a realização da tarefa, podendo o sofrimento surgir em função do resultado insatisfatório da atividade realizada e do esforço despendido.

### **5.2.1.3 Relações socioprofissionais**

Na análise desta subcategoria em termos da relação com a chefia, os investigadores de polícia civil não apresentaram queixa substancial, delineando que, no geral, a relação é muito boa e que não apresenta problemas, traço que pode ter sido influenciado pelos princípios de hierarquia e disciplina que sustentam a instituição onde se desenvolveu a pesquisa.

Eu sempre trabalhei com chefes e nunca tive problema. Deve-se ter respeito dos dois lados. (IPC-1)

A relação é boa, graças a Deus. Os chefes são acessíveis. (IPC-4)

A relação aqui no plantão, geralmente, é muito boa. Aqui nós sempre nos damos bem com a chefia. (IPC-5)

No que tange à relação com os colegas e com a equipe de trabalho, os entrevistados foram unânimes em afirmar que, com raras exceções, o relacionamento com os demais colegas é bem satisfatório. Conflitos ou descontentamentos eventuais ocorrem em virtude, por vezes, da repartição de atribuições e da urgência no cumprimento das tarefas determinadas, como se depreende do recorte apresentado:

O relacionamento também é bom, havendo neste caso um desalinhamento devido à situação ruim por que todas as carreiras passam na organização, principalmente com falta de pessoal. Às vezes, se tem um desespero para cumprir uma atividade sempre com urgência, o que leva a atritos desnecessários, como se fosse cada um por si. (E-7)

De acordo com Maslach (2005) e Benevides-Pereira (2002), suporte social dos colegas dentro da instituição, percepção de coletividade e cooperação entre os colegas caracterizam-se como fatores inibidores do *burnout*. Já falta de ambiente amigável, falta de solidariedade e falta de ajuda mútua são fatores geradores de conflitos, os quais comprometem a execução das tarefas, causando mais momentos de estresse entre os profissionais.

### **5.3 Síndrome de *Burnout***

Neste contexto, analisaram-se as particularidades referentes às três dimensões da síndrome de *burnout*: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional.

#### **5.3.1 Exaustão emocional**

No que se refere à subcategoria *preparação para o trabalho*, denota-se um misto de aspectos positivos e negativos por parte dos entrevistados. Alguns alegaram que, ao se dirigirem ao trabalho, sentem-se satisfeitos, demonstrando prazer em realizar sua

atividade laboral. Outros, ao contrário, alegaram que são permeados por sentimentos de desânimo, desestímulo, exaustão e obrigação, demonstrando, inclusive, o desejo de não irem trabalhar.

Dá vontade de chorar, de sair correndo. Não tem nenhum dia que levantar cedo me dá prazer. (IPC-1)

Desânimo, tristeza, ansiedade, revolta. (IPC-7)

Na maioria dos dias, certa preguiça. Em outros, penso na diferença que posso fazer na vida de alguém e acordo mais animada. (IPC-9)

Ao serem inquiridos sobre os sentimentos experimentados ao findar de um dia de trabalho, alguns afirmaram que carregam o sentimento do dever cumprido. No entanto, a grande maioria informou que o cansaço e a exaustão são os sentimentos predominantes, fazendo menção também ao de estresse e, mesmo, ao de revolta, como se depreende dos seguintes trechos das entrevistas:

Eu me sinto desanimado, triste, ansioso, revoltado e cansado. (IPC-7)

Eu me sinto aliviado por mais um dia e cansado também, o que se dá pelo ritmo da atividade. Mas, ao mesmo tempo, fico bem por poder cumprir minha função. (IPC-10)

Se ele foi muito corrido e aconteceu algum fato que me desagradou, eu fico muito exausta, mentalmente falando. Não fisicamente. Geralmente, eu saio cansada daqui mentalmente; não físico. Desgaste mental bem maior que o físico. (IPC-11)

Ao declinarem sobre o esforço despendido na execução de suas atividades, os investigadores de polícia civil foram unânimes em afirmar que o esforço é representativo, tendo que tomar cuidado para que tamanha dedicação não venha afetar negativamente a vida pessoal, visto que o desgaste na execução de suas funções é considerável.

Perda da qualidade de vida. Psicologicamente, o esforço leva a um patamar provavelmente patológico, ainda não diagnosticado. Sintomas clássicos de depressão e de outras perturbações que afetam o humor e o sono. Fisicamente, o mesmo. A falta de disposição para a atividade física altera tudo, levando a quadro de dores diversas, desarranjos gastrointestinais, alterações em exames de sangue e outros reflexos. (IPC-7)

O maior esforço é, sem dúvida, o psicológico. O lidar com toda uma equipe e com o público em geral, cada um com suas expectativas e exigências e com seu modo de agir, acaba causando grande desgaste. (IPC-9)

Questionados sobre os recursos e as estratégias defensivas que utilizam para minimizar os efeitos de situações desgastantes ocorridas no ambiente de trabalho, os entrevistados alegaram que o estado não lhes oferece qualquer suporte para combater essas situações, tendo que se valer de recursos pessoais para este enfrentamento.

Nenhum. Pelo estado, não. Se eu quiser ter algum recurso, eu vou ter que procurar uma terapia, um médico ocupacional, algum exercício que seja. Mas para mim arcar com os próprios custos. Eu que vou arcar. O estado não vai fazer nada nesse sentido. (IPC-11)

Dentre as estratégias defensivas mais utilizadas, emergiram: manutenção da calma e da tranquilidade, foco no profissionalismo, manutenção da neutralidade diante das situações desgastantes e contato com amigos e com a família para aliviar as pressões das tarefas exercidas durante o dia de trabalho.

Conversas informais com familiares e amigos, entretenimentos diversos, como, por exemplo, ouvir músicas e assistir filmes. A descontração envolvendo bebidas, em horários apropriados, também ajuda. (IPC-8)

Nessa perspectiva percebe-se que os entrevistados se utilizam primordialmente de estratégias individuais para se defender das pressões laborais. Nota-se de início que algumas das estratégias defensivas estão relacionadas à forma de atuação profissional, procurando os pesquisados se controlar emocionalmente diante das dificuldades laborais e se colocar de forma neutra frente aos problemas de trabalho a serem solucionados. Tais fatores, de certa forma, podem delinear um afastamento da querela a ser resolvida, evidenciando a possibilidade de despersonalização de suas condutas profissionais.

Também foi notado que o contato com familiares e amigos funciona como ferramenta de defesa para os dissabores laborais. Nesse cenário, procura o pesquisado se distanciar mentalmente do ambiente de trabalho, buscando contato com uma realidade distinta daquela que vivencia no dia a dia, por vezes como forma de mitigar a exaustão emocional atrelada à sua atividade profissional.

Nesse processo de distanciamento laboral, surgiram informações de que os pesquisados se valem inclusive da utilização de substâncias capazes de alterar a

sua capacidade psicomotora e de lhe causar dependência física ou psíquica, como bebidas alcoólicas, ao que tudo indica como uma forma de se desvencilhar mentalmente da carga de trabalho à qual estão submetidos.

Ainda foi aventado pelos pesquisados que como estratégia defensiva podem se valer de acompanhamento médico e psicológico. Neste cenário, restou evidenciado que esta ação não conta com o apoio estatal, tratando-se de uma conduta individual, onde o servidor, por vontade própria e às suas expensas, procura o acompanhamento de um profissional da saúde para lhe auxiliar a enfrentar os dissabores oriundos de sua atuação profissional.

Portanto, são estratégias que minimizam o sofrimento, trazendo o indivíduo para a normalidade ocupacional, mas que não produzem efeitos efetivos sobre a forma como o trabalho está organizado e os seus elementos potencializadores da exaustão e possível adoecimento laboral futuro (DEJOURS, ABDOUCHELI, JAYET, 1994).

Na subcategoria *manutenção da profissão*, ao serem questionados se já pensaram em desistir da profissão, os entrevistados, em sua maioria, responderam afirmativamente, motivados principalmente por: sobrecarga de trabalho, pressão exercida no ambiente laboral e baixa remuneração. Isso é realçado atualmente pelo fato de os pesquisados estarem recebendo seus salários atrasados e parcelados, o que fomenta a indignação e o desejo de mudança, como delineado nos recortes das entrevistas apresentados:

Só não desisti ainda porque eu estou próximo de ir embora. Se não fosse por conta da idade, já tinha largado. (IPC-1)

Sim, por acreditar que não valia mais a pena, por não ser ouvida, por ser tratada como Masp X, e não como ser humano, por não ver melhora em nada. (IPC-9)

Já. Não apenas uma vez, mais em várias oportunidades. Estou aqui há mais de dezessete anos. Já pensei em tentar novos caminhos, sendo motivado pelo descontentamento com determinadas situações, por acreditar que talvez eu não estava conseguindo atender às minhas expectativas e que sair poderia ser melhor do que continuar insatisfeito. (IPC-10)

Segundo Maslach (2005), a sobrecarga laboral possui forte relação com a exaustão

emocional, influenciando negativamente o ânimo do trabalhador. A autora reforça que o indivíduo fica com a impressão de estar passando por um conflito pessoal, sem associação com o trabalho, sendo este um dos primeiros indícios do aparecimento da síndrome de *burnout*.

### 5.3.2 Despersonalização

Ao se posicionarem quanto à subcategoria *sentimentos em relação ao cidadão*, predominaram os sentimentos de respeito, empatia, imparcialidade e neutralidade. Alguns entrevistados ressaltaram que os problemas dos cidadãos não os afeta, ao passo que outros afirmaram que são influenciados de alguma forma pelos problemas dos cidadãos que atendem no exercício de sua função.

Tenho um sentimento de incerteza, um sentimento de falta de confiança. (IPC-8)

Tenho um sentimento de respeito pelo cidadão. A dor dele poderia ser a minha. O problema dele poderia ser o meu. (IPC-9)

Para alguns entrevistados, há certa frieza no trato com o usuário cidadão com o qual se relaciona, evidenciando um cenário de despersonalização característico do *burnout*, como se depreende do recorte que se segue:

Muitas vezes, de insensibilidade nos últimos tempos. Já houve tempo em que tive mais empatia. (IPC-7)

No que se refere às emoções no trabalho, alguns entrevistados listaram sentimentos negativos, tais como, estresse, vontade de sumir, decepção, raiva, tristeza, ansiedade, euforia e desgaste emocional, evidenciando, novamente, aspectos caracterizadores de um processo de despersonalização.

Esses aspectos são corroborados pela literatura. Na perspectiva de Dejours (1998) os mecanismos de defesa são elaborados pelos indivíduos para a proteção do ego. Para Cançado e Sant'Anna (2013) os mecanismos de defesa surgem da necessidade de diminuir o sofrimento do indivíduo diante das realidades experimentadas. Codo e Vasques-Menezes (1999) relatam que certo grau de afastamento em algumas profissões é necessário, no entanto, alertam que se o

afastamento for além de um limite tolerável pode gerar interferências negativas nas relações socioprofissionais.

### 5.3.3 Baixa realização profissional

Na análise da subcategoria *elementos de realização no trabalho*, prevaleceu entre os entrevistados o sentimento de que não se sentem realizados com a atividade que exercem. Tal posicionamento apoia-se, principalmente, na exaustiva carga de trabalho a que os investigadores de polícia civil são submetidos.

Realizado profissionalmente, não. Eu queria ter outra profissão a não ser policial, mas agora já é tarde. Quanto eu aposentar, penso em fazer outra coisa e me realizar pessoalmente. (IPC-1)

Não. Não consigo fazer o trabalho que gostaria de fazer e não vejo qualquer possibilidade, em razão da grande carga de trabalho. (IPC-7)

Não. Esperava mais após ingressar na carreira. Procuo pensar que as coisas vão melhorar e que estou investigador de polícia no momento, o que pode vir a mudar, não sendo algo definitivo. (IPC-9)

Alguns pesquisados declararam-se realizados profissionalmente, fundamentando sua resposta, notadamente, em aspectos sociais e pessoais, como, gostar do que se faz, querer ser investigador de polícia civil e auxiliar a sociedade ao bem desempenhar suas funções.

Eu me sinto realizado, sim. Hoje, gosto do que faço. A profissão ajudou a construir e fortalecer o meu caráter e a minha personalidade. (IPC-8)

No que se refere à subcategoria *motivação no trabalho*, a maioria dos entrevistados declarou que as condições atuais em que executam suas funções são predominantemente desmotivadoras, consubstanciando suas percepções na falta de perspectiva de um futuro melhor, na carência de pessoal para o desenvolvimento de seu mister, na sobrecarga de serviço, no alto nível de cobrança e na baixa e irregular remuneração, conforme se observa nos trechos das entrevistas em destaque:

Desmotivadoras. O estado e a polícia não dispõem de condições para que se faça um trabalho razoável para a população sem levar à degradação de seu pessoal. (IPC-7)

Acho que desmotivadoras. O momento é de muita instabilidade. Não existem incentivos e há corte de benefícios. (IPC-8)

Mais desmotivadores, não tem funcionário, não tem respaldo da chefia e a cobrança é muito maior do que deveria ser. E não tem nenhum bônus. Desmotiva muito mais do que motiva. (IPC-11)

O mesmo sentimento negativo foi observado na análise da subcategoria reconhecimento do trabalho. A maioria dos entrevistados afirmou que não se sente reconhecida pelo trabalho prestado. Alguns apontaram que a falta de reconhecimento mais notada é o que parte das chefias, tendo a percepção de que, por vezes, a sociedade reconhece o trabalho prestado de forma mais efetiva do que seus superiores, como se depreende da descrição a seguir apresentada:

Não tem reconhecimento, não. O problema é que as promoções são só bagunça. Eu fiquei de quinze a dezesseis anos para ser promovido por tempo de serviço e não tive reconhecimento. (IPC-1)

Pouco. Quando acontece, é pelo cidadão que usa os serviços prestados, o que traz certa tranquilidade, já que trabalhamos para eles. Mas acho que falta reconhecimento dos superiores, já que sem os demais eles não conseguiriam mostrar quaisquer resultados. Falta entendimento de alguns de que se trabalha em equipe. (IPC-9)

A subcategoria *expectativas profissionais dos entrevistados* vem corroborar os demais aspectos vinculados à baixa realização profissional. Ao serem questionados sobre as expectativas que tinham ao iniciarem o exercício profissional, em comparação com as expectativas profissionais que possuem atualmente, os entrevistados, em sua maioria, declararam que aquelas eram melhores.

Para sustentar referido posicionamento, os pesquisados elencaram alguns elementos, tais como: aumento da demanda de serviço, carência de pessoal, falta de perspectiva de melhora futura, menor valorização da instituição para a qual prestam serviço, salários atrasados e falta de reajuste salarial. Tais fatores evidenciam o sentimento de baixa realização profissional.

Aquela expectativa é, basicamente, a semente que germinou e criou a frustração atual. Naquela época, não imaginava que a situação seria tão caótica como hoje e que as possibilidades dentro da polícia seriam tão ruins. Nem mesmo imaginava que estaria hoje tendo que gerir o caos de pessoal e financeiro. (IPC-7)

Você sempre espera que vá fazer a diferença e que pode mudar a realidade

das pessoas, principalmente as que te procuram desesperadas por uma solução. Mas quando você se depara com a realidade vê que nem sempre vai ser capaz, não porque não quer, mas porque não há recurso para tanto. Vê que uma equipe nem sempre se encaixa. E, mais, quando falam que você está entrando em uma família denominada "Polícia Civil", não estavam falando assim de verdade. Em muitas ocasiões, a polícia não tem conta com a sua vida e vai ser clara quanto a isso. Seus problemas são seus, e só seus, e você tem que estar pronto a qualquer dia, hora e lugar. (IPC-9)

A insatisfação declinada pelos entrevistados é apontada por Maslach; Schaufeli; Leiter (2001) como uma forte ameaça para a identidade e a saúde do trabalhador, podendo levá-lo à exaustão e ao adoecimento. Acrescentam ainda os estudiosos, que a remuneração insatisfatória torna o trabalho desmotivador e provoca desequilíbrio entre o indivíduo e o trabalho, fazendo com que o trabalhador sofra desvalorização.

De um modo geral, constatou-se que os investigadores de polícia pesquisados exercem suas funções em um ambiente que demanda considerável esforço físico e mental, carente de recursos humanos e de materiais adequados.

Tais fatores contribuem para a aferição de sintomas inerentes à síndrome de *burnout*. Ao apresentarem sinais de esgotamento físico e psíquico os entrevistados delineiam características de exaustão emocional. Ao declinarem distanciamento e frieza para com o público os pesquisados se vinculam à despersonalização. Quando relatam sentimentos de falta de motivação, de carência de reconhecimento e de ausência de visualização de perspectivas futuras, os investigadores de polícia entrevistados se vinculam à baixa realização profissional.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo descrever e analisar a percepção sobre a síndrome de *burnout* pelos investigadores de polícia civil que exercem suas funções em uma delegacia de polícia civil do interior do estado de Minas Gerais. A pesquisa adotou, primordialmente, como base teórica, a perspectiva dejouriana sobre a psicodinâmica do trabalho e a abordagem sobre a síndrome de *burnout* desenvolvida pela psicóloga social Christina Maslach e colaboradores.

Neste capítulo, formulam-se conclusões pautadas nos dados colhidos, buscando responder aos objetivos específicos estabelecidos para esta pesquisa, quais sejam: descrever o contexto de trabalho dos investigadores de polícia civil; verificar como os investigadores de polícia civil percebem as dimensões da síndrome de *burnout*; e identificar as estratégias adotadas pelos investigadores de polícia civil para lidarem com as dimensões da síndrome de *burnout*.

No intuito de alcançar os objetivos traçados, realizou-se um estudo de caso de natureza descritiva com abordagem qualitativa, envolvendo onze investigadores de polícia civil. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi uma entrevista com roteiro estruturado, buscando identificar: os aspectos sociodemográficos e ocupacionais dos sujeitos da pesquisa, o contexto do trabalho e os elementos da síndrome de *burnout*. As entrevistas foram realizadas individualmente e mediante prévio consentimento do entrevistado, sendo gravadas e, posteriormente, transcritas, para possibilitar uma melhor análise.

Os dados colhidos foram estudados por meio da análise de conteúdo, pautada na categorização de elementos definidos com base na teoria utilizada para a pesquisa, sendo vinculados precipuamente ao contexto do trabalho, que englobou a organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações socioprofissionais, e à síndrome de *burnout*, notadamente no que se refere às dimensões *exaustão emocional*, *despersonalização* e *baixa realização profissional*.

No que tange à organização do trabalho, as subcategorias que emergiram dos

depoimentos dos entrevistados se relacionaram primordialmente a: ritmo do trabalho, planejamento do trabalho, habilidades exigidas no trabalho, processo decisório e responsabilidades no trabalho.

A literatura sobre a síndrome de *burnout* relata que a atividade policial, por natureza, contém elementos que a tornam singular, sendo desenvolvida, por vezes, em ambientes insalubres e em condições de segurança limitada.

Os dados colhidos no estudo apontam que o exercício da atividade de investigador de polícia civil no ambiente pesquisado caracteriza-se pela presença de vários elementos estressores que afetam o comportamento profissional e pessoal dos sujeitos da pesquisa. Denota-se um ambiente laboral em que aspectos negativos, tais como, volume exacerbado de trabalho, carência de pessoal e de material, falta de perspectiva de melhora e baixa e irregular remuneração, afetam substancialmente a prestação do serviço, impactando diretamente o desempenho profissional dos pesquisados.

No que tange aos dados coletados quando da análise das dimensões da síndrome de *burnout* – exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional –, verificou-se que, em razão dos fatores laborais aferidos, os entrevistados desenvolveram grande esgotamento físico e mental, apatia, ansiedade, angústia e vários outros sentimentos negativos que interferem em suas vidas profissional e pessoal, elementos que, com base no referencial teórico apresentado, indicam que os investigadores de polícia civil pesquisados apresentam sintomas caracterizadores da síndrome de *burnout*.

Quanto às estratégias utilizadas pelos pesquisados para enfrentar o desgaste no trabalho, emergiram aspectos voltados principalmente para o fortalecimento do convívio familiar e o fato de se procurar manter um bom relacionamento no ambiente de trabalho. Os entrevistados buscam construir boas relações interpessoais com os colegas de trabalho, seus familiares e seus amigos, para se desvincularem dos problemas do trabalho.

A princípio verificou-se que o ambiente de trabalho no qual estão inseridos os

investigadores de polícia civil pesquisados apresenta várias características que podem potencializar os sintomas da síndrome de *burnout*, como falta de organização, de materiais, de recursos humanos e de segurança, sendo os sujeitos da pesquisa demandados, por vezes, além da capacidade laborativa que possuem.

Ao se avaliar os registros coletados sobre a síndrome de *burnout*, observou-se a presença de indicativos do aparecimento desta síndrome no ambiente e nas dimensões pesquisadas.

Na perspectiva da exaustão emocional os entrevistados delinearam que são permeados por sentimentos de desânimo, desestímulo, exaustão e obrigação, a ponto de aflorar o desejo de não ir ao trabalho. Também foram relatados sentimentos de estresse físico e mental e de revolta, afirmando os entrevistados que para executarem suas funções faz-se necessário um esforço considerável, permeando inclusive o fiel desejo de deixar a profissão.

Na seara da despersonalização também afloraram características que direcionam à síndrome de *burnout*, como por exemplo a frieza no trato com o cidadão, a insensibilidade para com o público, a falta de confiança no relato do usuário e a vontade de não permanecer em seu posto de trabalho.

No contexto da baixa realização profissional os entrevistados apresentaram informações características da síndrome de *burnout*. Declinaram em sua maioria que não estão realizados profissionalmente e que não enxergam o devido reconhecimento por parte da chefia e da população. Também informaram predominantemente que as condições atuais de trabalho são desmotivadoras e que a expectativa que nutrem atualmente pela função que exercem é mais negativa do que a que tinham ao iniciar sua carreira profissional.

No que tange às estratégias usadas para o enfrentamento do desgaste no trabalho, as mais utilizadas são a racionalização, o apoio social, o entretenimento e o lazer. Os pesquisados buscam um bom relacionamento no ambiente de trabalho para diminuir o grau de tensão e na família e amigos o apoio para se desvincularem dos problemas laborais. Tais estratégias protegem momentaneamente o trabalhador,

mas não resultam em modificação dos elementos prescritivos do trabalho que potencializam a exaustão ocupacional.

Diante do que foi evidenciado neste estudo, constatou-se que os elementos colhidos durante a pesquisa, consubstanciados no arcabouço teórico construído, delineiam que o grupo dos investigadores de polícia civil pesquisados se encontra propenso ao desenvolvimento da síndrome de *burnout*.

Em virtude dos resultados indesejados encontrados, entende-se que algumas recomendações gerenciais podem ser propostas à instituição onde a pesquisa foi realizada como forma de minimizar os efeitos à propensão da síndrome de *burnout* nos investigadores de polícia civil.

Inicialmente seria interessante melhorar a estrutura física e os equipamentos de trabalho disponibilizados aos investigadores de polícia civil para a realização de suas atividades. Notou-se na pesquisa que grande parte da frustração laboral inerente aos sujeitos pesquisados está relacionada à incapacidade de prestar um bom serviço à população em razão da carência de uma estrutura física adequada e dos recursos materiais disponíveis, gerando um sentimento de impotência e frustração diante da necessidade demandada, fazendo com que o servidor sinta-se responsável pelo outro e não tenha efetiva condição de atendê-lo.

Esta realidade é fomentada pela falta de material humano para a realização das tarefas vinculadas à função de investigador de polícia civil, fazendo com que cada profissional tenha que se desdobrar para realizar atividades que deveriam ser efetivadas por um número bem maior de servidores, sendo primordial que a instituição pesquisada, além de melhorar a estrutura física e os equipamentos disponibilizados aos investigadores de polícia civil, tenha uma atenção especial com o quantitativo de servidores disponibilizados para o exercício das funções vinculadas aos sujeitos pesquisados.

Os resultados deste estudo também delineiam a necessidade de que a instituição tenha uma maior atenção com a saúde física e mental dos investigadores de polícia civil. Restou evidenciado que a profissão exercida pelos sujeitos da pesquisa é

extremamente desgastante, sendo que estes não contam com o apoio da instituição para lhes auxiliar no processo de enfrentamento dos males físicos e mentais advindos da atividade laboral, tendo que se valer de estratégias e ações individuais para combater esses fatores indesejados.

Nessa perspectiva, entende-se que seria viável que a instituição pesquisada criasse um programa de efetivo apoio psicológico aos investigadores de polícia civil, permitindo que estes possam compartilhar suas angústias e frustrações advindas do ambiente laboral, sendo apoiados e orientados na definição de estratégias individuais e coletivas que se mostrem eficazes no enfrentamento dos dissabores provenientes do exercício profissional.

Outro aspecto que foi evidenciado na pesquisa em questão, e que tem grande capacidade de afetar o bom desempenho dos investigadores de polícia civil, é a irregularidade da remuneração. Nesse cenário, entende-se por recomendável que a instituição pesquisada procure regularizar o pagamento da remuneração devida aos investigadores de polícia civil, como forma de minimizar o impacto negativo que esta circunstância provoca na percepção que os sujeitos possuem sobre o seu papel na instituição.

Em sendo referidas recomendações implementadas, acredita-se que a propensão à síndrome de *burnout* poderá ser minimizada entre os investigadores de polícia civil. Em sendo realizadas ações nos contextos recomendados, muito provavelmente os sentimentos de exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional evidenciados na pesquisa, que caracterizam a síndrome em estudo, serão mitigados, visto que as causas desses sentimentos serão efetivamente atacadas.

Dentro dessa nova perspectiva, muito provavelmente ter-se-á um ganho físico e mental na saúde dos investigadores de polícia civil, o que pavimentará o caminho para uma melhor prestação laboral, o que, por consequência, terá a capacidade de impactar no contexto social, posto que a partir do momento que um servidor público melhora o exercício de seu mister, toda a coletividade é, de alguma forma, beneficiada.

Este estudo contribui para o contexto acadêmico na medida em que amplia o leque de pesquisas de natureza qualitativa voltadas para o estudo da síndrome de *burnout* no ambiente policial, mais especificamente no que tange à realidade vivenciada pelos investigadores de polícia civil.

Esta pesquisa encontrou como fatores de limitação a parca literatura sobre a categoria pesquisada no ambiente de *burnout*, a pequena exploração de pesquisas de natureza qualitativa no processo de análise da síndrome em apreço e o reduzido número de pessoas que se dispuseram a participar da pesquisa, visto que alguns servidores contatados, por motivos vários, alegaram que não tinham disponibilidade para contribuir com o estudo acadêmico.

Não obstante, acredita-se que este estudo possa contribuir para um melhor entendimento do fenômeno *burnout* no ambiente policial, fomentando a realização de novas investigações neste cenário. Isso, notadamente, valendo-se da abordagem qualitativa, a qual possibilita o aprofundamento e a lapidação do conhecimento, com a consequente melhora da importante prestação institucional de competência da organização policial onde se desenvolveu esta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

- ALVES-MAZZOTTI, A.J.; GEWANDSZNAJDER, F. **O Método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2004.
- ANDOLHE, R. **Stresse e coping no cuidado à mulher com câncer de mama**. 2009. 75 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem). Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria. 2009.
- ANDRADE, E.R., SOUZA, E.P., MINAYO, M.C. Intervenção visando a auto-estima e qualidade de vida dos policiais civis do Rio de Janeiro. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 14, n.1, p.275-285. 2009.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 19 ed. Lisboa/Portugal: Edições 70, 2008.
- BASTOS, A. V. B.; PINHO, A. P. M.; COSTA, C. A. Significado do trabalho um estudo dos trabalhadores inseridos nas organizações formais. **RAE Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 6, p. 20-29, nov./dez. 1995.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (org.) O Estado da arte do *burnout* no Brasil. **Revista Eletrônica Interação Psy**, v.1, n.1, p. 4-11. 2003.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010. 282 p.
- BRASIL. Código de Processo Penal. Acesso em 21 fev. 2019. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del3689.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3689.htm)
- BRASIL. Constituição Federal. Acesso em 21 fev. 2019. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)
- CANÇADO, V. L.; SANT'ANNA, A. S. Mecanismos de defesa. In: VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. 512 p.
- CARLOTTO M.S.; MORAES, M.G. Síndrome de *Burnout* e fatores associados em professores de escolas públicas e privadas. **Boletim Academia Paulista de Psicologia**, São Paulo, v. 30, n. 79, p. 329-342. 2010.
- CARNEIRO, R. M. **Síndrome de Burnout: um desafio para o trabalho do docente universitário**. Orientador: Dr. Ivan José Maciel. 2010. 86 f. Dissertação (Mestrado Multidisciplinar em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente) CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ANÁPOLIS – UNIEVANGÉLICA, Anápolis. 2010.
- CERVO, A.L; BERVIAN, P.A. **Metodologia científica**. São Paulo: Makron Books, 2004.

CHERNISS, C. **Professional Burnout in human service organizations**. New York: Praeger, 1980. 318 p.

CODO, W. **Educação: carinho e trabalho - Burnout**, a síndrome da desistência do educador. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

CODO, W; VASQUES-MENEZES, I. O que é *burnout*? In: CODO, W. **Educação: carinho e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 1999.

COLLIS, J; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez, 1998.

DEJOURS, C. A psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade. In: MENDES, A. M.; LIMA, S. C. C; FACAS, E. P. (Orgs.). **Diálogos em psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2007.

DEJOURS, C. Addendum da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho, In: LANCMAN S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). DEJOURS, C. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2008.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 27-34, set./dez. 2004.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. **A banalização da injustiça social**. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994. 145 p.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. **Psicologia em Estudo**, Maringá, PR, v. 17, 3, p. 363-371, jul./set. 2012.

FRANÇA H. H. A síndrome de *Burnout*. **Revista Brasileira de Medicina**, v. 44, n. 8, p. 197-199, 1987.

FREITAS, L. G. Centralidade do trabalho. In: VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. p. 512.

FREUDENBERGER, H.J. Staff *Burnout*. **Journal of Social Issues**, v.30, n.1, p. 159-165, 1974.

GIL, A.C. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL-MONTE, P. R.; PEIRÓ, J. M. Validez factorial del Maslach *Burnout* Inventory en una muestra multiocupacional. **Psicothema**, v. 11, n. 3, p. 679-689, 1999.

GODOI, C.K; BANDEIRA-DE-MELLO, R; SILVA, A.B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006.

LATAACK, J. C. Coping with job stress: measures and future directions for scale development. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p. 377-385, 1986.

LEI ORGÂNICA DA POLÍCIA CIVIL DE MINAS GERAIS - Lei Complementar n. 129 de 08/11/2013. Disponível em:

<https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa-nova-min.html?tipo=LCP&num=129&ano=2013>. Acesso em: 25 de março de 2019.

LESSA, S. **Trabalho e ser social**. Maceió: Edufal, 1997. 287 p.

LIMA, M. E. A. A polêmica em torno da centralidade do trabalho na sociedade contemporânea. **Destarte**, Vitória, v. 2, n. 2, p. 161-194, 2003.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: guia básico com abordagem psicossomática. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 133 p.

LOPES, M.O. **Síndrome de Burnout**: um estudo com professores do ensino médio em uma escola pública inclusiva de Belo Horizonte. Orientador: Dr. Luiz Carlos Honório. 2011. 106 f. Dissertação. (Mestrado em Administração) - Faculdade Novos Horizontes. 2011.

LUKÁCS, G. **Ontologia do ser social**: os princípios ontológicos fundamentais de Marx. São Paulo: Ciências Humanas, 1979.

MARCUSE, H. Razão e revolução: Hegel e o advento da teoria social. Trad. Marília Barroso. Rio de Janeiro: Saga, 1969.

MARTINS, L. F.; LAPORT, T. J.; MENEZES, V. P.; MEDEIROS, P. B.; RONZANI, T. M. Esgotamento entre profissionais da Atenção Primária à Saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 12, p. 4739-4750, 2014.

MARX, K. **O capital**. 2. ed. Nova York: Internacional Publishers, 1967. 224 p.

MASLACH, C. Burned-out. **Human Behavior**, v. 5, n. 1, p. 16-22, 1976.

MASLACH, C. **Burnout**: the cost of caring. New Jersey: Malor Books. 1982.

MASLACH, C.; GOLDBERG, J. Prevention of *Burnout*: news perspectives. **Applied and Preventive Psychology**, v. 7, n. 1, p. 63-74, 1998.

MASLACH, C; JACKSON, S. The Measurement of Experienced *Burnout* – **Journal of Occupational Behavior**, v. 2, n. 2, p. 99-113. 1981.

MASLACH, C; JACKSON, S. *Burnout* in organizational settings. **Applied Social Psychology Annual**, v.5, pp. 133-153. 1984.

MASLACH, C; JACKSON, S.E; LEITER M.P. Maslach *Burnout* Inventory. In: ZALAUQUETT, C.P; WOOD, R.J. **Evaluating Stress: A Book of Resources**. 2.ed. London: The Scarecrow Press. 1997.

MASLACH, C; JACKSON, S.E; SCHWAB, R.L. **Maslach Burnout Inventory**. Palo Alto: Consulting Psychologists Press. 1997.

MASLACH, C; LEITER, M.P. **The truth about burnout: how organization cause, personal stress and what to do about it**. San Francisco: Jossey-Bass. 1997.

MASLACH, C; LEITER, M.P. **Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste?** Campinas: Papirus, 1999.

MASLACH, C. *Burnout: A multidimensional perspective*. In: SCHAUFELI, W.B; MASLACH, C; MAREK, T. **Professional burnout: Recent developments in theory and research**. New York: Taylor & Francis. 1993.

MASLACH, C; SCHAUFELI, W.B; LEITER, M.P. *Job Burnout*. **Annual Review of Psychology**, v. 52, n. 1, p. 397-422. 2001.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B. Historical and Conceptual Development of *Burnout*. In: SCHAUFELI, W. B.; MASLACH, C.; MAREK, T. (Ed.). **Professional Burnout: Recent developments in theory and research**. Taylor & Francis, 2017.

MASLACH, C. Entendendo o *Burnout*. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2005. 202 p.

MELO, L. P.; CARLOTTO, M. S. Prevalência e Preditores de *Burnout* em Bombeiros. **Psicologia ciência e profissão**, Brasília , v. 36, n. 3, p. 668-681, Set. 2016 .

MENDES, A. M. Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In: MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. 368 p.

MESQUITA, N. P. Um estudo da síndrome de *burnout* em policiais civis da região metropolitana de Porto Alegre, 2008. Programa de Pós-Graduação em Ciências Criminais da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2008.

MINAS GERAIS. Lei Orgânica da Polícia Civil. Acesso em 21 fev. 2019. Disponível em: <<https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa-nova-min.html?tipo=LCP&num=129&ano=2013>>

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 10. ed. São Paulo: Hucitec. 2007.

PERRET, B. L'avenir du travail: des tendances contradictoires. In: BOISARD, P. *et al.* **Le travail**: quelle avenir? Paris: Éditions Gallimard, 1997. 368 p.

SANTOS, L. L. C. P. Formação de professores na cultura do desempenho. **Educação & Sociedade**. Campinas, v. 25, n. 89 p.1149-1157, set/dez. 2004.

SCHAUFELI, W. B.; ENZMANN, D. **The *Burnout* companion to study and practice a critical analysis**. Londres: Taylor & Francis, 1998.

SILVA, M.C. **A síndrome de *burnout* e o trabalho de professores de uma escola pública mineira do ensino fundamental**. Orientador: Dr. Luiz Carlos Honório. 2013. 105 f. Dissertação. (Mestrado em Administração) - Faculdade Novos Horizontes. 2013.

SILVEIRA, N.M, VASCONCELLOS, S.J.L, CRUZ, L.P, KILES, R.F, SILVA, T.P, CASTILHOS, D.G. Avaliação de *burnout* em uma amostra de policiais civis. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, v.27, n.2, p. 159-163. 2005.

SOBOLL, L.A.P. A face oculta da síndrome do *Burnout* nos profissionais de enfermagem: uma leitura a partir da psicodinâmica do trabalho. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E PESQUISA – EnANPAD, 2002, Salvador. **Anais...** Salvador. 2002.

SOUZA, E. R., FRANCO, L.G., MEIRELES, C. C., FERREIRA, V. T. & SANTOS, N.C. Sofrimento psíquico entre policiais civis: uma análise sob a ótica de gênero. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.23, n.1, p. 105-114. 2007.

SOUZA, M. C. O. **Propensão à síndrome de *Burnout*: avaliando fisioterapeutas que atuam em uma Unidade de Terapia Intensiva localizada na região metropolitana de Belo Horizonte**. Orientador: Dr. Luiz Carlos Honório. 2018. 98 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro Universitário Unihorizontes. 2018.

SOUZA, W. C.; SILVA, A. M. M. A influência de fatores de personalidades e de organização do trabalho no *Burnout* em profissionais de saúde. **Estudos de Psicologia**, Campinas, SP, v. 19, n. 1, p. 37-48, jan./abr. 2002.

STRAUSS, A; CORBIN, J. **Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de Coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 7, n. 1, p. 37-46, 2002.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: Estimativa empírica de dimensionamento. **Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing**, São Paulo, v.2, n.2, p. 20-27. 2009.

TRIGO, T.R; TENG, C.T; HALLAK, J.E.C. Síndrome de *burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista de Psiquiatria Clínica**, São

Paulo, v.34, n.5, p. 223-233. 2007.

TRINDADE, L. L.; LAUTERT, L. Síndrome de *Burnout* entre os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 44, n. 2, p. 274-279, jun. 2010.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1992.

VANDENBERGHE, R; HUBERMAN, A.M. **Understanding and preventing teacher *Burnout***: A source book of international practice and research. Cambridge: Cambridge University Press. 1999.

VASQUES-MENEZES, I; CODO, W. O que é *burnout*? In: CODO, W. **Educação**: carinho e trabalho. Petrópolis: Vozes, 2006.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4 ed. Porto Alegre: Bookman. 2010.

## APÊNDICE A

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Eu, Saulo Santos, aluno do curso de mestrado do Centro Universitário Unihorizontes, estou desenvolvendo uma pesquisa, orientada pelo Professor Doutor Luiz Carlos Honório, que tem por objetivo descrever e analisar a propensão à síndrome de *burnout* nos investigadores de polícia civil que atuam em uma delegacia de polícia civil do interior do estado de Minas Gerais.

Para que os nossos propósitos possam ser alcançados, convido você para participar desta pesquisa. O procedimento adotado para a coleta de dados será por meio de entrevista estruturada. Os depoimentos dos participantes do levantamento dos dados, com a sua autorização prévia, serão gravados, transcritos e ficarão em poder do pesquisador. Informo-lhe, ainda, que os dados obtidos serão mantidos em sigilo, assim como a sua privacidade e a garantia de anonimato. Saliento que os resultados da pesquisa serão utilizados apenas para fins científicos. Ressalto também que os dados colhidos serão destruídos ao término de cinco anos.

Comunico-lhe que o processo de levantamento dos dados não implicará despesas decorrentes de sua participação na pesquisa. Você tem a liberdade para se recusar a participar ou retirar o seu consentimento a qualquer momento ou fase do estudo.

Eu, .....,  
 RG número ....., fui orientado(a) sobre o estudo e afirmo meu consentimento em participar da atividade proposta pelo pesquisador e autorizo a gravação da minha entrevista.

Patos de Minas – MG, ..... de .....de 2019.

Assinatura do entrevistado:.....

Assinatura do pesquisador: .....

Pesquisador responsável: Saulo Santos

Endereço: Rua Altamir José Ferreira, número 506, bairro Copacabana, Patos de Minas – MG.

CEP 38701-211 – Celular (34) 99975-9876

## APÊNDICE B

### ROTEIRO DE ENTREVISTA

Prezado(a):

Agradeço antecipadamente pela disponibilidade em conceder a entrevista que fundamentará minha pesquisa de mestrado. Ressalto que as informações fornecidas serão utilizadas exclusivamente para fins de pesquisa acadêmica e que sua identidade será mantida em sigilo e anonimato. Os dados serão tratados em sua totalidade, sem que em nenhum momento as informações serão tratadas de forma específica.

Peço que considere exatamente o que acontece e não aquilo que seria ideal em termos de acontecimento. Responda as perguntas de forma pensando em sua vivência e experiência profissional, não se preocupando em definir as questões como certas ou erradas.

#### **Dados sócio-demográficos:**

Sexo:

Idade:

Estado Civil:

Número de filhos:

Escolaridade:

Tempo de atuação na presente instituição:

Carga horária de trabalho:

#### **1 CONTEXTO DO TRABALHO**

##### **Organização do trabalho:**

1 - Fale sobre o ritmo de seu trabalho na organização em que trabalha.

2 - Você pode me relatar que responsabilidades são exigidas de você para a

realização do seu trabalho?

3 – O que você tem a me dizer sobre o planejamento de seu trabalho? Que cobranças são feitas neste sentido?

4 – A respeito das competências necessárias para a realização do seu trabalho, o que a organização em que atua tem requerido de você?

5 – Avalie os meios de comunicação disponibilizados pela instituição para você realizar o seu trabalho;

6 – O que você pode me contar a respeito do processo decisório da organização em que atua?

### **Condições do trabalho:**

1 – Que elementos do ambiente de trabalho você considera adequados e não adequados para a realização da sua função?

2 – Quanto à “segurança no trabalho”, quais são as condições oferecidas pela organização em que trabalha?

3 - Em relação aos instrumentos e equipamentos utilizados em seu trabalho, qual é a sua opinião?

### **Relações socioprofissionais:**

1 – Fale-me um pouco sobre os relacionamentos com você mantém com:

a) Chefia;

b) Colegas e equipe (Delegados, Investigadores e Investigadores)

c) Cidadão usuário do atendimento

- Neste quesito estar atento para levantar dados sobre espírito de equipe, cooperação, conflitos interpessoais, disputas, e relações de poder no que diz respeito ao relacionamento com chefia, colegas e equipe de trabalho.

## **2 SÍNDROME DE *BURNOUT***

### **Exaustão emocional:**

1 – O que passa pela sua cabeça quando se prepara para ir trabalhar?

- 2 – Ao final de um dia de trabalho como você se sente?
- 3 – O que você pode me relatar a respeito do esforço que precisa desempenhar para realizar o seu trabalho?
- 4 – O que você me diria a respeito dos recursos que possui para lidar com as situações que porventura possam lhe desgastar no trabalho?
- 5 – Conte alguma situação que lhe causou desgaste no trabalho e diga que estratégia você utilizou para lidar com o ocorrido?
- 6 – Alguma vez você já pensou em desistir de sua profissão? Seja “sim” ou “não”, por que razão?

**Despersonalização:**

- 1 – Que sentimentos você nutre em relação ao cidadão que atende em uma situação de emergência?
- 2 – O que você pode me relatar a respeito do impacto que os problemas dos cidadãos que atende exercem sobre você? Como você lida com esses problemas?
- 3 - O que você poderia me descrever sobre as emoções que experimenta no exercício de suas funções? Como você lida com elas?

**Baixa realização profissional:**

- 1 – Você se sente realizado profissionalmente? Que elementos caracterizam a sua resposta?
- 2 – Você diria que as condições atuais em que executa a sua função são mais motivadoras ou desmotivadoras. Aponte elementos justificadores da resposta.
- 3 – O que você poderia dizer a respeito do reconhecimento que recebe pela execução do seu trabalho?
- 4 - Você pode estabelecer um comparativo de como eram as expectativas quando você iniciou sua profissão e como elas se encontram agora?