

INFLUÊNCIA DO ESTRESSE NO DESEMPENHO DA ATIVIDADE POLICIAL MILITAR EM GOIÁS

Sérgio Inácio de Araújo

Rubens Maia da Silva

RESUMO

Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa realizada junto a policiais militares de diferentes Unidades Operacionais da Polícia Militar do Estado de Goiás. A amostra pesquisada foi de 292 indivíduos extraída de uma população de 13.149 policiais militares. A análise dos dados envolveu técnicas quantitativas adequadas para a pesquisa. Os resultados apontaram a existência do estresse entre membros da corporação, em decorrência da elevada insatisfação com aspectos estruturais da Instituição. Constatou-se um elevado nível de satisfação com o trabalho em si, implicando em significativa qualidade de vida no trabalho(QVT). A pesquisa apontou ainda a necessidade de modernização da cultura da instituição, bem como de suas políticas e estratégias de gestão de recursos humanos.

Palavras-Chave: Estresse, Qualidade de Vida no Trabalho, Polícia Militar.

Abstract: This article presents the results of a research involving militar policeman of different Units of Militar Police of the Goiás State. The sample researched was of 292 people extracted from a population of 13.149 militar policeman. The data analysis invold quantifield techniques appropriate for the research. The results pointed out the existence of stress among members of the institution. A high level of satisfaction with the work itself, was confirmed implicating at a significative quality of life in work (QLW). The research still has poited out the necessity of modernization of the institute's culture, as well as the politcs and strategies of administration by human resources.

Key words: Stress , Quality of Life in work , Militar police.

* Capitão da Polícia Militar do Estado de Goiás e Bacharel em Direito.

** Capitão da Polícia Militar do Estado de Goiás e Bacharel em Direito.

INTRODUÇÃO

Abordar o estresse na Polícia Militar implica necessariamente reconhecer a existência de um ser humano no interior da “embalagem” policial Militar. Talvez por isso, até hoje, muito pouco, se tenha falado sobre este assunto.

A diversidade e a complexidade dos problemas que afligem o homem moderno tomam um vulto ainda maior quando se trata do policial brasileiro. O trabalho em condições muitas vezes adversas, a preocupação constante com o suprimento de meios para manter a sua família, a pauperização do país dificultando a obtenção de um salário digno que corresponda inclusive ao risco de vida do Policial Militar, são elementos de uma longa lista que contribuem para o desgaste físico e mental deste policial. A enumeração das dificuldades é vasta e as soluções vislumbradas certamente não são imediatas, pois dependem de uma complexa concatenação de decisões e acontecimentos políticos, econômicos, sociais e culturais.

Este policial, de quem a sociedade exige uma postura adequada e uma ação rápida e eficaz toda vez que é chamado, sofre um bombardeio diário de situações altamente estressantes que minam paulatinamente a sua saúde tornando-o demasiadamente agressivo, apático, cínico ou doente.

Poderia ser alegado que é necessário primeiramente proporcionar a este homem as condições materiais mínimas em termos de salário, moradia e saúde, para somente depois tentar alertá-lo sobre os malefícios do estresse. Embora haja muito de verdadeiro nesta observação, é preciso, entretanto notar que o progresso nos diversos aspectos da vida humana não são lineares. Para progredir numa área nem sempre é necessário

obrigatoriamente esperar pela solução definitiva dos problemas de outras áreas. Nem sempre o único caminho é tentar corrigir antes as falhas primárias para depois tratar dos problemas causados por elas. Se assim fosse, um país como o Brasil, com tantos bolsões de absoluta miséria, não poderia ter uma indústria eletrônica sofisticada ou ser exportador de aviões ou estar na vanguarda em indústria farmoquímica. Quando os problemas são atacados concomitantemente, muitas vezes os resultados obtidos numa área acabam provocando o progresso em outros setores e/ou beneficiando estes direta ou indiretamente.

É necessário reconhecer também que o estresse do nosso policial não se deve exclusivamente, mas também, a fatores materiais diretamente relacionados com o seu salário e as contingências das condições materiais de trabalho. Se não existissem outras causas do estresse além das apontadas anteriormente, não estariam estressados os policiais americano ou canadenses com um salário mensal de até U\$ 5.000 dólares e com moradia, boa alimentação, educação, bom atendimento de saúde e opções variadas de lazer para si e seus dependentes. Os departamentos em que esses policiais trabalham, de um modo geral, estão muito bem equipados em termos de viaturas, armas sofisticadas, equipamentos eletrônicos e de comunicação. Entretanto, um estudo realizado recentemente nos EUA mostrou que, entre as 147 profissões pesquisadas, a do policial ocupava a 11ª posição em termos de estresse. A própria natureza do trabalho policial, além de extremamente estressante, é muito sedentária, pois num outro estudo, também dos Estados Unidos, comprovou-se que de 32 funções realizadas normalmente por um policial, 75% são de natureza sedentária.

Desta forma, este estudo buscou dissertar sobre a qualidade de vida no trabalho como fator de estresse de membros da PMGO, com intuito de verificar as variáveis determinantes desse estado, visando à sugestão de alternativas que proporcionem elevar os níveis de satisfação no trabalho, o

que pode repercutir na qualidade dos serviços prestados por estes profissionais à comunidade.

Estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho reúnem, num mesmo campo de pesquisa, aspectos antes estudados pelas teorias de motivação, fatores ambientais, ergonômicos e de satisfação no trabalho, permitindo o aprofundamento teórico destes termos.

Fatores como a conscientização de trabalhadores, crescimento do movimento sindical e aumento da responsabilidade social das empresas, impulsionaram os movimentos de Qualidade de Vida no Trabalho a partir da década de 60. Houve um pequeno declínio nos estudos nessa área motivado pelas crises no setor energético e o aumento da inflação na década de 70, mas sua retomada veio logo em seguida com a difusão, no mundo ocidental, das técnicas de gestão japonesa e seus impactos no mundo do trabalho.

Na atualidade há uma expressiva preocupação com a disseminação dos princípios da QVT em organizações de todo o mundo, através da filosofia e métodos que buscam maior satisfação do indivíduo no trabalho, observa-se uma considerável diversidade nos estudos em decorrência de variações culturais, contextos sócio-políticos de cada autor. Entretanto, essas diferenças se complementam, permitindo uma visão mais abrangente e integrada em relação ao tema.

METODOLOGIA

Analisando as diversas abordagens sobre o tema, Walton (1973) apresenta oito critérios de análise de QVT: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização,

constitucionalismo, o trabalho e sua relevância social para o indivíduo e o espaço total de vida. Leppitt (1978), por sua vez, agrupa os oito critérios de Walton em quatro fatores-chave que são o trabalho em si, o indivíduo, a produção do trabalho, as funções e a estrutura da organização. Westley (1979) lista diversos problemas que podem ser obstáculos à QVT e que são agrupados em quatro tipos: políticos, econômicos, psicológicos e sociais. Huse e Cummings (1985) pensam em QVT como um processo que envolve o trinômio indivíduo-trabalho-organização, sendo necessário considerar os seguintes fatores: participação dos trabalhadores, projeto de cargo, inovação do sistema de recompensas e melhoria do ambiente organizacional. Dan's e Werther (1983) consideram que QVT satisfatória diz respeito a um cargo interessante, desafiador e compensador. Os mesmos autores advertem que, além do cargo, devem ser considerados três níveis: organizacional, ambiental e comportamental. Nadler e Lawler (1983) apontam seis fatores a serem considerados em intervenções de QVT: a percepção de necessidades, o foco do problema que é destacado da organização, a estrutura para identificação e solução do problema, teoria/modelo de processo de treinamento e participantes, compensações projetadas, tanto para o processo, quanto para os resultados, sistemas múltiplos afetados, e envolvimento amplo da organização. Pode-se citar ainda Thériault (1980) que enfocou no estudo da QVT, a remuneração envolvendo quatro tipos de transações: econômica, psicológica, sociológica, política e ética.

A pesquisa apresentada, no que se refere a QVT e conseqüente estresse ocupacional, usou como base teórica o modelo de Hackman e Oldham (1975), que consideram as características da tarefa do indivíduo como viabilizadoras de satisfação através da criação de estados psicológicos críticos. Relevância Percebida é o primeiro destes estados psicológicos e diz respeito ao grau em que o indivíduo percebe o seu

trabalho como importante e significativo. O segundo estado é a Responsabilidade Percebida pelo trabalhador em relação ao seu trabalho, ou seja, o grau em que se sente responsável pelos resultados do trabalho que executa. Em terceiro lugar está o estado que diz respeito ao conhecimento dos Resultados do trabalho pelo trabalhador, isto é, o grau com que o indivíduo conhece e entende seu desempenho efetivo na tarefa. A presença desses estados psicológicos é considerada como um indicador de motivação.

Segundo os autores, as dimensões da tarefa capazes de criar os estados psicológicos críticos acima citados são: variedade de habilidade e talentos exigidos na realização da atividade; identidade da tarefa, ou seja, o nível em que é possível na realização da tarefa, identificar o desenvolvimento de um trabalho completo; significado da tarefa, isto é, o grau em que a tarefa influencia a vida ou o trabalho de outras pessoas; autonomia, liberdade do indivíduo de planejar a forma de realização do trabalho; feedback extrínseco decorrente da avaliação do desempenho realizado por terceiros; feedback extrínseco, verificado quando a própria atividade fornece ao indivíduo possibilidade de avaliar seu desempenho e inter-relacionamento, que se refere ao contato com pessoas-colegas, clientes, etc – na realização das atividades do seu cargo.

Esse modelo traz ainda a variável resultados pessoais e de trabalho que se refere à sentimentos decorrentes da realização do trabalho e da geração de resultados. Outra categoria constante do modelo são as satisfações contextuais, que avalia a satisfação com possibilidade de crescimento, supervisão, segurança no trabalho, compensação e ambiente social. Existe ainda a variável necessidade individual de crescimento, relacionando características da tarefa e respostas individuais.

ESTRESSE

Os diversos conceitos de estresse encontrados na literatura caracterizam-no como uma resposta do organismo a determinados estímulos estressores, se constituindo em um mecanismo importante para a sobrevivência humana.

De acordo com Selye (1959), o estresse pode ser definido como o desgaste ocasionado pela inadaptação prolongada do indivíduo às exigências do ambiente. Dois aspectos inerentes ao estresse são: o fato de poder ser provocado por diversos fatores, implicando em manifestações variadas e a dependência da capacidade de resposta e da percepção de cada indivíduo. Cooper et al. (1988) entende o estresse ocupacional como algo relacionado às características próprias do indivíduo e resultante da forma inadequada de lidar com as pressões. Atingindo o indivíduo, o estresse evolui paulatinamente até o desenvolvimento dos sintomas.

Segundo Couto (1987) o estresse pode variar entre uma simples sensação de desconforto e uma total prostração do corpo e da mente. Os principais sintomas são o nervosismo, a ansiedade, a irritabilidade, a fadiga, a angústia, a raiva, a depressão, a dor no estômago, nos músculos do pescoço e ombros e dores no peito quando o indivíduo está sob pressão. Esse autor identifica ainda dois tipos de estresse em relação à intensidade das manifestações: o agudo e o crônico.

O estresse pode ainda ser distinguido quanto à natureza dos agentes estressores. O estresse de monotonia é decorrente do baixo nível de estimulação do indivíduo, da demanda do ambiente ser inferior à capacidade de resposta. Já o estresse por sobrecarga decorre do nível de estimulação superior à capacidade de adaptação do indivíduo.

Na visão de Selye (1959), no que se refere às conseqüências, podem ocorrer: o estresse, que é uma resposta produtiva do organismo a um estímulo, e o distresse, fenômeno negativo que pode gerar danos ao organismo. O desenvolvimento de um ou de outro estado depende da vulnerabilidade e a reação do indivíduo aos estímulos recebidos.

As características pessoais são importantes determinantes dos níveis de estresse experimentados por uma pessoa. Nesse sentido, não são propriamente os estressores que determinam se o impacto será grande ou pequeno, mas sim a vulnerabilidade individual às pressões que, por sua vez, encontra-se atrelada à estrutura psicofísica de cada um.

Robbins (2002) cita duas características que influenciam essa vulnerabilidade: o lócus de controle e o tipo de personalidade. Esse autor afirma que o lócus de controle interno consiste na causalidade dada pelo indivíduo aos acontecimentos ao seu redor, que pode ser interna ou externa. O primeiro ocorre quando a pessoa acredita ser responsável pelo que acontece em sua volta. Por sua vez, o indivíduo com lócus de controle externo, julga-se incapaz de alterar o meio, responsabilizando o destino ou a sorte pelos acontecimentos.

Já a personalidade pode ser do tipo “A” ou “B”. indivíduos que apresentam personalidade do tipo A são competitivos, perfeccionistas e normalmente se ocupam de mais coisas do que são capazes, enquanto os do tipo B, organizam melhor o seu tempo e capacidade, sendo menos competitivos e mais pacientes.

Em um ambiente organizacional, os trabalhadores são submetidos a pressões que possibilitam algum nível de estresse provocando um aumento nos níveis de rotatividade, absenteísmo, além de doenças e acidentes de trabalho. A identificação das fontes de pressão no trabalho é fundamental para organizá-los, se possível, erradicá-los.

Segundo Cooper et al. (1988), existem seis grandes grupos de

agentes estressores no ambiente de trabalho: fatores intrínsecos ao trabalho, papel do indivíduo na organização, relacionamento interpessoal, carreira e realização, estrutura e clima da organização e a interface casa/trabalho.

Esses autores desenvolveram um modelo de estudo do estresse que abrange características organizacionais e individuais. Segundo esse modelo, os indivíduos, a partir de seus valores e estruturas – lócus de controle e tipo de personalidade – quando são submetidos à ação de agentes estressores – fontes de pressão – desenvolvem meios singulares de defesa – mecanismos de controle. O estresse, então, se manifesta quando tais mecanismos não atuam de forma eficiente.

Esta pesquisa constitui-se de um estudo de caso descritivo-analítico, de policiais militares pertencentes a diversas OPMS da Polícia Militar do Estado de Goiás.

Os objetivos da pesquisa foram: 1- Identificar as variáveis preditoras de estresse dos integrantes da corporação; 2- Diagnosticar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do grupo pesquisado; 3- Identificar as características pessoais dos pesquisados; 4- Verificar quais são os fatores de pressão no trabalho que mais afetam o grupo em referência; 5- Extrair dos resultados obtidos indicações que possam subsidiar a definição de políticas de pessoal que privilegiem, na Polícia Militar do Estado de Goiás a maior satisfação dos envolvidos, apresentando como conseqüências, uma melhor qualidade dos serviços prestados à comunidade.

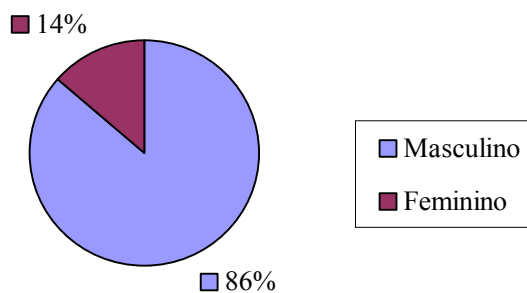
DISCUSSÃO DOS DADOS

A amostra pesquisada foi de 292 policiais militares da ativa do Estado de Goiás, que voluntariamente responderam a perguntas objetivas.

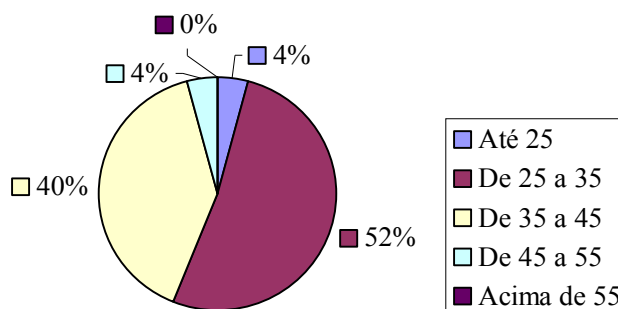
Em relação aos dados pessoais, verificou-se que a amostra foi

composta principalmente por indivíduos do sexo masculino 86%, com idade inferior a 40 anos 52%, casados 71%, e que concluíram o ensino médio 49%.

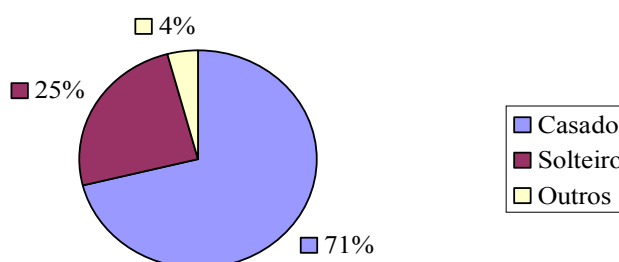
QUANTO AO SEXO DOS PROFISSIONAIS PESQUISADOS



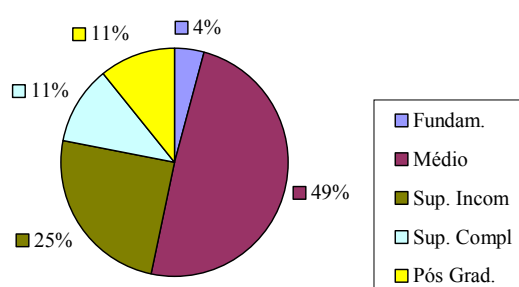
FAIXA ETÁRIA DOS PESQUISADOS



ESTADO CIVIL DOS PESQUISADOS

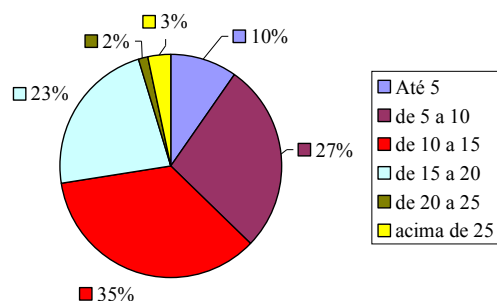


ESCOLARIDADE DOS PESQUISADOS



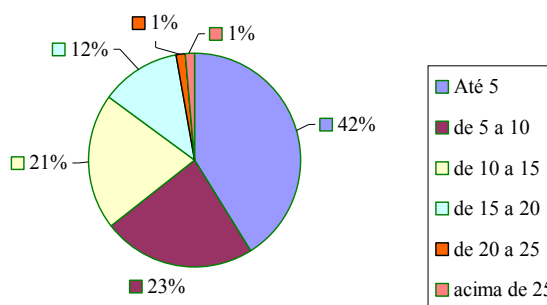
O predomínio de indivíduos com tempo de serviço entre 10 e 20 anos na corporação 58%, indica estabilidade profissional. Porém, verificou-se uma alta rotatividade interna, ou seja, 42% dos pesquisados estão com menos de 5 anos na mesma OPM.

TEMPO DE SERVIÇO DOS PESQUISADOS



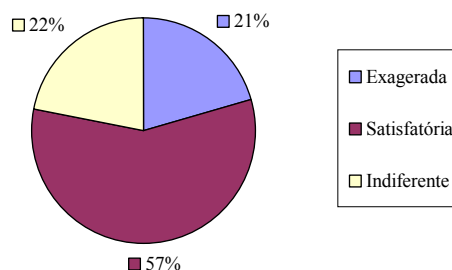
TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA NA OPM ATUAL DOS

PESQUISADOS



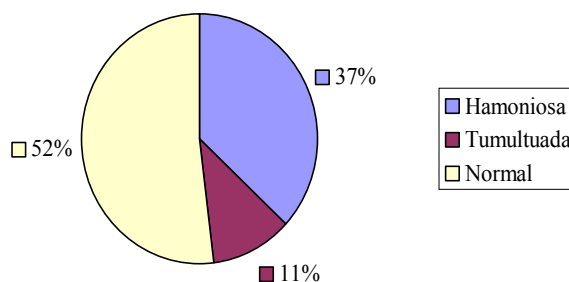
A análise dos resultados revelou que a carga horária não é fator preponderante de insatisfação, 79% dos pesquisados avaliam como satisfatória ou indiferente a jornada de trabalho.

NÍVEL DE ACEITAÇÃO DA CARGA HORÁRIA DOS PESQUISADOS



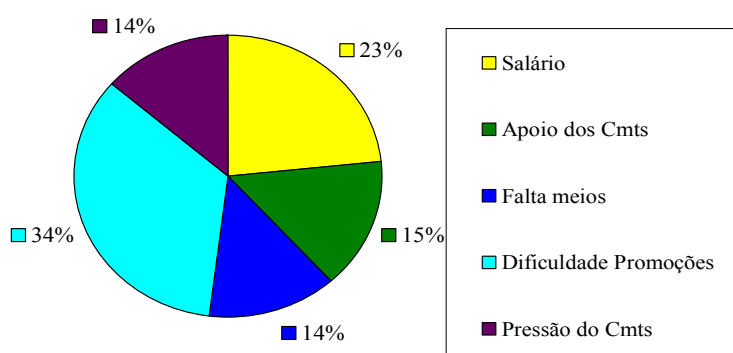
O inter-relacionamento dos policiais militares mostrou-se satisfatório, com 52% dos pesquisados classificando-o de normal.

DEMONSTRATIVO DO NÍVEL DE RELACIONAMENTO PROFISSIONAL ENTRE OS PESQUISADOS

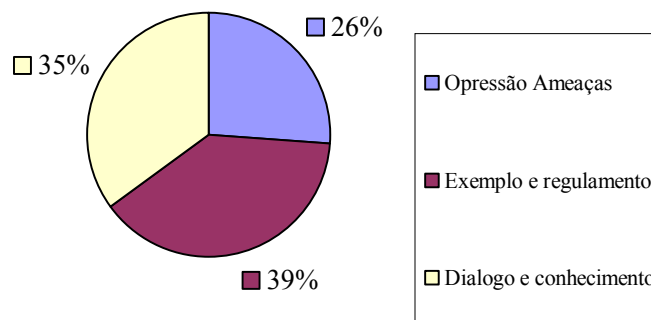


Ao serem analisados os fatores de pressão no trabalho, considerando cinco aspectos previamente determinantes, 34% dos pesquisados identificaram na dificuldade de ascensão na carreira o maior desestímulo para o exercício da função, quanto a percepção dos pesquisados da forma como a hierarquia é exercida, a maioria 74% considera que a autoridade é praticada de modo positivo.

FATORES APONTADOS COMO DESESTÍMULO PARA O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO POLICIAL MILITAR

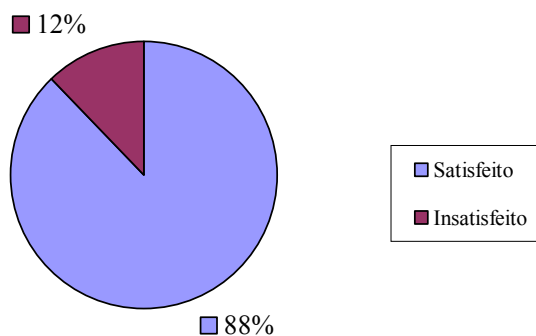


PERCEPÇÃO DOS PESQUISADOS DA FORMA COMO A AUTORIDADE É EXERCIDA NA CORPORAÇÃO

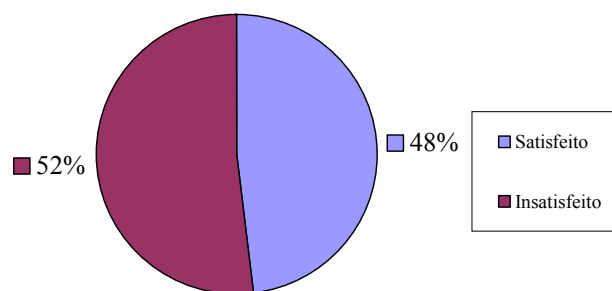


No que diz respeito à satisfação com o trabalho policial militar, 88% dos pesquisados se declaram satisfeitos com a profissão, porém observa-se uma insatisfação quando a questão é o reconhecimento da Corporação para o desempenho profissional dos pesquisados que apontam 52% de insatisfeitos.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A CARREIRA POLICIAL MILITAR

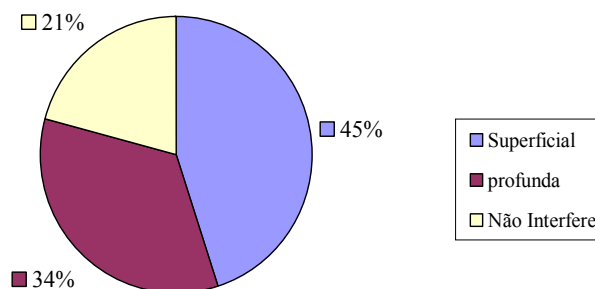


NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A CORPORAÇÃO E O RECONHECIMENTO DESTA COM O DESEMPENHO DOS PESQUISADOS



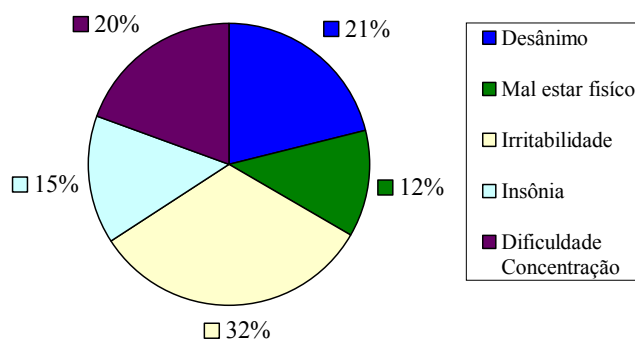
Constatou-se um nível mediano de pesquisados que consideram negativa a interferência da atividade profissional na vida pessoal.

INTERFERÊNCIA DA ATIVIDADE PROFISSIONAL NA VIDA PESSOAL DOS PESQUISADOS



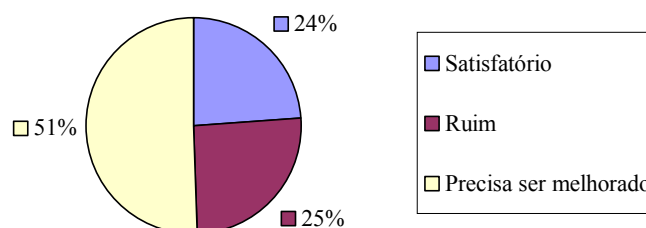
Todos os pesquisados assinalaram algum sintoma de estresse, a maioria apontou a irritabilidade 32%.

SINTOMAS DE ESTRESSE DEMONSTRADOS ENTRE OS PESQUISADOS



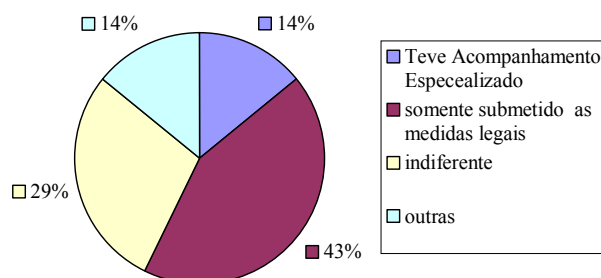
Entre os pesquisados foi constatado que a maioria 51%, considera que o acompanhamento psico-social da Polícia Militar do Estado de Goiás precisa ser melhorado.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO PSICO-SOCIAL ENTRE OS PESQUISADOS



Verificou-se que entre os pesquisados, 48% afirmaram já ter passado por alguma situação traumática em serviço, dos quais 43% assinalaram que não tiveram nenhum acompanhamento especializado.

PERCEPÇÃO DE APOIO DA CORPORAÇÃO COM OS PESQUISADOS EXPOSTOS A SITUAÇÕES TRAUMÁTICAS



CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Verificou-se a existência de estímulos estressores, é grande a insatisfação entre os pesquisados quanto à falta de possibilidade de crescimento profissional e a questão salarial, todavia a progressão na carreira é limitada ao número de vagas e acesso via concurso público a cursos preparatórios, já os salários demandam empenho de diversos setores do poder público em variados níveis.

Outro resultado importante da pesquisa é o anseio demonstrado entre os pesquisados de melhor acompanhamento de indivíduos expostos a situações traumáticas, ressalta-se que o indivíduo nem sempre oferece voluntariamente a informação a respeito de situações traumáticas, seja por sentir-se culpado, constrangido, por ser doloroso falar no assunto ou ainda por ser induzido por leigos a acreditar que o fato é absolutamente normal.

O trabalho policial é estressante, a exposição a situações extremas resulta em diferentes reações nos indivíduos envolvidos, o transtorno de Estresse Pós-traumático têm sido motivo de inúmeros trabalhos científicos, daí a necessidade de se padronizar os procedimentos encaminhando todo policial militar a acompanhamento especializado sempre que se envolver em situações traumáticas.

Observou-se uma insatisfação considerável quanto à percepção de reconhecimento por parte da organização aos méritos dos policiais pesquisados, ocorre que já existem inúmeros mecanismos de premiação instituídos que podem não estar sendo utilizados como deviam.

Com relação às recomendações decorrentes desta pesquisa, percebeu-se que a satisfação dos policiais militares passa pela revisão de aspectos da cultura e estrutura organizacional da instituição, no sentido de proporcionar melhores possibilidades de crescimento pessoal e profissional, acrescentando-se ainda a necessidade de revisão das políticas salariais, o que obriga um esforço conjunto dos diversos âmbitos de poder, bem como um eficaz acompanhamento especializado dos policiais militares, mesmo os que se encontram lotados no interior, o que pode ser conseguido via convênios locais.

Ressalta-se que a satisfação no trabalho repercute diretamente nos níveis de qualidade do mesmo, o que é essencial em se tratando da segurança do cidadão.

REFERÊNCIAS

BUREAU OF JUSTICE ASSISTANCE, U.S. Department of JUSTICE. Promoting Law Enforcement Stress, Alexandria, Virgínia USA, 1990.

MORAES Neto Martinho, Comentários do Capítulo II do Relatório da Comissão Interamericana de Direitos Humanos, disponível no site <www.stresspolicial.com.br>.

COOPER, C. et al. Occupational stress indicator: test sources of pressure in job. England: Windsor, 1988a.

COUTO, H. A. Stress e qualidade de vida dos executivos. Rio de Janeiro: COP, 1987.

DAVIS, K.; WERTHER, W.B. Administração de pessoal e recursos

humanos. São Paulo: McGraw-Hill, 1993.

HACKMAN, J. R.; LAWLER, E. E. Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology Monograph*, v. 55, n. 3, p. 259-285, jun. 1971.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, V. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G. *Organization development and change*. 3. ed., St Paul: West Publishing Company, 1985.

LIPPITT, G. L. Quality of work life: organization renewal in action. *Training and Development Journal*, July, v. 32, n. 1, p. (?) 1978.

MORAES, et al. Diagnóstico de qualidade vida e estresse no trabalho da Polícia Militar do estado de Minas Gerais. Belo Horizonte: NEACO/CEPEAD/FACE/UFMG, 2000. 219f. (Relatório de pesquisa).

NADLER, D.; LAWLER, E. Quality of work life: perspectives and directions. *Organization Dynamics*, New York, V. 1, n. 11, p. 20-30, Winter, 1983.

SILVA NETO, S. A. Cultura organizacional da Polícia Militar de Minas Gerais: uma visão diagnóstica. *O Alferes*, Belo Horizonte, V. 13, n. 45, P. 13-69, abr./jun. 1997.

SOUZA, E. M. C. D.; PATROCÍNIO, M. C. C. Fatores psicossociais na gênese de atos agressivos de policiais militares. In: SAMPAIO, J. R (Org). *Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 199. p. 181-216.

THÉRIAULT, R. Qualité de l'avié travail: implications sur la gestion de la rémunération. In: BOIBOISVERT, M. *la qualité de l'avié au travail*. Ottawa: Agence D'arc, 1980.

TURNER, A. N.; LAWRENCE, P. R. *Industrial jobs and the worker*. Boston: Harvard university Graduate school of Business Administration, 1973.

WALTON, R. Quality of working life: what is it? Sloan Management Review, v. 15, n. 1, p. 11-21, dec. 1973.

WESTLEY, W.A. Problems and solutions in the quality working life. Human relations, New York, v. 32, n. 2, p. 113-123, feb. 1979.