

S.O.S. POLÍCIA! – ESTRESSE NO TRABALHO: ESTUDO NO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA 190 DA POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS

FABIANA SANTOS REZENDE

Tenente Psicóloga do Quadro de Oficiais de Saúde da PMMG.
Especialista em Gestão Estratégica. Mestre em Administração.

Resumo: O objetivo deste estudo foi diagnosticar as possíveis manifestações de estresse no trabalho de supervisores, teleatendentes e radioperadores do Centro Integrado de Comunicações Operacionais (CICOp) da Região Metropolitana de Belo Horizonte, identificando as principais fontes de tensão, os sintomas decorrentes e os impactos na produtividade. O estudo de caso permitiu a descrição e explicação do fenômeno investigado, utilizando-se como base teórica o Modelo Teórico de Explicação de Estresse Ocupacional (MTEG). Os dados foram obtidos por meio de pesquisa de campo, com questionário aplicado na amostra de 189 indivíduos que atuam no atendimento de urgência 190 da Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG). Os resultados apontam que 76,2%, ou 144, apresentam quadro de estresse ocupacional, sendo que desses, 40,7%, ou 77, indicam estresse leve a moderado; 26,5%, ou 50, revelam estresse intenso; e 9,0%, ou 17, estresse muito intenso. Da amostra, 23,8%, ou 45, apresentaram ausência de estresse. Foi evidenciado maior nível de estresse ocupacional entre teleatendentes civis da empresa contratada, sendo que 46,6% deles apresentaram estresse intenso e muito intenso. Os principais sintomas identificados na amostra global foram: fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombros, nervosismo, ansiedade e irritabilidade e angústia. As fontes de tensão mais evidentes estão relacionadas à execução de trabalho complexo, gerando desgaste e muito cansaço, seguida pela realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança.

Observa-se também que os supervisores apresentaram menores níveis nos indicadores de impacto na produtividade, ou seja, menor impacto sobre a desmotivação com o trabalho e o desejo de trocar de função.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Teleatendimento. PMMG.

Abstract: The objective of this paper was to diagnose the possible manifestations of stress in the work of supervisors, telemarketing and radio operators of the Integrated Center of Operational Communications (CICOP) about Metropolitan Region of Belo Horizonte, identifying the main sources of tension, the resulting symptoms and impacts on productivity. We performed a study allowed the description and explanation of the phenomenon under investigation and was used as the theoretical basis the Model Explanation of Occupational Stress (MTEG). Data were collected through a questionnaire applied in the sample of 189 individuals who work in the emergency room 190 of PMMG. The results shows that 76.2%, or 144, present a profile of occupational stress and, of these, 40.7%, or 77, indicate mild to moderate stress; 26.5%, or 50, severe stress and 9.0%, or 17, indicate stress very intense. 23.8% from the sample, or 45, showed no stress. From the diagnosis evidenced higher levels of occupational stress among telemarketing operators civilian contractor, and 46.6% indicate had high, very intense stress. The major symptoms identified in the aggregate were: fatigue, pain in the neck and shoulder's muscles, nervousness, anxiety and irritability, and anguish. The more evident sources of tension are related to execution of complex work, bringing weariness and tiredness, following to carried out by several activities at once with a high degree of recovery. It was also noted that the supervisors, have the lowest impact on productivity, that is, lowest impact about disincentive and desire to switch their jobs.

Keywords: Occupational stress. Call center. PMMG.

INTRODUÇÃO

O estresse no trabalho tem sido um tema frequentemente abordado no mundo contemporâneo. A rapidez com que as mudanças estão ocorrendo, aliada aos conflitos, apreensões, ansiedade, sedentarismo, transtornos e tensões da vida em nossa época, são responsáveis pela deterioração da saúde mental no trabalho (DEJOURS, 2009).

A Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG), além de ser influenciada pelo contexto de aceleração das rotinas de trabalho, carrega outra preocupação da atualidade, que é o aumento crescente das demandas por segurança e da pressão no trabalho. Para atender às necessidades sociais e possibilitar o rápido acesso ao auxílio policial, o atendimento da PMMG funciona 24 horas por dia. Por meio do número 190, o cidadão da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) acessa um sistema de atendimento gratuito de socorro pertencente ao Centro Integrado de Comunicações Operacionais (CICOp), que identifica a Unidade responsável pela área da ocorrência e contata a viatura mais próxima.

O CICOp enfrenta o desafio de atender todas as chamadas e encaminhar pessoal preparado para solucionar ocorrências policiais, além de identificar trotes e discernir entre eventos que necessitam de atuação policial ou não. O conteúdo das ligações de urgência do serviço 190 da PMMG coloca os indivíduos que nele atuam em contato com o sofrimento dos cidadãos que procuram pelo serviço. Além disso, o atendimento e o despacho telefônico ágil e repetitivo predispoem os teleatendentes, radioperadores e supervisores que acompanham e direcionam as atividades do setor a tensões e consequentes implicações para a sua saúde.

Todo o contexto mencionado direciona a reflexão acerca deste estudo e instiga a seguinte questão de pesquisa: como pode ser explicada a natureza do trabalho de supervisão, teleatendimento e despacho do serviço 190 da PMMG e suas implicações para o desencadeamento de possíveis quadros de estresse no trabalho desses profissionais?

O objetivo geral do estudo é diagnosticar as possíveis manifestações de estresse no trabalho de supervisores, teleatendentes e radioperadores do serviço 190 da PMMG. São objetivos específicos deste trabalho: a) realizar diagnóstico de estresse em supervisores, teleatendentes e radioperadores do serviço 190 da PMMG; b) identificar os principais sintomas evidenciados no diagnóstico de estresse; c) identificar as principais fontes de tensão no trabalho para as funções em estudo; d) apontar os principais indicadores de impactos na produtividade, decorrentes dos quadros de estresse.

Diante dessa realidade, salienta-se a necessidade de promover maior entendimento sobre o problema para fornecer propostas de ações que minimizem os efeitos do trabalho de atendimento, sobretudo pelo fato de que esse tipo de ocupação, na origem, caracteriza-se essencialmente por conviver com o sofrimento daquela comunidade.

O ESTRESSE OCUPACIONAL

O chamado “estresse ocupacional” é uma reação do indivíduo às ameaças no ambiente de trabalho. Elas se configuram como estressores e denunciam a má relação entre a estrutura psíquica do indivíduo e as pressões psíquicas advindas do ambiente organizacional, segundo Zille (2005).

O conceito apresentado por Dolan (2006) revela o estresse ocupacional como um processo em que o indivíduo percebe e interpreta o ambiente em que está situado, estabelecendo uma relação com sua capacidade para tolerá-lo. Nesse sentido, o ambiente é tido como ameaçador pelo indivíduo, que percebe um esforço excessivo, pois ocorre um desequilíbrio entre as aspirações da pessoa e a realidade das condições de trabalho.

No que se refere ao conteúdo do trabalho de atendimento telefônico, verificam-se algumas peculiaridades que interferem diretamente

na saúde mental do trabalhador. Dejours (1992) suscita o problema da chamada “contaminação do tempo fora do trabalho”. Para ilustrar, cita o caso das telefonistas que repetem comportamentos da profissão fora do trabalho, ocasionados pela natureza da tarefa, como “dizer ‘alô’ ao puxar a descarga” do banheiro (DEJOURS, 1992, p. 46).

É comum que o estresse sofrido no atendimento às chamadas telefônicas seja explorado pelas organizações. A organização do trabalho expulsa o desejo próprio do sujeito e utiliza-se do mecanismo de defesa que o trabalhador adota contra o sofrimento. Portanto, para Dejours (1992), o trabalho não é causador do sofrimento, mas o sofrimento que produz o trabalho.

No atendimento telefônico, mais especificamente no caso do trabalho assistencial ao público, Maslach (2007) considera importante o fato de a recompensa ser insuficiente para o indivíduo, pois o *feedback* positivo é quase que totalmente eliminado do processo de atendimento, a partir do momento em que o problema do solicitante é resolvido. A autora ressalta que a recompensa positiva ajudaria a prevenir o *burnout* que afeta muitos profissionais. O conceito de *burnout* indica ser “uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos” (MASLACH, 2007, p. 41).

Para Maslach (2007), como resposta à sobrecarga, o indivíduo desenvolve certa insensibilidade e desliga-se dos aspectos de sua atividade laboral, desenvolvendo uma reação negativa ao trabalho e às pessoas. A autora considera que o *burnout* resulta em pior desempenho no emprego, problemas de saúde e nos relacionamentos familiares. Ela cita os estudos de Kop, Euwema e Schaufeli (1999)¹, que constatavam entre policiais com *burnout* a revelação de maior uso de violência contra civis.

¹ KOP, N.; EUWEMA, M. e SCHAUFELI, W. ***Burnout, job stress, and violent behaviors among Dutch police officers.*** *Work & Stress*, 13, p. 326-340, 1999.

Além desses fatores, são relacionados ao *burnout* diversos problemas de reações negativas no trabalho, como insatisfação, baixo comprometimento organizacional, absenteísmo e rotatividade.

Em termos de sintomas, Couto (1987) considera que os mais representativos no caso de estresse são o nervosismo acentuado, ansiedade, irritabilidade fácil, fadiga, sentimentos de raiva, angústia, períodos de depressão, dor no estômago, dor nos músculos do pescoço e ombros e palpitações. Além desses problemas, existem as consequências para a família, para o trabalho e para a comunidade local, na visão de Lipp (2003). O estresse excessivo também provoca cansaço mental, dificuldade de concentração, indiferença emocional, perda da memória imediata e diminuição da produtividade.

Perspectiva biológica e evolução do conceito de estresse

A partir dos estudos do médico austríaco-canadense Hans Selye (1959), o estresse passou a ser estudado de forma aprofundada, contando com várias pesquisas em laboratório e questionamentos em relação às diversas variáveis envolvidas no tema. Nessa época, o entendimento sobre a questão do adoecimento sofreu modificações, pois a doença também passou a ser considerada luta pela saúde ou manutenção do equilíbrio (homeostase).

Em 1936, Selye (1959, p. 36) publicou um artigo em que abordava a síndrome do estresse, intitulado “Síndrome produzida por vários agentes nocivos”. Ele introduz o termo “reação de alarme” para a resposta inicial da Síndrome de Adaptação Geral (SAG), responsável pela mobilização das forças de defesa do indivíduo. A SAG tem atuação principalmente em doenças em que o corpo torna-se incapaz de se opor aos agentes externos com adequada adaptação.

A SAG é dividida em três fases, de acordo com Selye (1959): reação de alarme, fase de resistência e fase de exaustão. A reação de alarme consiste em um tipo de adaptação que se segue à exposição contínua a qualquer agente nocivo estressor. A fase de resistência é aquela em que ocorrem alterações de resistência em diversos órgãos, como se estivessem recompondo do desgaste causado pela fase anterior. Pode ser considerada a fase em que o indivíduo, para manter o equilíbrio, demanda o maior consumo de energia. A fase de exaustão, por sua vez, é aquela em que, após uma exposição exagerada a agentes nocivos, acontece a perda da adaptação, que resulta em envelhecimento prematuro e caracteriza uma fase muito semelhante à inicial de alarme.

Selye (1959) entende o estresse como uma condição, um estado manifestado por meio de alterações mensuráveis nos órgãos do corpo, o qual não é possível de ser evitado, pois faz parte da vida.

Na visão de Limongi França e Rodrigues (2005, p. 30), o estresse pode ser considerado um “estado do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas”.

Couto (1987) o classifica como agudo e crônico. O estresse agudo é percebido em indivíduos que com frequência ficam tensos, de forma pontual. O crônico ocorre quando a inadaptação perdura, por tempo maior, trazendo graves prejuízos para a saúde da pessoa.

Segundo Castro *et al.* (2009), no intuito de preservar a vida, a situação de estresse agudo ocorre como um esforço adaptativo de preservação. Os efeitos dessa reação do organismo tendem a diminuir quando passa o perigo e o metabolismo normaliza-se. Os indivíduos que atuam em profissões de risco, para a autora:

estão constantemente acionando este mecanismo da reação de estresse, sem que lhes seja facultado um tempo para a normalização física e psíquica, levando-os a um desgaste que compromete a saúde, com o surgimento de sinais de adoecimento por estresse” (CASTRO *et al.*, 2009, p. 6).

Segundo Couto (1987), quando a estrutura psíquica do indivíduo torna-se incapaz de suportar as exigências do meio, ocorre o estresse de sobrecarga. Nesse caso, o desempenho no trabalho pode chegar a zero, ocorrendo um quadro chamado esgotamento físico-mental ou estafa. Quando o indivíduo é dotado de estrutura psíquica que requer desafios e vive poucas exigências psíquicas, ocorre o chamado estresse de monotonia. De acordo com Selye² (1956 *apud* Zille, 2005), há duas formas de manifestação do estresse: distresse e eustresse. O distresse, ou estresse de derrota, representa a sua forma negativa. A superação do corpo ao estímulo externo, sob forma de prazer ou superação, é denominada de eustresse.

Na visão de Limongi França e Rodrigues (2005), quando há o desenvolvimento de um processo adaptativo negativo e o adoecimento, ocorre o distresse. Quando há uma reação positiva, ocorre o eustresse. Embora as duas compreendam reações fisiológicas iguais, a diferença aparece na forma como a tensão se equilibra com o tempo, a realização e os resultados.

O estresse na perspectiva psicológica

Autores como Bowditch e Buono (2002) apontam que a principal ênfase dada nessa perspectiva recai sobre a percepção e o comportamento do indivíduo diante dos processos de estresse. Uma de suas vertentes é a psicossomática, que aborda a relação entre tensão e o aparecimento de doenças, evidenciando a interação

² SELYE, H. **Stress: a tensão da vida**. São Paulo: IBRASA, 1956.

corpo e mente. Um dos trabalhos apresentados é o de Holmes e Rahe³ (1978 *apud* Zille, 2005), que utilizavam fatos concretos acontecidos e que geravam impactos na saúde para explicar a somatização.

As considerações apresentadas por Cooper, Cooper e Eaker (1988, p. 54) indicam que os indivíduos reagem ao estresse dependendo de seu “locus de controle”, conceito este desenvolvido por Rotter (1966)⁴. O locus, que pode ser interno ou externo, é explicado como sendo a forma de perceber e interpretar os eventos ao seu redor, tendo controle ou não sobre eles. Para os autores, os indivíduos que possuem locus interno tendem a confiar na sua capacidade de intervir positivamente nas situações adversas. Já os que possuem locus externo, acreditam que têm pouco poder de produzir mudanças.

Outra vertente da perspectiva psicológica, a behaviorista, foca suas pesquisas no comportamento ou predisposição para reagir a determinados estímulos, que seriam os estilos de vida adotados pelas pessoas. Segundo Zille (2005), os estudos de Friedman e Rosenman⁵ (1974) consideraram a investigação de determinados tipos de comportamentos relacionados a problemas cardíacos. Eles chegaram à definição de dois tipos básicos de comportamento: comportamento tipo A, típico de pessoas com certo nível de agressividade e competitividade exacerbada, e comportamento tipo B, típico de indivíduos tranquilos.

³ HOLMES, T. e RAHE. *Life situations, emotions and disease*. *Psychosom Med*. Vol. 19, n. 747, 1978.

⁴ ROTTER, J. B. *Generalized expectations for internal versus external control of reinforcement*. *Psychology Monograph*, 80, 1966.

⁶⁵FRIEDMAN e ROSENMAN. *Type A behavior and your heart*. New York: Knopf, 1974.

Segundo Davidoff⁶ (1983 *apud* Zille, 2005), a vertente da perspectiva psicológica chamada de psicologia social buscou entender como as pessoas influenciam umas às outras. Ou seja, como o grupo reage diante de fontes de tensão e como o estresse afeta as relações grupais. Mais uma vertente, chamada psicopatologia do trabalho, que teve seu início após a Segunda Guerra Mundial, na França, relacionava a saúde mental a questões do trabalho. Um dos precursores dessa vertente, Silvadon (1952), segundo Billiard⁷ (1996 *apud* Zille, 2005), além de abordar a compreensão dos elementos sociais que envolvem o adoecimento, associava a doença mental à estrutura biológica.

Perspectiva sociológica do estresse

Para entender como surge o estresse nos indivíduos, torna-se necessário avaliar o ambiente no qual eles estão inseridos, com seus valores compartilhados e sua evolução histórica, que determinam as práticas e os costumes da época.

Rio (1995, p. 54) considera que a época de turbulência sociocultural dos últimos tempos faz com que a sociedade tenha que pagar o preço alto pelo estresse. O novo ritmo acelerado das mudanças abalou o sistema sociocultural estável de tempos remotos. A ruptura da rigidez do passado abriu espaço para um novo funcionamento social, marcado pela fragmentação e instabilidade.

Para esse autor, o funcionamento das grandes cidades torna o indivíduo altamente propenso ao estresse, trazendo repercussão para os aspectos qualitativos da vida urbana. Rio (1995, p. 115) ressalta que o fator crucial do problema do estresse na atualidade

⁶ DAVIDOFF, L. L. **Introdução à psicologia**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

⁷ BILLIARD, I. **Les conditions historiques et sociales de l'apparition de la psychopathologie du travail em France**. (1929-1952) In: *Les histories de la psychologie du travail*. Paris: Octarès, 1996.

é agravado pela globalização, favorecida pela agilidade dos meios eletrônicos de comunicação e pela evolução tecnológica.

A cultura ocidental, em especial, é marcada por consumo, concorrência, desemprego, densidade populacional e divisão de papel social. Samulski, Chagas e Nitsch (1996) consideram que o grande número de estressores provenientes do ambiente social reflete na condição socioeconômico-cultural da vida e do trabalho dos indivíduos.

Já que é impossível eliminar totalmente o estresse da vida das pessoas, Kompier e Levi (1995) ressaltam que é necessário que as organizações ofereçam um equilíbrio entre as exigências do trabalho e as individuais, sem deixar de lado o apoio social necessário à manutenção da saúde do trabalhador.

Algumas pesquisas relacionadas ao estresse ocupacional

No Brasil, estudo realizado por Sandes (2009) aponta a atividade policial como profissão situada no topo, quando considerados os índices de estresse no trabalho. Ao indicar os fatores causadores de tensão na atividade policial, a autora relaciona a exposição ao risco de vida, atividade em meio hostil, contato com violência, agressões, tragédias humanas e degradação social, além do constante estado de alerta (mesmo nos momentos de folga), cobranças sociais e, muitas vezes, hostilidade da sociedade.

Avaliando o contexto acerca do adoecimento do policial militar, Mesquita (2008) aponta o paradoxo existente nessa atividade, que pode ser, ao mesmo tempo, fonte de equilíbrio e satisfação e gerar sofrimentos e danos à saúde. Alguns vão encontrar válvulas de escape saudáveis, enquanto outros desenvolvem sintomas psicológicos.

No que tange às formas de organização do trabalho, Sandes (2009) indica as escalas de serviço que ocorrem na atividade policial como uma importante fonte de desgaste para o indivíduo, pois as mudanças no horário de trabalho exigem uma constante readaptação metabólica e orgânica que, muitas vezes, provoca disfunções do sono. Fatores de natureza laboral e de origem no clima organizacional, como sobrecarga de trabalho, ausência de comunicação clara e eficiente e impossibilidade de compatibilizar vida profissional com familiar e social potencializam, de forma individual, os efeitos negativos do estresse, ou seja, ocorre o distresse, na concepção de Selye (1956).

Além da preocupação envolvendo indivíduos, empresas e sociedade, Passoni (2009) indica que a prevenção do estresse laboral é um dos principais objetivos da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Para as organizações, o problema do estresse é traduzido por aumento do absenteísmo, retrabalho, acidentes, redução da eficiência e, conseqüentemente, da produtividade.

Quanto às intervenções para evitar o estresse entre policiais, Castro *et al.* (2009) apresentam estudo realizado com a Polícia Civil e a Polícia Militar do Estado de Santa Catarina, que, em sua matriz conceitual, privilegiou a relação entre a percepção dos eventos estressores no trabalho, estratégias de enfrentamento (*coping*), identificação dos sinais e sintomas e a influência nas relações sociais.

Com relação à atividade do policial militar, Castro *et al.* (2009) ressaltam que cabe a ele garantir a segurança e este poderá agir a qualquer hora do dia, mesmo quando está em seu horário de descanso. Aliado a isso, o risco da atividade tem, associado ao seu significado, o medo da morte, que causa constante acionamento de defesas para lidar com os conflitos.

O estudo de Passoni (2009) indica que as intervenções de nível secundário, que preconizam a intervenção individual ou coletiva para o ensino de estratégias de enfrentamento do estresse, são as mais utilizadas, destacadas por grupos de treinamento, técnicas de relaxamento e meditação, treino de habilidades cognitivo-comportamentais, sendo esta última mais utilizada de forma individual e considerada a de maior eficácia.

Recentemente, Zille (2005) desenvolveu o “Modelo teórico para explicar o estresse ocupacional em gerentes (MTEG)” (ZILLE, 2005, p. 191), que, adaptado, serviu de base para o desenvolvimento deste estudo. Ele explica que o modelo teórico está estruturado em cinco construtos de primeira ordem, que são fontes de tensão no trabalho (FTT); fontes de tensão do indivíduo e do papel gerencial (FTIPG); mecanismos de regulação (MECREGUL); sintomas de estresse (SINTOMAS) e indicadores de impactos na produtividade (IMPACTOS). Esses cinco construtos são explicados pelos construtos de segunda ordem respectivos. Os que explicam o FTT são: processos de trabalho; relações de trabalho; insegurança nas relações de trabalho e convivência com indivíduos de personalidade difícil. Os construtos que explicam o FTIPG são: responsabilidades acima dos limites; estilo e qualidade de vida; aspectos específicos do trabalho do gerente e desmotivação. Os construtos de segunda ordem que explicam o MECREGUL são: interação e prazos; descanso regular; experiência no trabalho e atividade física. E os que explicam os SINTOMAS são: hiperexcitabilidade e senso de humor; sintomas psíquicos; sistema nervoso simpático e gástricos; sintomas de aumento do tônus, tontura/vertigem, falta/excesso de apetite e relaxamento.

O CENTRO INTEGRADO DE COMUNICAÇÕES OPERACIONAIS DA POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS (CICOp)

Em 1972, segundo Cotta (2006), houve a criação do Batalhão de Polícia de Radiopatrulha, com a distribuição de radiopatrulhas por toda a capital mineira. A partir dessa iniciativa, houve a descentralização do policiamento. Cada batalhão tinha uma área definida de atuação e as radiopatrulhas eram controladas e fiscalizadas por uma central, que já existia desde julho de 1955 e que, em 1976, passou a ser denominado Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM). No ano de 2001, a central, localizada na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), passou a ser denominada Centro Integrado de Comunicações Operacionais (CICOp). Atualmente, o CICOp – foco deste estudo – também é referência de coordenação dos demais COPOMs do estado.

Primeiramente com o número 2-98.71 e, mais tarde, com o número 190, a população podia solicitar uma radiopatrulha. O sistema comportava 24 canais e os sinais recebidos pela torre, situada na Serra do Curral, eram enviados à Central de Operações, no Quartel General, conforme afirma Cotta (2006). A Central foi criada no intuito de coordenar e fiscalizar as patrulhas na rua, dando orientações e assistência permanente, por meio da comunicação e de seus atendentes.

Consta que a data de criação do atual CICOp foi 1955, o que foi feito pelo então Capitão Antônio Norberto dos Santos. Ele deveria observar, registrar, prever, transmitir e fiscalizar as operações das patrulhas, tudo isso resultando em uma maior agilidade, eficiência e confiabilidade pela comunidade.

Atualmente, o CICOp agrupa-se em três setores: teleatendimento (composto por atendentes civis), despacho de viaturas (função

desempenhada pelos radioperadores militares) e coordenação (supervisão de militares). Por dia, em cada turno, trabalham mais de 70 pessoas.

De acordo com o funcionamento do CICOp, os teleatendentes do serviço 190 são todos civis, funcionários de uma empresa terceirizada, a qual formou a primeira turma em 2004. A partir desse ano, a PMMG forneceu treinamento, com carga horária de 289 horas/aula para os funcionários civis que preenchem o efetivo no teleatendimento. O número de civis foi aumentando progressivamente até que, a partir do ano de 2008, o teleatendimento passou a ser realizado somente por funcionários civis. Esse setor conta com 244 pessoas que têm a função de atender a ligação e decidir pelo registro ou não da ocorrência, para não gerá-la desnecessariamente. No caso dos radioperadores ou despachantes, responsáveis pelo despacho de viaturas no CICOp, existem 282 militares. O número de supervisores é de 9 militares do Quadro de Oficiais da PMMG. Esses são os indivíduos que compõem o universo da presente pesquisa.

O serviço engloba 38 cidades próximas à capital de Minas Gerais. O CICOp atende a três Regiões de Polícia Militar (RPM) ou, como vem sendo recentemente denominada, Região Integrada de Segurança Pública (RISP), situadas na região metropolitana (1ª, 2ª e 3ª RISP) e mais o Centro de Policiamento Especializado (CPE).

Ao discar o número 190, o cidadão acessa o sistema de atendimento de socorro do atual Centro Integrado de Comunicações Operacionais (CICOp) na RMBH – chamado de COPOM nas demais regiões – que identifica a Unidade responsável pela área e contata a viatura mais próxima.

O processo do atendimento da ocorrência acontece em cinco fases, desde o acionamento da ligação pelo cidadão até o pós-

atendimento. Após o acionamento do serviço 190, ocorre a coleta de dados pelo telefonista ou teleatendente. Na terceira fase são acionadas as viaturas. A partir da solicitação do radioperador por frequência de rádio do respectivo batalhão, o registro continua até o acompanhamento e deslocamento das viaturas gerando, então, uma síntese do boletim de ocorrência. As providências policiais constituem a quarta fase do processo de atendimento. Finalmente, a quinta fase é a pesquisa de pós-atendimento.

Cotta (2006) menciona que os esforços de treinamento e desenvolvimento da PMMG buscam oferecer uma polícia orientada para a solução de problemas, utilizando-se de informações coletadas dos atendimentos e das pesquisas realizadas. Nesse sentido, o serviço de atendimento de urgência do 190 caracteriza-se pelo compartilhamento de informações. Os resultados passam a ser medidos por meio da qualidade de vida e satisfação da população.

METODOLOGIA

No que se refere aos fins, a pesquisa apresentou caráter descritivo e explicativo. Foi realizada pesquisa de campo para investigar o problema no local onde ocorre. A pesquisa de campo envolveu estudo de caso, caracterizando os meios da pesquisa. De acordo com Gil (1991), o estudo de caso objetiva investigar de forma profunda e exaustiva um ou poucos objetos.

O total da população é de 535 indivíduos, entre civis e militares que estão envolvidos com o atendimento ao cidadão do CICOp. No que se refere ao “dimensionamento da amostra”, tomou-se como referência Martins (2007, p. 45) para cálculo de amostra aleatória de população finita do seguinte universo: 244 teleatendentes, 282 radioperadores e 9 supervisores do CICOp. De acordo com o autor, a pesquisa conta com uma “composição de amostra estratificada”

por função, foi delimitada a aplicação de 189 questionários na amostra total, sendo 88 de teleatendentes, 92 de radioperadores e 9 de supervisores que trabalham no CICOp.

O levantamento de dados foi realizado por meio de análise quantitativa, com aplicação de questionário adaptado baseado no modelo teórico explicativo do estresse desenvolvido por Zille (2005, p. 299-317) a partir de Selye (1936, 1959), Cooper *et al.* (1988, 2002), Levi (2003, 2005) e Couto (1987), adaptado para este estudo, em 100% da amostra, contendo questões fechadas e abertas.

Após a obtenção por meio do questionário MTEG, os dados foram digitados e tabulados em planilha do tipo *Excel* e, posteriormente, transferidos para o *Software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 13, onde foram processados e analisados, com vistas a atender os objetivos deste estudo, utilizando-se dos procedimentos da estatística descritiva e dos testes não paramétricos (Kruskal Wallis).

Para comparação dos resultados com as variáveis apresentadas na descrição do perfil da amostra, foi utilizada a técnica CHAID – *Chi-Square Automatic Interaction Detector* (Kass, 1980). Para a análise dos diversos indicadores apresentados no diagnóstico do estresse, foi construída uma média aritmética simples e realizado o teste de Kruskal Wallis para avaliar a existência de diferença significativa entre as funções ao nível de 0,05.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Em relação à descrição do perfil da amostra, foi levantado que 54,5% da amostra que engloba as três funções pesquisadas são do sexo masculino, enquanto que 45,5% referem-se ao sexo feminino. Entre os supervisores e os radioperadores todos são militares, a faixa etária predominante encontra-se entre 36 e 45 anos, sendo

que na amostra total essa faixa etária revelou ser 37,6%. Na função de teleatendentes, 27,3% da amostra têm até 25 anos e 28,4%, de 26 a 30 anos.

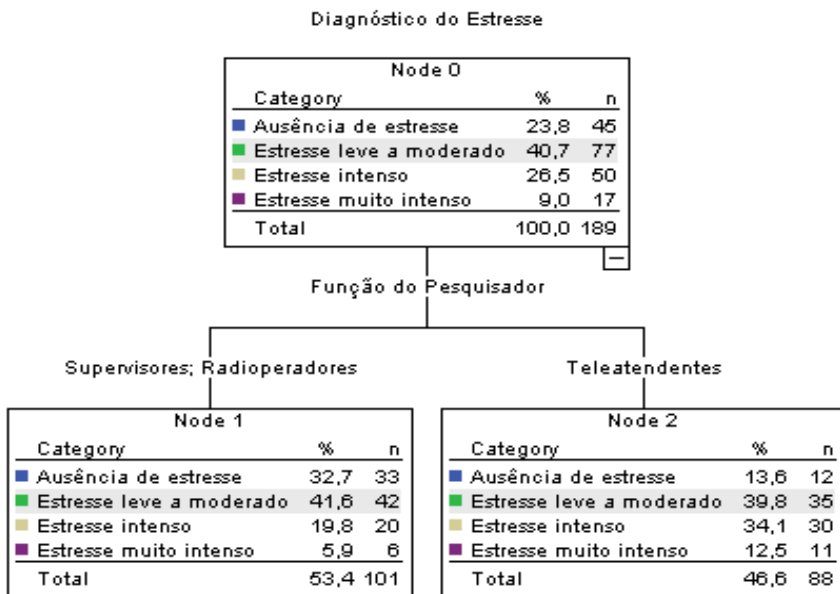
A maior parte da amostra total é casada ou vive com cônjuge, sendo este percentual de 57,7%. Apenas 31,8% da amostra de teleatendentes estão nesta mesma condição, sendo que 58,0%, a maior parte deles, estão solteiros.

Dados mostram que 36,5% estão atuando há mais de 6 anos em suas respectivas funções. Foi verificado que 55,0% da amostra possui ensino médio completo. Percebe-se que o percentual de indivíduos que não possuem ensino médio completo é de 6,4%. O percentual de indivíduos que estão cursando a graduação, bem como os que possuem graduação completa é de 35,5%. Os que possuem pós-graduação completa (curso de especialização *Lato Sensu*) representam 3,2% da amostra.

Os dados relativos à saúde revelam que da amostra total 71,4% não apresentam problemas relacionados à saúde, enquanto 28,6% admitem ter algum problema nessa área. Percebe-se uma relevante incidência de problemas como gastrite e úlcera, seguida de hipertensão. Logo após, aparecem problemas de origem alérgica. Em seguida, aparecem outros problemas, porém com uma incidência bem menor, mas com ocorrências importantes para este estudo, já que foram apontados casos de estresse e depressão.

A Figura 1 apresenta o diagnóstico de estresse para a amostra global, indicando onde estão concentrados os maiores percentuais por nível de estresse.

Figura 1 – Diagnóstico do estresse, por função pesquisada



Fonte: Dados da pesquisa, 2009

Notas: 1) Não foram detectadas diferenças significativas em relação ao diagnóstico de estresse, para as funções de supervisores e radioperadores, por isso foram tratados de maneira agrupada. 2) Valor P = 0,001.

De acordo com os dados encontrados, 76,2% (40,7% + 26,5% + 9,0%), ou 144 indivíduos, apresentam quadro de estresse. Vale ressaltar que os maiores percentuais encontram-se no nível de estresse leve a moderado: 41,6% nas funções de supervisores e radioperadores e 39,8% na função de teleatendentes. Ao analisar o nível de gestores, em pesquisa realizada no Brasil com 550 gerentes com atuação em organizações de diversos setores, Zille (2005) identificou 63,0% desses indivíduos com quadro de estresse.

O ponto mais crítico pode ser observado em relação aos dados de supervisores e radioperadores comparado aos de teleatendentes, em que os níveis de estresse intenso e muito intenso podem ser

considerados altos em relação aos primeiros 25,7% (19,8% + 5,9%), ou 26 indivíduos, e aos segundos 46,6% (34,1% + 12,5%), ou 41 indivíduos. De acordo com Zille (2005), os indivíduos que estão vivenciando quadros dessa natureza apresentam problemas significativos de concentração, bem como dificuldades importantes ao realizar as suas atividades de forma geral, antes realizadas com normalidade. O trabalho passa a ser impactado de uma forma importante e o indivíduo perde quase que totalmente a sua capacidade de realização. As condições orgânicas e psíquicas apresentam alterações significativas, tornando-se iminente a necessidade de tratamento clínico e psicológico, visando controlar e eliminar causas do desequilíbrio da relação entre a estrutura psíquica e as pressões psíquicas advindas do ambiente (ZILLE, 2005, p. 194 e 195).

Tendo em vista esses resultados e os relacionados às funções que desempenham os indivíduos pesquisados, com foco na segurança da população, pode-se afirmar que se trata de uma situação bastante crítica que poderá gerar reflexos importantes no trabalho, com concomitantes reflexos na sociedade.

Remetendo a pesquisas mais recentes sobre a atividade policial, Sandes (2009) revela que ela ocupa o primeiro lugar no ranking de profissões campeãs do estresse, de acordo com dados divulgados pelo *International Stress Management Association* – ISMA. Essa informação pode ajudar a entender os altos valores de manifestação de estresse identificado na pesquisa realizada no CICOp, já que a profissão é cercada por peculiaridades que influenciam no aumento, de forma importante, da tensão no trabalho.

Os dados revelam que nos níveis de estresse intenso e muito intenso ocorreram maiores ocorrências de sintomas, o que era esperado, como ansiedade, fadiga, nervosismo acentuado, angústia,

irritabilidade fácil, dor nos músculos dos ombros e pescoço, depressão, ímpetos de raiva e alterações no apetite e humor.

Os resultados obtidos nesta pesquisa são condizentes com os apresentados pela pesquisa de Zille (2005), em que os sintomas mais frequentes nos indivíduos que apresentavam estresse intenso e muito intenso, em ordem de importância, foram: fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombros por tensão, insônia, falta ou excesso de apetite e dor de cabeça por tensão.

Em relação às fontes de tensão no trabalho (processos de trabalho, relações de trabalho, insegurança nas relações de trabalho e convivência com indivíduos de personalidade difícil), os níveis de tensão mais importantes (intensa e muito intensa) estão presentes em 39,7% (29,1% + 10,6%), ou 75 indivíduos que compõem a amostra global. Verifica-se também que a maior concentração desses níveis de tensão dá-se nas funções de radioperador e teleatendente, com 41,1% (30,0% + 11,1%), ou 74 indivíduos, contra 11,1%, ou 1 indivíduo, que ocupa a função de supervisão.

Para os teleatendentes, os indicadores mais relevantes para a ocorrência de estresse foram a realização de um trabalho complexo, busca por resultados por parte da chefia, inibição da liberdade e convivência com ocorrências de alto impacto emocional. Esses dados podem ser considerados relevantes para o diagnóstico de estresse ao verificar-se que o primeiro contato do cidadão com o serviço 190 dá-se pelo atendimento telefônico sob responsabilidade do teleatendente, indivíduo que está exposto aos impactos emocionais causados pelas diversas ocorrências atendidas.

As fontes de tensão como a realização de várias atividades ao mesmo tempo e utilização de tecnologias que sobrecarregam o trabalho foram mais identificadas entre os radioperadores do que nas outras funções. O radioperador é responsável pelo encaminhamento, por meio de rádio, de viatura ao local da ocorrência.

Para isso, esse profissional tem contato com a tela do computador, o telefone e o rádio ao mesmo tempo, o que justifica a fonte de tensão identificada por várias tecnologias que sobrecarregam o trabalho.

De acordo com os dados obtidos, o indicador que mais ressaltou em relação às fontes de tensão do indivíduo para as funções de supervisor, radioperador e teleatendente foi levar a vida de forma muito corrida, realizando cada vez mais trabalho em menos tempo, mesmo quando não há exigências para tal. Em segundo lugar, também para essas três funções, ressaltou-se o indicador pensar e/ou realizar frequentemente duas ou mais coisas ao mesmo tempo, com dificuldade de concluí-las, mesmo quando não há exigências para tal.

Os dados apontam as situações que, na percepção dos indivíduos pesquisados, são importantes para minimizar os níveis de tensão excessiva no ambiente de trabalho, mas, por outro lado, são considerados difíceis de serem mudados. Os pontos mais significativos apontados são a falta de diálogo entre Comando e funcionários; falta de efetivo – quadro reduzido de pessoal de forma generalizada; cobranças por resultados no trabalho; e rigidez na escala de trabalho – queixa de que as escalas são seguidas de forma inflexível, sobretudo no caso do direito a folga nos finais de semana quando elas recaem somente nos dias úteis.

As outras fontes de tensão identificadas, de natureza familiar, social, de saúde e características próprias, apresentam certa representatividade, uma vez que, se considerada a amostra global, 22,8%, (17,5% + 5,3%) ou 43 indivíduos apresentam tensão importante (intensa e muito intensa) em relação a essa natureza.

Ao analisar por categoria funcional, verifica-se que o nível de tensão mais representativo nessa categoria dá-se em relação à função de

teleatendentes, 35,3% (27,3% + 8,0%) ou 31 indivíduos, nos níveis de tensão intensa e muito intensa. Em segundo plano, encontram-se os radioperadores, com 13,1% (9,8% + 3,3%).

Os mecanismos de regulação investigados significam a possibilidade de o indivíduo amenizar ou retomar o equilíbrio diante de situações de tensão excessiva. De acordo com Zille (2005), esses mecanismos são explicados pelos construtos interação e prazos, descanso regular, experiência no trabalho e atividade física.

Os mecanismos de regulação mais utilizados pela amostra para atenuar os níveis de tensão excessiva foram: experiência pessoal na solução de dificuldades no trabalho e cooperação entre os pares. Se a análise se der por categoria funcional, identificam-se os supervisores com maior incidência na utilização dos mecanismos de regulação, destacando-se também a experiência pessoal na solução de dificuldades no trabalho, seguido de tempo para relaxar/descansar. A categoria de teleatendentes, em termos médios, é a que menos utiliza os mecanismos de regulação para neutralizar as situações de tensão excessiva no trabalho.

Os dados encontrados indicam que 52,4% da amostra total utilizam os mecanismos de regulação com alguma relevância para lidar com o estresse. No entanto, 38,6% (36,5% + 2,1%) considera que os mecanismos de regulação são irrelevantes ou muito irrelevantes no controle do estresse. Verifica-se que, na função de supervisão, os indivíduos pesquisados identificaram que os mecanismos de regulação são de alguma relevância (66,7%) e relevante (33,3%), totalizando 100,0% da amostra de supervisores.

Entre as funções de radioperadores e teleatendentes, o percentual de alguma relevância para os mecanismos de regulação chegou a 51,7%, sendo que juntos os casos irrelevantes e muito irrelevantes atingiram 40,5% (38,3% + 2,2%).

Os casos considerados relevantes e muito relevantes para os mecanismos de regulação na amostra dessas duas funções identificaram um percentual total de 7,8% (0,6% + 7,2%).

Além dos mecanismos de regulação existentes, que foram questionados aos indivíduos pesquisados, foram coletadas algumas atitudes ou estratégias pessoais adotadas pela amostra pesquisada para diminuir as situações tensionantes no trabalho. A mais utilizada é a atitude de uma boa convivência no trabalho, com destaque para a função de teleatendente, que revela utilizar mais essa estratégia do que outras. Há relatos de estreitamento de laços de amizade no trabalho e, até mesmo, de utilização de piadas para aliviar a tensão. Há outros de evitação do contato com os colegas e, até mesmo, da indiferença ou do não envolvimento com as ocorrências, revelando uma fuga para conseguir lidar com a realidade. Outros revelam que procuram manter a calma, ter paciência ou pensam que “a vida é assim mesmo”, dando a entender que há uma necessidade de manter o controle ou, até, certa resignação com relação ao conteúdo do trabalho. Contudo, a estratégia citada anteriormente aparece em menor percentual, indicando que o convívio social, o entretenimento e a atividade física são consideradas as mais importantes estratégias para lidar com a tensão no serviço 190.

Quando se fala de estresse ocupacional, verifica-se também a possibilidade de a tensão sofrida pelo indivíduo impactar sua produtividade nas organizações. A partir dos dados apresentados, verificou-se que a amostra que apresenta níveis de estresse entre intenso e muito intenso percebe um desejo frequente de trocar de função e uma desmotivação importante para o trabalho, o que pode contribuir para impactar negativamente na produtividade. Verifica-se, portanto, que os indicadores de impacto na produtividade estão presentes de forma mais importante no Grupo II, indivíduos com manifestação de estresse intenso e muito intenso.

Em termos médios, os indicadores mais expressivos que podem impactar a produtividade de supervisores, radioperadores e teleatendentes são a desmotivação importante com o trabalho e o conseqüente desejo de trocar de função com frequência. Se a análise for por função, verifica-se que os teleatendentes, também em termos médios, apresentam os indicadores mais significativos nessa direção, que são os mesmos citados para as funções de forma geral, seguido da possibilidade de perder o controle dos eventos da vida (trabalho, família, relacionamentos, entre outros), dificuldade de lembrar fatos recentes relacionados ao trabalho que anteriormente eram facilmente lembrados e excessivo desgaste nos relacionamentos interpessoais, no trabalho ou fora dele.

Apresentados os dados relativos ao perfil da amostra do CICOp e o diagnóstico do estresse, considerando os sintomas identificados, as fontes de tensão no trabalho, as fontes de tensão do indivíduo, os mecanismos de regulação e os impactos na produtividade, tendo como referência o modelo teórico adotado para este estudo (MTEG), Zille (2005, p. 191), seguem-se as conclusões que puderam ser inferidas a partir do estudo e as recomendações para a Corporação.

CONCLUSÕES

O estudo sobre estresse no Centro Integrado de Comunicações Operacionais (CICOp) permitiu a identificação dos principais sintomas de estresse, o mapeamento das fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo, os mecanismos de regulação e os principais indicadores de possíveis impactos na produtividade em relação aos indivíduos que trabalham no serviço de atendimento 190 da PMMG.

Em relação ao objetivo de realizar diagnóstico de percepção de estresse em supervisores, teleatendentes e radioperadores do

serviço 190 da PMMG, categorizando-o por nível de intensidade, constatou-se que 76,2% dos indivíduos que trabalham no CICOp, ou 144, apresentaram quadro de estresse ocupacional. Desses, 40,7%, ou 77, foram diagnosticados com estresse leve a moderado; 26,5%, ou 50, com estresse intenso e 9,0%, ou 17, com manifestações de estresse no nível muito intenso. A ausência de estresse foi verificada em apenas 23,8% da amostra, ou 45 indivíduos. Esse resultado, se comparado com pesquisa sobre estresse no trabalho (ZILLE, 2005, p. 196) utilizando o mesmo modelo teórico o MTEG, permite inferir que a atividade policial – ou, mais especificamente, o atendimento no CICOp – apresenta níveis mais elevados de estresse, 76,2% contra 63%.

Além dos sintomas apresentados nos resultados da pesquisa, foram também identificados problemas relacionados a determinadas doenças. Os adoecimentos no CICOp afetam maior número de radioperadores do que de teleatendentes. Os dados revelam que os radioperadores apresentam doenças como úlcera e gastrite, seguidas de hipertensão e rinite alérgica. Apesar de não ter sido grande o número de adoecimentos constatados na função de teleatendente, foi citada a incidência de casos de hipertensão. Direta ou indiretamente, essas manifestações podem estar relacionadas ao estresse. Referindo-se aos estudos apresentados por Hans Selye, a ocorrência de doenças relacionadas ao estresse está associada ao desenvolvimento de um processo adaptativo inadequado ou negativo. Portanto, o estresse encontrado nesta investigação é caracterizado como negativo e denominado *distresse* (SELYE, 1956).

No que se refere ao objetivo de identificar as principais fontes de tensão no trabalho para as funções em estudo, foi diagnosticado que os níveis mais importantes (tensão intensa e muito intensa) estão presentes em 39,7%, ou 75 indivíduos, da amostra. Verifica-se também que a maior concentração desses níveis de tensão dá-se

nas funções de radioperador e teleatendente, com 41,1%, ou 64, contra 11,1% ou 1, que ocupa a função de supervisão.

As fontes de tensão no trabalho mais importantes e que incidiram nos níveis de estresse apresentados, em especial para a função de teleatendentes, foram: a realização de trabalho complexo, exigência elevada em relação à capacidade dos funcionários, inibição da liberdade e convivência com ocorrências de alto impacto emocional.

Esses dados podem ser considerados relevantes para o diagnóstico de estresse ao verificar-se que o primeiro contato do cidadão com o serviço 190 dá-se pelo atendimento telefônico sob responsabilidade do teleatendente, indivíduo exposto aos impactos emocionais causados pelas diversas ocorrências atendidas. Em seguida, o radioperador é responsável pelo encaminhamento, por meio de rádio, de viatura ao local da ocorrência. Para isso, esse profissional tem contato com a tela do computador, o telefone e o rádio, tudo isso ao mesmo tempo, o que reforça a fonte de tensão identificada pela utilização de várias tecnologias que sobrecarregam o trabalho.

Ainda em relação às fontes de tensão, quando questionados sobre os itens mais difíceis para reduzir seus níveis no trabalho do CICOP, os indivíduos pesquisados indicaram alguns fatores importantes, como as escalas de trabalho, com destaque para a dificuldade de obter folgas nos finais de semana, sobretudo para o turno noturno. Os dados obtidos coadunam com a associação realizada por Dejours (2009) de que a sobrecarga de trabalho como consequência da atual organização do trabalho é responsável pelo aumento das patologias a ele relacionadas. Sandes (2009), ao citar o caso dos profissionais de segurança pública, afirma que a sobrecarga de trabalho vem potencializando os efeitos negativos do estresse no policial militar.

Em relação ao objetivo de apontar os principais impactos na produtividade, tem-se que a categoria dos teleatendentes apresenta 36,4%, ou 32 indivíduos, em que os indicadores de impacto na produtividade encontram-se nos níveis relevante e muito relevante. Seguem-se a essa função os radioperadores, com 8,7%, ou 8 indivíduos, e os supervisores, que não apresentam nenhum indicador nos níveis de relevante e muito relevante.

O modelo teórico utilizado para este estudo permitiu comparar os mecanismos de regulação utilizados entre as três funções que atuam no CICOp. Os supervisores apresentaram maior incidência na utilização dos mecanismos de regulação e a categoria de teleatendentes é a que menos utiliza os mecanismos de regulação para neutralizar as situações de tensão excessiva na ambiência do trabalho. Em relação aos mecanismos relatados pelos indivíduos pesquisados para lidar com a tensão decorrente do trabalho, a mais utilizada é a atitude de uma boa convivência no trabalho.

Os funcionários civis da empresa contratada para terceirizar a primeira fase do serviço de atendimento 190 recebem o primeiro impacto da solicitação e da ocorrência policial. Na pesquisa, foi identificado que a maior presença de níveis de estresse intenso e muito intenso aparece nos teleatendentes, sendo que os dois níveis juntos atingiram 46,6%, ou 41, dos ocupantes dessa função.

Portanto, em relação à finalidade última da pesquisa, de propor melhorias para o funcionamento do CICOp, colocamos a proposição de estudos que avaliem a necessidade de aprimorar o treinamento dado aos funcionários civis que atuam no teleatendimento. Há indicação também de estudo para avaliar a possibilidade de aumentar o efetivo que atua no serviço de atendimento 190, para adequação tanto da carga de trabalho quanto de questões relativas às folgas. Neste caso, deve ser verificada a necessidade de

adequação quanto ao processo seletivo para os funcionários civis, com exame psicológico que evite a entrada de indivíduos com traços de personalidade incompatíveis com o trabalho de atendimento do serviço 190.

Outro ponto importante identificado revelou uma demanda quanto ao diálogo entre Comando e funcionários. Sugere-se para essa situação a criação de um canal favorável para comunicação entre os funcionários e os responsáveis pelas decisões estratégicas do CICOp.

Esses encaminhamentos buscam auxiliar no trabalho do CICOp, pois, como aponta Passoni (2009), para prevenir o estresse nas organizações são necessárias algumas mudanças. Sugere-se ao CICOp que promova intervenções de nível secundário, que segundo a autora citada, é o mais efetivo e mais utilizado nas organizações. Por serem técnicas mais atuantes, o treinamento das habilidades cognitivo-comportamentais, a meditação e o relaxamento auxiliam nas mudanças de comportamento e na prevenção e enfrentamento ao estresse ocupacional.

Assim, este estudo oferece como principal contribuição a abordagem do Centro Integrado de Comunicações Operacionais (CICOp) da PMMG no que tange aos aspectos da manifestação de estresse ocupacional perante as novas formas de organização do trabalho. O estudo aqui apresentado contribui para a demarcação de peculiaridades existentes, revelando aspectos críticos desse serviço tão importante para a sociedade. Esta investigação pode estimular o interesse pelas questões que envolvem o estresse ocupacional e, como desdobramento, espera suscitar reflexões sobre o trabalho no serviço 190, além de estudos futuros para avaliar alternativas de prevenção e enfrentamento ao estresse nas atividades policiais e no teleatendimento, sobretudo no CICOp.

REFERÊNCIAS

BOWDITCH, J. L e BUONO, A. F. **Elementos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomsom, 2002.

CASTRO, M. C. D. de et al. **Estresse em profissionais da segurança pública do Estado de Santa Catarina**: matriz conceitual e validação de instrumentos. In: Anais do 9º Congresso de Stress da ISMA-BR. Porto Alegre: Junho/2009.

COOPER, R.. **ASSET Stress screening questionnaire**. London: Robertson Cooper Limited, 2002.

COOPER, C. L; COOPER, R. D. e EAKER, L. H. **Living with stress**. London: Penguin Books, 1988.

COTTA, F. A. **Breve história da Polícia Militar de Minas Gerais**. Belo Horizonte: Crisálida, 2006.

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

DEJOURS, C. **Entre o desespero e a esperança**: como reencantar o trabalho? CULT - Revista Brasileira de Cultura. São Paulo: Editora Bregantini, n. 139, p. 49-53, set/2009.

_____. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez - Oboré, 1992.

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

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

KOMPIER, M. e LEVI, L. **O stress no trabalho**: causas, efeitos e prevenção. Fundação Européia para Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho, Dublin-Irlanda: 1995.

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

LIPP, M. E. N. **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

MASLACH, C. **Entendendo o burnout**. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (org.) *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2007.

MARTINS, G. de A. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. São Paulo: Atlas, 2007.

MESQUITA, A.. **Contextos e questões acerca do adoecimento psíquico numa instituição militar**. *Revista de Psicologia – Saúde Mental e Segurança Pública*. Polícia Militar de Minas Gerais, n. 5, p. 9-17, jan-dez./2008.

LEVI, L.. **Sociedade, Stress e Doença – Investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, conseqüências, prevenção e promoção**. III Congresso de Stress da ISMA – BR (International Stress Management Association) e V Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre: Anais ... 2003.

LEVI, L.. **Sociedade, stress e doença – investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, conseqüências, prevenção e promoção**. V Congresso de Stress da ISMA – BR (International Stress Management Association) e VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre: Anais ... 2005.

PASSONI, F. O.. **Intervenções para prevenção e controle do estresse ocupacional: a prática nas organizações brasileiras**. In: Anais do 9º Congresso de Stress da ISMA-BR e 11º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre: Junho/2009.

RIO, R. P. do. **O fascínio do stress**. Belo Horizonte: Del Rey, 1995.

SAMULSKI, D. M.; CHAGAS, M. H. e NITSCH, J. R. **Stress:** teorias básicas. Belo Horizonte: Costa e Cupertino, 1996.

SANDES, R. C. dos S. **Stress na atividade policial:** qualidade de vida e saúde integral como mecanismos de enfrentamento. In: Anais do 9º Congresso de Stress da ISMA-BR e 11º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre: Junho/2009.

SELYE, H. **A syndrome produced by diverse nocuous agents.** Nature, v. 138, n.32, 1936.

_____. **Stress:** a tensão da vida. São Paulo: IBRASA, 1959.

ZILLE, L. P. Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudos em organizações brasileiras de diversos setores. Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG, 2005. (Tese de Doutorado).