



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**ALINE DE LIMA MIRANDA DE OLIVEIRA**

**ESTRESSE OCUPACIONAL NA DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE**  
**FORTALEZA**

**FORTALEZA**

**2017**

ALINE DE LIMA MIRANDA DE OLIVEIRA

ESTRESSE OCUPACIONAL NA DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE  
FORTALEZA

Monografia apresentada ao curso de Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do Título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Ma. Juliana Vieira Corrêa Carneiro.

FORTALEZA

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- O45e Oliveira, Aline de Lima Miranda de.  
Estresse ocupacional na Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza / Aline de Lima  
Miranda de Oliveira. – 2017.  
52 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará,  
Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração,  
Fortaleza, 2017.  
Orientação: Profa. Ma. Juliana Vieira Corrêa Carneiro.
1. Estresse ocupacional. 2. Policiais. 3. Delegacia de Defesa da Mulher. I. Título.

CDD 658

---

ALINE DE LIMA MIRANDA DE OLIVEIRA

ESTRESSE OCUPACIONAL: ESTUDO DE CASO NA DELEGACIA DE DEFESA DA  
MULHER DE FORTALEZA

Monografia apresentada ao curso de  
Administração do Departamento de  
Administração da Universidade Federal do  
Ceará, como requisito parcial para a  
obtenção do Título de Bacharel em  
Administração.

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Ma. Juliana Vieira Corrêa Carneiro (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Ma. Sônia Regina Amorim Soares de Alcântara  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

A minha mãe, marido e filhos.

## **AGRADECIMENTOS**

A JESUS, que é meu Senhor e Salvador e trouxe uma nova alegria para a minha vida.

A minha mãe por sempre ter me apoiado nos meus projetos.

Ao meu marido e meus filhos, por serem fonte de amor na minha vida.

À professora Juliana por ter me ajudado a concluir este projeto.

“Se você pensa que pode ou pensa que não pode, de qualquer forma você está certo.” Henry Ford.

## RESUMO

Essa pesquisa tem como base o ambiente de trabalho das policiais femininas da Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza. Tem como objetivo geral investigar os principais fatores que causam estresse às policiais civis de uma Delegacia de Defesa da Mulher e como objetivos específicos: identificar os principais fatores que causam estresse às policiais civis de uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) e entender como a saúde física e mental das policiais civis de uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) pode ser impactada por fatores estressores. Para tanto, foi realizada uma pesquisa quantitativa com um questionário adaptado do Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL). Após aplicação do questionário e tabulação dos dados, 77% das policiais que participaram da pesquisa foram enquadradas em alguma fase de estresse, quais sejam: alerta, resistência, exaustão. Dentre as atividades identificadas como estressantes, foi identificada como principal atividade estressora “a realização de boletim de ocorrência”.

**Palavras-chave:** Estresse ocupacional. Policiais. Delegacia de Defesa da Mulher.



## **ABSTRACT**

This research is based on the work environment of the female police of the Women's Defense Department of Fortaleza. Its main objective was to investigate the main factors that cause stress to the civil police of a Women's Defense Police Station and to identify the main factors that cause stress to the civil police of a Women's Defense Police Station (DDM) and to understand how physical and mental health of the civil police of a Women's Defense Department (DDM) may be impacted by stressors. For this, a quantitative research was carried out with a questionnaire adapted from the Lipp Stress Symptom Inventory (ISSL). After applying the questionnaire and tabulating the data, 77% of the police officers who participated in the research were included in some stage of stress, namely: alertness, resistance, exhaustion. Amongst the activities identified as stressors, the main stressing activity was identified as the "occurrence report".

**Keywords:** Occupational stress. Cops. Women's Defense Department.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Composição da amostra segundo o tempo de serviço.....	32
Gráfico 2 - Representação do cargo ocupado.....	32
Gráfico 3 - Relação das atividades e Grau de Estresse.....	34
Quadro 1 - Características principais do padrão de comportamento tipo A e tipo B..	19
Quadro 2 - Vulnerabilidades humanas e suas verbalizações típicas que causam <i>stress</i> . .....	21

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Nível de satisfação .....	33
Tabela 2 - Percentagens de policiais que se encontram em cada fase do estresse.	34
Tabela 3 - Sintomas da fase de alerta. ....	35
Tabela 4 - Sintomas da fase de resistência.....	36
Tabela 5 - Sintomas da fase de exaustão. ....	37
Tabela 6 - Estratégias para lidar com o estresse.....	38
Tabela 7 - Com que frequência você utiliza essas estratégias para lidar com o estresse gerado pelo trabalho? .....	39
Tabela 8 – Como você tem se sentido em relação seu trabalho? .....	40
Tabela 9 – Qual a sua opinião em relação ao seu trabalho?.....	40

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2 ESTRESSE E ESTRESSE OCUPACIONAL .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Conceitos de Estresse .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 Sintomas do Estresse .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Fontes do Estresse .....</b>	<b>18</b>
<b>2.4 Inventário de sintomas de <i>Stress</i> de Lipp-ISSL .....</b>	<b>22</b>
<b>3 A PROFISSÃO POLICIAL E O ESTRESSE .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 O estresse e as mulheres .....</b>	<b>25</b>
<b>4 METODOLOGIA DA PESQUISA .....</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Método escolhido e justificativa .....</b>	<b>27</b>
<b>4.2 Instrumento de coleta de dados .....</b>	<b>27</b>
<b>4.3 Amostra dos respondentes e aplicação do instrumento de pesquisa .....</b>	<b>28</b>
<b>5 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>5.1 Caracterização da instituição .....</b>	<b>30</b>
<b>5.2 Caracterização da amostra.....</b>	<b>31</b>
<b>5.3 Níveis de estresse dos profissionais.....</b>	<b>34</b>
<b>6 CONCLUSÃO .....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>44</b>
<b>APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....</b>	<b>46</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais se veem muitas discussões a respeito do tema estresse ocupacional. De fato, é algo que está muito em foco, já que em tempos de qualidade de vida no trabalho, o fator estresse tem afetado a qualidade dos serviços prestados por profissionais nas mais diversas áreas, além de afetar a vida pessoal desses trabalhadores, por trazer repercussões negativas tanto na saúde física como mental.

Entende-se como estresse ocupacional aquele que deriva do ambiente de trabalho, ou seja, fatores que têm origem no trabalho com o potencial de causar doença física e mental ao trabalhador, trazendo muitos prejuízos na vida dos profissionais e muitas vezes afetam seus relacionamentos, vida familiar, já que nem sempre se sabe lidar com os danos e sintomas que essa enfermidade apresenta.

Por mais que os estudos sobre esse tema estejam sendo difundidos, muito preconceito ainda existe sobre essa condição, por ser uma doença que se inicia na parte emocional do indivíduo, por vezes é taxado como algo sem importância ou tratado de forma pejorativa.

Muitos estudos atestam que a saúde mental de um indivíduo tem grande capacidade de influenciar a saúde física, fazendo com que uma pessoa que tenha um problema com um colega de trabalho, ou um chefe, ou pressão por resultados adoça em seu físico, incapacitando-a, muitas vezes, de continuar exercendo suas atividades laborais com eficiência.

Algumas empresas têm dado uma atenção especial a essa temática implantando em seu ambiente de trabalho planos, estratégias e até setores inteiros voltados especificamente para o que se chama de qualidade de vida no trabalho, utilizam-se, por exemplo, alongamentos, massagens, meditação e em algumas mais avançadas se veem até academias e creches dentro da empresa, na tentativa de aliviar as preocupações do profissional fazendo que assim produza mais e melhor.

Em contrapartida, a grande maioria das empresas negligencia completamente esse problema e trata como se não existisse, porém acabam sentindo a repercussão dessa negligência com as faltas, atestados médicos e licenças saúde de seus funcionários.

Um grande caminho ainda precisa ser percorrido dentro desse assunto para que toda a sociedade entenda o que é essencial para um bom desempenho no

trabalho, que o trabalhador esteja feliz e satisfeito com as condições que lhe são oferecidas e com o clima organizacional.

Um aspecto relevante que se encontra nos estudos é correlacionar o nível de estresse com o tipo de atividade. Na literatura se veem pesquisas em diversas profissões tentando chegar aos fatores que causam o estresse nos profissionais de acordo com o cargo ocupado e função exercida. Nessa linha de pensamento, será realizada uma pesquisa com policiais civis.

O ambiente policial apresenta diversos fatores que contribuem para o agravamento do fator estresse já que essa profissão naturalmente já lida com situações conflituosas corriqueiramente.

Nesse contexto, observa-se que os policiais civis estão expostos a diversas mazelas da sociedade, tratando com tarefas árduas, sobretudo desgastantes, por conviverem pessoalmente e diariamente com crimes das mais diversas naturezas. Além disso, esses profissionais também precisam lidar com o sofrimento das vítimas de diversos crimes, não podendo se envolver demasiadamente, nem se tornando insensíveis e alheios a situação apresentada, pois os dois extremos são prejudiciais ao atendimento da vítima.

Somado a essas peculiaridades, ainda enfrentam a pressão de carregar uma arma e terem que dar a sociedade uma resposta na hora que for solicitado, além de enfrentarem o risco inerente a profissão.

A Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) é uma delegacia especializada, que tem uma demanda muito específica, já que só atende à mulheres em situação de violência doméstica e abuso sexual, abrangendo todas as ocorrências da cidade de Fortaleza.

De acordo com o cenário apresentado, é necessário identificar os fatores estressores no ambiente de trabalho de policiais civis, tomando como campo de pesquisa a Delegacia de Defesa da Mulher (DDM), estabelecendo como problema de pesquisa: Quais os principais fatores que causam o estresse às policiais civis de uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM)? Assim, o objetivo geral passa a ser investigar os principais fatores que causam estresse às policiais civis de uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM).

Nesse estudo restringiu-se a investigação com as policiais femininas, já que representam cerca de 80% do quadro funcional na DDM, e dominam em sua maioria as funções de atendimento pessoal às mulheres vítimas de violência doméstica e

sexual. O bem-estar físico e mental, das policiais desta delegacia, é essencial para que se preste um bom atendimento às essas mulheres vítimas, pois estas chegam totalmente fragilizadas e precisando de um apoio policial e humanizado.

Nesse sentido, percebe-se que no âmbito do estudo de estresse ocupacional, já se começa a ter uma preocupação em pesquisar como o gênero e suas peculiaridades afetam os resultados dos níveis de estresse em profissionais.

Buscando atingir o objetivo geral, o presente trabalho tem por objetivos específicos:

Identificar os principais fatores que causam estresse às policiais civis de uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM);

Entender como a saúde física e mental das policiais civis de uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) pode ser impactada por fatores estressores.

Para alcançar o objetivo geral, essa monografia encontra-se organizada em seis seções, sendo essa introdução a primeira delas, em que foi feita uma apresentação geral do trabalho, com destaque para o tema abordado e estrutura geral, problema de pesquisa, os objetivos geral e específicos.

A segunda seção e a terceira apresentam a fundamentação teórica, através da revisão bibliográfica. Abordaram-se estresse ocupacional, seus principais conceitos.

Na quarta seção apresenta-se a metodologia do trabalho, as características da pesquisa, a forma de coleta de dados

Na quinta seção são apresentados os resultados da pesquisa, análises dos dados, considerações acerca destas análises e impressões obtidas ao longo da pesquisa.

Na sexta seção apresentam-se as conclusões desta pesquisa.

## 2 ESTRESSE E ESTRESSE OCUPACIONAL

### 2.1 Conceitos de Estresse

Vivenciam-se dias em que muita atenção tem sido dada a qualidade de vida no trabalho. Para Lipp (2002, p. 538), “A qualidade de vida no trabalho é um estado de bem-estar físico, mental e social e não só a ausência de doenças. E as pessoas que se consideram felizes atribuem sua felicidade ao sucesso em quatro áreas: social, afetiva, saúde e profissional”. Em contrapartida a esse conceito tem-se visto em ascensão o tema estresse ocupacional que tem representado uma ameaça a qualidade de vida no trabalho.

O estresse ocupacional tem sido muito discutido por se tratar de algo que além de afetar a vida dos profissionais, também tem o potencial de impactar negativamente no desempenho desses trabalhadores em seus ambientes de trabalho, sendo cada vez mais os indivíduos que se dizem estressados. Ferraz *et al.* (2014), afirmam que o “estresse diz respeito às respostas amplas e generalizadas do corpo e várias situações físicas, ambientais e sociais. É a força que impulsiona as emoções e motivos (desejos), mas também é causador de desgaste natural da existência humana”.

O trabalho, na maioria das vezes pode ser fonte de alegria do indivíduo, pois além de promover relações pessoais, também traz a provisão para o lar e a família, porém pode ser fonte de tristeza quando, ao invés de alegria, traz frustrações.

O trabalho é uma das fontes de satisfação de diversas necessidades humanas, como auto-realização, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência. Por outro lado, também pode ser fonte de adoecimento quando contém fatores de risco para a saúde e o trabalhador não dispõe de instrumental suficiente para se proteger destes riscos. (MURTA; TROCCOLI, 2004, p. 39)

A cada ano que passa, aumentam às pressões e cobranças frente aos profissionais por mais resultados. Isso se dá, em parte, pelo crescente avanço tecnológico, em que os trabalhadores precisam cada dia apresentar resultados para continuarem inseridos no mercado de trabalho.

Nesse contexto Selye (1956) *apud* Mendonça e Solano (2013), foi chamado de “o pai da teoria *stress*”, pois atribuiu a definição partindo do aspecto biológico conceituando o estado como uma síndrome, ou seja, resultado de um alto nível de



desgaste causado pela vida. Nessa linha, o pesquisador partiu do pressuposto de que o estresse não é uma tensão nervosa, e não possui relação com o desequilíbrio da homeostase. Em que homeostase se refere ao equilíbrio do organismo, entendendo-se que a sua interrupção ou o seu desequilíbrio gera o principal sintoma do estresse.

Na mesma linha de pensamento Ferraz *et al.* (2014) afirmam que o estresse não é considerada uma doença propriamente dita e sim um estado do organismo quando submetido a esforço e tensão. Perceberam que um indivíduo, em uma situação estressante, sofre reações químicas normais que preparam o organismo para enfrentar a situação, no entanto o prejuízo acontece quando essas reações químicas são contínuas, o organismo começa a sofrer sem que haja tempo para eliminação dessas substâncias, tempo necessário para descanso, recuperação física e emocional do trabalhador. Ou seja, o acúmulo de tensão no ambiente de trabalho vai se agravando, a medida que o trabalhador não sabe lidar com a situação, absorvendo problemas e frustrações constantemente.

A forma como o estresse ocorre na vida de um indivíduo, depende muito de como ele reage diante das adversidades, que acontecem em seu dia a dia, e em seu ambiente de trabalho. Assim o estresse surge como uma consequência direta dos repetidos esforços para se adaptar à sua situação existencial, pois estresse nem sempre é um fator de desgaste emocional e físico, mas sim, um mecanismo natural de defesa do organismo.

Recebem-se os estímulos internos e externos através do sistema nervoso, e dependendo da forma com que esses estímulos são enfrentados, poderão provocar alterações psicológicas e biológicas negativas, podendo levar ao estresse crônico (ARALDI-FAVASSA *et al.*, 2005). Dessa forma, fica evidente que as características pessoais de cada indivíduo são essenciais para determinar o nível que ele será afetado pelos fatores estressores, e chegando a conclusão que indivíduos submetidos às mesmas condições podem ter diferentes reações.

De acordo com Oliveira *et al.* (2013) o termo estresse foi utilizado pela primeira vez pelo por Hans Selye que formulou o conceito da Síndrome Geral de Adaptação (SAG). Em seus estudos, Selye (1956) observou que o estresse produzia reações de defesa e adaptação frente ao agente estressor. A partir dessas observações, descreveu a SAG, que definiu como “o conjunto de todas as reações gerais do organismo que acompanham a exposição prolongada do estressor”, e enumerou três fases para essa síndrome:

1ª- ALARME: o organismo tem uma excitação de agressão ou de fuga ao estressor, que pode ser entendida como um comportamento de adaptação. Nos dois casos, reconhece-se uma situação de reação saudável ao estresse, porquanto possibilita o retorno à situação de equilíbrio após a experiência estressante. Essa fase é caracterizada por alguns sintomas: taquicardia, tensão crônica, dor de cabeça, sensação de esgotamento, hipocloremia, pressão no peito, extremidades frias, dentre outros.

2ª- RESISTÊNCIA: havendo persistência da fase de alerta, o organismo altera seus parâmetros de normalidade e concentra a reação interna em um determinado órgão-alvo, desencadeando a Síndrome de Adaptação Local (SAL). Nessa fase, ocorre a manifestação de sintomas da esfera psicossocial, como ansiedade, medo, isolamento social, roer unhas, oscilação do apetite, impotência sexual e outros.

3ª- EXAUSTÃO: o organismo encontra-se extenuado pelo excesso de atividades e pelo alto consumo de energia. Ocorre, então, a falência do órgão mobilizado na SAL, o que se manifesta sob a forma de doenças orgânicas. SEYLE (1996, *apud* CAMELO; ANGERAMI, 2004).

Semelhantemente, Lipp (1994) *apud* Oliveira *et al.* (2013) também afirma a existência das três fases: alerta ou alarme, resistência e exaustão. Em sua obra posterior, destacou uma nova fase chamada de quase exaustão, que fica entre a fase da resistência e a fase da exaustão. Caracteriza-se pelo enfraquecimento da pessoa, que embora tentando, não consegue se adaptar ou resistir ao estressor. Afirma ainda que o estresse pode desencadear inúmeras doenças como arteriosclerose, distúrbios no ritmo cardíaco, enfarte e derrame cerebral. Além dessas doenças também podem surgir diabetes, câncer, úlceras, gastrites entre outras. (LIPP; GUEVARA, 1994 *apud* OLIVEIRA *et al.*, 2013).

De fato, muitos estudos reforçam a relação entre o estresse e o surgimento de diversas doenças Couto *et al* (2007) afirmam que o estresse ocupacional constitui um novo campo de estudos, cuja importância pode ser demonstrada pelo aparecimento de doenças psicossomáticas e cardiovasculares, especialmente a hipertensão arterial secundária ao estresse no trabalho.

## 2.2 Sintomas do Estresse

Quando se fala em sintomas do estresse, Couto *et al* (2007) enumeram que o portador de estresse apresenta sintomas como: nervosismo, irritabilidade fácil, ímpetos de raiva, dor na musculatura cervical e nos ombros, cefaléia por tensão, alterações no sono, fadiga, dor precordial, palpitações, ansiedade, angústia, períodos de depressão e indisposição gástrica. Os sintomas são observados em intensidades

variadas de acordo com o nível de estresse que o indivíduo esteja submetido e com a capacidade dele de lidar com os fatores estressores.

Os sintomas de estresse variam muito de acordo com a fase que se encontra. Em seus estudos Lipp (1994, p. 290) afirmou que:

Os sinais e sintomas que ocorrem com maior frequência de nível físico são: aumento da sudorese, tensão muscular, taquicardia, hipertensão, aperto da mandíbula, ranger de dentes, hiperatividade, náuseas, mãos e pés frios. Em termos psicológicos, vários sintomas podem ocorrer como: ansiedade, tensão, angústia, insônia, alienação, dificuldades interpessoais, dúvidas quanto a si próprio preocupação excessiva, incapacidade de concentrar-se em outros assuntos que não o relacionado ao estressor, dificuldade de relaxar, ira e hipersensibilidade emotiva.

Existem teorias que afirmam existir o estresse bom e o estresse ruim, em que o bom seria àquele com um nível saudável com estímulos que causam bons resultados e o ruim seria o que começa com desconforto podendo culminar em graves doenças. De acordo com Mendonça e Solano (2013, p. 58), “Os estressores podem ser bons (positivos) ou ruins (negativos); tudo vai de acordo com a interpretação do indivíduo às reações que lhe são impostas, gerando, assim, sintomas tanto físicos como psicológicos.” Na mesma obra, o autor afirma que o estresse pode ser interpretado de duas formas: “*Eustress* (positivo): aquele que a tensão é recompensada pelos resultados obtidos; *Distress* (negativo): aquele em que o indivíduo acaba ficando doente devido a tantas pressões e sobrecargas submetidas”. Muitos anos antes, Selye (1956) já havia observado esse fato quando afirmou que o estresse pode ser positivo ou negativo, dependendo do estímulo.

Na literatura encontrada sobre esse tema, percebem-se várias classificações sobre tipos de estresse. Rio (1995, *apud* Araldi-Favassa, 2005), afirma existirem alguns tipos de estresse que ele enumera como: o estresse físico; o estresse psíquico; o estresse por sobrecarga; o estresse por monotonia; o estresse crônico, sendo o que persiste por mais tempo sem encontrar meios que o desativem eficientemente e o estresse agudo, que dura mais tempo e depois desaparece, esse estresse prepara o organismo para a luta ou fuga, através da ativação do sistema endócrino.

## 2.3 Fontes do Estresse

Lipp (2000, p.18), afirma que estressor é tudo aquilo que gera estresse. A autora afirma ainda, que existem dois tipos de fontes para o estresse, sendo elas:

- Fontes externas: que se caracterizam por tudo aquilo que vem de fora do nosso organismo como: a profissão, a falta de dinheiro, brigas, assalto, perdas, falecimentos. Não são só acontecimentos negativos que podem causar estresse, pois acontecimentos positivos também podem gerar no indivíduo a necessidade de adaptação, causando dessa forma o estresse positivo.
- Fontes internas: que referem-se ao particular, crenças e valores, modo de agir. As fontes externas são mais facilmente percebidas, porém as fontes internas precisam de uma maior atenção.

Aprofundando o tema, algo que tem sido alvo de muitos estudos é como os indivíduos reagem de forma tão diferente, em situações tão semelhantes. Nessa perspectiva, Lipp e Malagris (1998, p. 23), enfatizaram que existem pessoas com dois tipos comportamento que ela chama de tipo A e tipo B. Definindo o comportamento tipo A como:

A pessoa que está sempre envolvida em lutas para alcançar metas, sendo superconsciente e dedicada ao trabalho, se esforçando para se superar sempre em suas tarefas, até mesmo nos esportes e *hobbies*, ocupando todo o seu dia com alguma tarefa e experimentando sentimentos de culpa quando está parada.

Dessa forma, Lipp e Malagris (1998, p. 23), listaram ainda características dos dois tipos comportamento para facilitar na identificação:

Quadro 1 - Características principais do padrão de comportamento tipo A e tipo B.

<b>Características principais do padrão de comportamento tipo A</b>	<b>Características principais do padrão de comportamento tipo B</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• um firme aperto de mão;</li> <li>• um andar rápido;</li> <li>• ritmo rápido para comer;</li> <li>• voz alta e/ou vigorosa;</li> <li>• respostas abreviadas nas conversas;</li> <li>• tendência a cortar os finais das palavras, tendo uma falha na pronúncia;</li> <li>• rapidez na conversa e aceleração da fala no final de uma longa frase;</li> <li>• fala explosiva, enfatizando certas palavras;</li> <li>• está sempre interrompendo quando o outro fala, dando respostas rápidas antes que o outro tenha completado sua afirmação;</li> <li>• apressa a fala do outro dizendo “sim, sim”, “hum, hum”, “certo, certo” ou acenando com a cabeça frequentemente;</li> <li>• reage veementemente quando é impedido de realizar as coisas rapidamente, por exemplo, quando tem que dirigir ou comer devagar;</li> <li>• cerra o punho ou aponta com o dedo para enfatizar sua verbalização;</li> <li>• é hostil em situações que parecem levá-lo a perder tempo;</li> <li>• usa frequentemente apenas uma palavra para responder questões, como “sim!”, “nunca!”, “definitivamente!”, “absolutamente!”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• expressão geral de relaxamento, calma e solicitude;</li> <li>• aperto de mão gentil;</li> <li>• andar moderado a lento;</li> <li>• voz branda e de baixo volume;</li> <li>• prolixo nas respostas, ou seja, muito detalhista ao se expressar;</li> <li>• não corta o discurso do outro quando este fala; é muito raro interromper quando o outro fala;</li> <li>• é lento ou moderado nas suas respostas verbais;</li> <li>• não acelera o final da sentença;</li> <li>• é quase monótono, sem explosividade na fala;</li> <li>• não fala de modo apressado;</li> <li>• não reage de maneira intensa quando é impedido de realizar as coisas rapidamente;</li> <li>• dificilmente é hostil;</li> <li>• não costuma responder de forma monossilábica;</li> <li>• raramente usa o punho cerrado ou o dedo apontado para enfatizar sua fala.</li> </ul>

Fonte: LIPP , MALAGRIS,1998, p. 23.

Lipp e Malagris (1998) deixaram claro que, nem sempre as pessoas irão se encaixar em apenas um dos perfis, e cerca de 10% da população possuem 50% de cada comportamento, formando uma mistura, que foi definido por um terceiro tipo de comportamento chamado de tipo X. Numa visão geral sobre o assunto a autora concluiu que uma das maiores fontes de estresse do tipo A são as pessoas do tipo B e vice-versa. Estudos mais profundos tentam identificar a origem desses comportamentos e como eles se formam em cada indivíduo. Uma coisa é certa, que a personalidade de cada um influencia de forma decisiva no nível de estresse.

Fazendo uma análise do estudo de Lipp e Malagris (1998), pode-se exemplificar que uma pessoa do comportamento tipo A ficaria muito motivada em um ambiente competitivo e dinâmico, ao passo que uma pessoa do comportamento tipo B ficaria estressada por não se adaptar bem a esse tipo de situação.

Na mesma linha de pensamento, Lipp (2002), fala de alguns comportamentos que potencializam o estresse, sendo um deles a ansiedade. A autora afirma que “a ansiedade pode ser uma fonte poderosa de *stress*, porque o ser humano ansioso possui a tendência a ver o mundo de modo ameaçador, como se houvesse sempre um risco das coisas não darem certo.” De modo que algo que para a maioria das pessoas seria um desafio, para uma pessoa ansiosa, se trata de algo que trás um nível de estresse muito grande.

Outro tipo de comportamento que a autora analisa, é aquele em que as pessoas se frustram por não conseguirem se ligar afetivamente com outra. Sempre acham um relacionamento tedioso e pulam para outro na busca de satisfação, porém se frustram novamente, por sempre desejar algo novo. Existe ainda, aquele indivíduo que procura satisfação nas relações interpessoais, colocando suas expectativas em outras pessoas e na aceitação delas.

Na mesma obra, Lipp (2002, p.189) afirma que também existe a chamada “tendência crônica para se estressar” e define:

A tendência para se estressar se constitui em um quadro que inclui distorções cognitivas, isto é, um modo inadequado de pensar e avaliar os eventos da vida, expectativas ilógicas e exageradas, vulnerabilidades pessoais e comportamentos observáveis e liciadores de *stress*...Essa propensão, pelo que temos visto em clínica e em pesquisas, é algumas vezes o produto das predisposições genéticas que pouco tem a ver com o mundo exterior e que surgem frequentemente em função do modo da pessoa ser. Como o caso da pessoa que sofre de depressão ou ansiedade biológica. Outras vezes ela advém de eventos da história de vida que ativa a tendência a se estressar e leva o ser humano ao *stress* patogênico.

Existe outra fonte de estresse, as chamadas vulnerabilidades às quais Lipp (2002, p.191) afirma que são outra fonte de estresse muito considerável. “Cada uma delas funciona como uma fábrica interna e constante de *stress* emocional porque, fazendo parte do próprio “eu”, acompanha a pessoa no dia-a-dia e tem o poder de criar mais *stress* do que a maioria das fontes externas”. Desse modo, serão apresentadas as 12 vulnerabilidades mais expressivas que a autora lista:

Quadro 2 - Vulnerabilidades humanas e suas verbalizações típicas que causam *stress*.

<p><b>Vulnerabilidade 1: frustração</b>  “Não suporto quando as coisas não saem do jeito que antecipei.”  “Se não for deste jeito, não quero.”  “Prefiro não ir se não for onde escolhi.”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 2: pressa</b>  “Não me faça perder tempo.”  “É um desaforo me fazer esperar deste jeito.”  “Quando eu me atraso, fico extremamente irritado.”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 3: solidão</b>  “Não agüento ficar o fim de semana sem ver os amigos [namorado/a etc.].”  “Tenho angústia de ficar só em casa.”  “Só vou para casa depois que minha mulher chegar em casa.”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 4: tédio</b>  “Todo relacionamento que tenho fica chato depois de algum tempo.”  “Gosto do agito, de adrenalina, não gosto de repetir programas.”  “Não gosto de coisas monótonas, repetitivas, me dão nervoso.”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 5: sobrecarga de trabalho</b>  “Quando tenho muitos projetos para fazer fico até desorientado.”  “Não consigo trabalhar bem se sei que tenho uma pilha de coisas para fazer.”  “Trabalhar todo dia até tarde sem descanso? De jeito algum, não agüento.”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 6: ansiedade</b>  “Na véspera de algo importante, já fico com muita angústia, mesmo que saiba o que fazer.”  “Sempre que vou fazer algo novo ou conhecer gente nova me dá uma confusão na cabeça e demoro para me situar.”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 7: depressão</b>  “Me dá desânimo pensar em enfrentar certas coisas, pois sei que minha energia é pouca.”  “Para que batalhar tanto se nada tem graça?”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 8: raiva</b>  “Vivo à mercê de qualquer um que me irrite, pois fico com muita raiva e perco o controle.”  “Não gosto de ter muito contato com gente pois sei que vão fazer algo que me dará raiva.”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 9: pensamentos distorcidos</b>  “Todo mundo quer tirar vantagem de todos, por isto não se pode confiar em ninguém.”  “Quem teve infância ruim nunca vai ser feliz.”  “Essa pessoa nasceu neste estado? É malandro.”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 10: perfeccionismo</b>  “Tenho certeza de que vou encontrar erros neste relatório, faça de novo antes de eu ler.”  “Tenho que olhar tudo, pois ninguém aqui faz nada direito.”  “Não dá para tirar férias, não confio em ninguém para fazer meu trabalho.”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 11: aprovação</b>  “Tenho que fazer tudo certinho pois o que vão pensar de mim?”  “Precisei ficar até tarde trabalhando pois meu chefe ia ficar chateado se soubesse que tinha que ir ao dentista logo depois do trabalho.”</p>
<p><b>Vulnerabilidade 12: negativismo</b>  “Cuidado, esse namoro pode não dar certo.”  “A laranja está bonita, mas deve estar azeda.”</p>

Fonte: (LIPP, 2000, p. 192).

Como se observa, as vulnerabilidades são comportamentos emocionais que predis põem o indivíduo a ser mais facilmente abalado, fazendo com que sua saúde emocional dependa das circunstâncias que o cercam.

#### **2.4 Inventário de sintomas de Stress de Lipp-ISSL**

O Inventário de Lipp foi desenvolvido para medir o nível de estresse em jovens e adultos. Foi validado em 1994 por Lipp e Guevara em populações de diferentes regiões do país e padronizado por pela autora (Lipp 2000, *apud Costa et al* 2007). O ISSL, utilizado em inúmeras pesquisas e trabalhos na área do estresse no Brasil, utiliza o modelo quadrifásico, com cada fase refletindo a intensidade do estresse: alerta, resistência, quase-exaustão e exaustão. O modelo é baseado na síndrome geral de adaptação de Selye, tendo sido a fase de quase-exaustão acrescentada por Lipp, como já mencionado nesta pesquisa.

De acordo com Lipp (2000, *apud Costa et al.*, 2007, p. 218):

ISSL é composto por 37 itens de natureza somática e 19 de natureza psicológica, sendo alguns repetidos, diferenciados apenas em termos de intensidade. Esses itens são organizados em três quadros. O primeiro quadro, que avalia a fase de alerta, inclui 12 sintomas físicos e três psicológicos. O participante marca os sintomas físicos ou psicológicos que experimentou nas últimas 24 horas. O segundo quadro é composto de 10 sintomas físicos e cinco psicológicos; nesse quadro, o participante marca os sintomas que experimentou na última semana. Já a fase de quase-exaustão é diagnosticada com base em uma frequência maior de sintomas listados no quadro 2 do inventário. Por fim, o terceiro quadro, que avalia a fase de exaustão, apresenta 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, e o participante marca aqueles que experimentou no último mês.

Esse instrumento foi escolhido por já ser amplamente utilizado em pesquisas no Brasil (COSTA *et al.*, 2007).

De agora em diante será analisado como o estresse se relaciona com a profissão de policial, e como tem afetado especificamente às mulheres.



### 3 A PROFISSÃO POLICIAL E O ESTRESSE

De acordo com o art. 4º do Código de Processo Penal (CPP), a polícia civil exerce a função de polícia judiciária no estado, tendo a atribuição de investigar as infrações penais, através de um instrumento chamado inquérito policial, em que se busca reunir provas da autoria e materialidade do crime cometido.

Diante disso é natural o policial ter contato direto com o crime e com o sofrimento humano.

Muitas pesquisas são realizadas apontando diversas fontes de estresse organizacional, e esse estudo buscou contribuir realizando uma pesquisa específica com policiais civis.

A profissão policial civil de acordo com Sanchez-Milla *et al.* (2001 *apud* Dela-Coleta, 2008, p.60) se caracteriza “pelo contato contínuo que o desenvolvimento de sua função tem em relação à sociedade, é considerada uma profissão estressante. O policial desenvolve seu trabalho em um meio conflitivo no limite da marginalidade e criminalidade”.

Muitos dos profissionais dessa área entram na carreira atraídos pelo “*status*” da profissão e pela estabilidade que um cargo público oferece. Porém após ingressar se deparam com muitas situações adversas tais como a falta de estrutura e o risco inerente a profissão.

O combate ao crime, na prática pode ser bem diferente do que seria ideal, pois oferece risco real de vida, principalmente quando se fala na situação de violência que o Brasil vivencia nos dias atuais. Esse fator pode se potencializar em uma grande fonte de estresse.

Estatísticas apontam o aumento crescente da violência nas cidades, assim é razoável se esperar a exposição cada vez maior do policial à violência.

Somado a esses fatores tem-se a situação dramática de violência contra policiais que vivem-se no Brasil site UOL Notícias:

#### **100 PMS MORTOS: COMO FREAR A VIOLÊNCIA CONTRA POLICIAIS NO RIO?**

[...] o elevado número de policiais militares assassinados no Estado. No último sábado (26), o Estado atingiu a marca de cem PMS mortos no ano -- média de 12 assassinatos por mês. A maioria (53) morreu em dias de folga; cinco a caminho ou cinco a caminho ou na volta do trabalho; 20 eram reformados, integravam a reserva ou estavam de licença e 21 perderam a vida durante o serviço.

Especialistas em segurança ouvidos pela reportagem defendem que a redução da violência contra policiais requer uma série de mudanças, sem deixar de lado formas de mitigar a violência decorrente da desigualdade social [...] (UOL NOTÍCIAS, 2017).

Costa *et al.* (2007, p.217) afirmam “A literatura aponta que os policiais estão entre os profissionais que mais sofrem de estresse, pois estão constantemente expostos ao perigo e a agressão, devendo frequentemente intervir em situações de problemas humano”. Na mesma obra o autor acrescentou que:

Pelas características da sua profissão, o policial é um forte candidato ao *burnout*, um tipo específico de estresse crônico. A síndrome de *burnout* se caracteriza por apresentar sintomas e sinais de exaustão física, psíquica e emocional que decorrem de uma má adaptação do indivíduo a um trabalho prolongado e com uma grande carga de tensão. O termo serve para designar um estágio mais acentuado do estresse, que atinge profissionais cujas atividades exigem um alto grau de contato interpessoal, a exemplo dos policiais, enfermeiros e assistentes sociais, entre outros. (COSTA *et al.*, 2007, p. 217)

Na mesma linha de pensamento, em sua pesquisa, Dantas *et al.* (2000) concluem que o exercício da profissão de policial faz com que os indivíduos precisem enfrentar diariamente situações de muito desgaste psicológico, já que precisam estar sempre prontos para proteger a sociedade, disponíveis para perceber uma situação de perigo e agir de forma preventiva. Dessa forma é gerado uma situação de estresse pois a pessoa tem que estar alerta, não se permitindo relaxar e nem se tranquilizar pela iminência de alguma situação que exija dele esse nível de atenção.

Minayo (2008), concluiu que “estudando as relações entre agravos físicos e psicológicos em policiais no desempenho de sua atividade, constataram que eles sofrem estresse físico e psicológico antecipado quando saem para o trabalho”.

Um fator muito presente no ambiente policial é a hierarquia muito severa, que acaba propiciando de forma muito frequente o chamado assédio moral. Bobrof e Martins (2013, p. 251) afirmaram que assédio moral “É um tipo de violência que envolve princípios éticos individuais e coletivos, que podem afetar a qualidade de vida dos trabalhadores, levando a doenças físicas, psíquico-emocionais e sofrimento no trabalho”. Acrescentam ainda:

O assédio moral caracteriza-se pela submissão do trabalhador a constantes humilhações e constrangimentos. Se expressa, contudo, em atitudes violentas e sem ética que provocam percussões negativas na identidade da pessoa assediada, maculando sua noção de dignidade e infringindo seus direitos fundamentais. (BOBROF; MARTINS, 2013, p. 251).

O assédio moral tem o potencial de trazer muito sofrimento e estresse ao trabalhador de um modo geral, e em especial ao policial, já que traz uma sensação de total desvalorização e insegurança para o mesmo, dificultando o desempenho de suas funções.

No âmbito policial, por ser muito presente nas instituições a importância da hierarquia, fica propício o uso de assédio moral de superiores hierárquicos frente a seus subordinados. Também se usa o termo *mobbing* para se falar em assédio moral no ambiente organizacional. Além do assédio moral praticado pelo superior hierárquico frente ao subalterno, o chamado assédio moral vertical, também é possível observar o assédio moral horizontal, que é aquele em que os próprios colegas de trabalho entre si excluem algum membro do grupo (BOBROF; MARTINS, 2013).

Por fim, aliado aos aspectos peculiares na profissão policial, também existem todas as outras fontes de estresse que são ligados ao ambiente organizacional como as relações interpessoais com trabalho, as relações com o superior hierárquico e com os colegas de trabalho entre outros fatores.

### **3.1 O estresse e as mulheres**

Nessa pesquisa, optou-se por investigar as mulheres policiais que lidam com o trabalho administrativo e de atendimento à população que procura a delegacia. Essa escolha não foi ocasional, pois além da carência de pesquisas nessa área, também se tem o crescente aumento da participação feminina no mercado de trabalho. As mulheres têm conquistado seu espaço nos mais diversos setores da sociedade, ocupando cargos em praticamente todos os ramos de trabalho, seja na iniciativa privada ou pública. O que acontece é que as mulheres acabam acumulando suas funções no local de trabalho e suas funções frente à família.

Diante disso muitas pesquisas vêm apontando que o estresse nas mulheres aparece com um nível mais alto que nos homens. Dantas *et al* (2000) concluíram em sua pesquisa que as mulheres são mais afetadas pelo estresse.

É facilmente percebido que, no caso das mulheres, tem-se o que se chama de dupla (ou tripla) jornada. As mulheres, além de já ter como responsabilidade a administração de seus lares, incluindo aí casa, marido e filhos, tem-se inserido a cada dia mais no mercado de trabalho, acumulando dessa forma várias funções.

Fazendo com que naturalmente a mulher fique mais cansada que os homens, já que culturalmente, os homens depois de sua jornada de trabalho, vão para suas casas descansarem. Bezerra *et al.* (2013, p. 659) afirmam:

O emprego feminino que historicamente era considerado complementar ao emprego masculino, hoje constitui sua profissão com todos os ônus que isso implica, sem liberá-las de seus papéis familiares. Ainda hoje e, em geral, além do trabalho fora de casa, as mulheres continuam a assumir o trabalho doméstico e a se responsabilizar pelos cuidados da família.

Isso não difere, portanto do pensamento de Cappelle e Melo (2010, p. 79): “No âmbito das diferentes jornadas, a compatibilização entre maternidade e profissão é um dos aspectos mais observados ao se falar sobre o trabalho feminino”.

Costa *et al.* (2007), ao analisar o nível de estresse em policiais militares, concluíram que das variáveis investigadas, a única que apresentou relação com estresse foi o sexo, sendo as mulheres mais afetadas.

O estresse ocupacional tem sido objeto de vários estudos, e, especificamente nesse trabalho dar-se-á ênfase às policiais mulheres de uma DDM.

Muitos fatores têm sido apontados como estressores em policiais como: longa jornada de trabalho, plantões, não reconhecimento da profissão, o contato próximo com o sofrimento humano.

Diante do referencial teórico até aqui apresentado, será dada continuidade ao trabalho na próxima sessão com a metodologia utilizada.

## 4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Apresenta-se nesta seção o tipo de estudo, fontes e atividades que foram desenvolvidas.

### 4.1 Método escolhido e justificativa

De acordo com Andrade (2010, p. 114) o conceito de pesquisa é “O conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos”.

Nesse trabalho utilizou-se da pesquisa de campo que “baseia-se na observação dos fatos tal como ocorrem na realidade em que o pesquisador efetua a coleta de dados ‘em campo’, isto é, diretamente no local da ocorrência dos fenômenos” (ANDRADE, 2010, p.115). Também se caracteriza por ser uma pesquisa descritiva:

Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador (ANDRADE, 2010, p.115).

Quanto a natureza da coleta de dados a pesquisa teve enfoque quantitativo.

Nesse sentido utiliza-se essa pesquisa no intuito de analisar o nível de estresse das policiais da Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza.

A pesquisa é solicitada quando não se têm disponíveis as informações necessárias para responder o problema (GIL, 1991).

### 4.2 Instrumento de coleta de dados

O estudo foi conduzido inicialmente através de consulta à bibliografia, dando ênfase ao aspecto teórico e revisão da literatura acerca do assunto escolhido, para posterior elaboração de um questionário fechado.

Baptista e Campos (2007, p.84) trazem o seguinte conceito de questionário:

São conjuntos de questões ordenadas que podem ser abertas (que possibilitam que o sujeito responda livremente) ou fechadas (que oferecem opções de respostas para que o respondente escolha). As questões são respondidas pelo próprio sujeito.

O questionário constitui o jeito mais rápido e barato para obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato (GIL, 1991).

No instrumento desta pesquisa só utilizaram-se de questões fechadas.

O questionário utilizado se inicia com perguntas sócio demográficas como: gênero, estado civil, faixa etária e renda familiar. Questiona também o setor e o cargo na instituição, além do tempo de profissão, nível de satisfação com a profissão, carga horária semanal de trabalho. Por fim, apresenta uma adaptação do Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL) composta por cinquenta e três sintomas e em forma de escala de Likert no qual o respondente escolhe uma das respostas que são propostas em cinco graus como: nunca; raramente; as vezes; frequentemente; sempre. (BAPTISTA; CAMPOS, 2007).

O ISSL é composto por 53 itens, sendo alguns repetidos, diferenciados apenas em termos de intensidade. Esses itens são organizados em três quadros. Em que o primeiro quadro avalia a fase de alerta, inclui 12 sintomas físicos e três psicológicos. O respondente marca os sintomas que experimentou nas últimas 24 horas. O segundo quadro é composto de 10 sintomas físicos e cinco psicológicos; nesse quadro, o participante marca os sintomas que experimentou na última semana. Finalmente, o terceiro quadro, que avalia a fase de exaustão, apresenta 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, e o participante marca aqueles que experimentou no último mês (COSTA *et al.*, 2007).

#### **4.3 Amostra dos respondentes e aplicação do instrumento de pesquisa**

Dentro da organização escolhida, a Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza, a investigação foi desenvolvida entre os policiais civis (escrivãs e inspetoras) femininas.

A pesquisa foi aplicada entre os meses de agosto e setembro de 2017. Participaram da pesquisa 18 colaboradoras, de um universo de 22, dentre as quais, duas se encontravam em licença-maternidade, uma de licença saúde para tratamento psicológico, a outra é a pesquisadora. Desta forma a pesquisa envolveu 81% das colaboradoras.

Os inventários foram entregues, individualmente, pela pesquisadora a cada profissional da amostra, sendo assegurado o sigilo das respostas.

Portanto, a pesquisa em questão é de natureza aplicada, uma vez que tem objetivos práticos de contribuir para o conhecimento do grau de estresse das funcionárias da Delegacia de Defesa da Mulher.

Na seção seguinte serão apresentados os resultados da pesquisa, bem como a análise dos resultados obtidos.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 5.1 Caracterização da instituição

A pesquisa foi realizada na Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza. Esta delegacia desenvolve um trabalho de atendimento as mulheres em situação de violência doméstica desde o ano de 2002. A Lei que ampara as mulheres nesta situação é a Lei 11.340/06 mais conhecida como Lei Maria da Penha, segundo ela:

Art. 5º Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial:

I - no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas;

II - no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa;

III - em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação.

Parágrafo único. As relações pessoais enunciadas neste artigo independem de orientação sexual.

Na DDM é oferecido atendimento diário às mulheres vítimas de violência física, psicológica, patrimonial e sexual. Ao chegar à delegacia, o primeiro passo é o registro do boletim de ocorrência, partir daí outras medidas podem ser tomadas.

São realizados em média 50 atendimentos diários. Ressaltando que no ano corrente de 2017, até o mês de agosto, foram realizados cerca de 10.000 atendimentos.

Geralmente estas vítimas chegam à delegacia muito fragilizadas com medo de denunciar seus agressores, pois na maioria das vezes as agressões são acompanhadas de ameaças de morte. Então, durante o atendimento, a policial que está realizando o atendimento precisa conscientizá-la, e muitas vezes convencê-la, que a melhor decisão é realmente fazer a denúncia.

Depois de registrado o boletim de ocorrência, a vítima pode solicitar que seja realizada desde uma audiência até um inquérito policial. As medidas que podem ser tomadas são: prisão em flagrante do agressor; audiência realizada com a vítima e o agressor, para um possível acordo, dependendo do tipo de crime; instauração de um inquérito policial, em que é realizada a investigação criminal; requerimento de



medida protetiva de urgência, que normalmente determina uma distância mínima de aproximação entre o agressor e a vítima; em casos de risco de vida a vítima é abrigada em uma casa de abrigo do estado ou prefeitura, até que seja tomada uma providência com relação ao agressor e ela possa retornar ao lar.

O quadro funcional da delegacia é formado por oito delegadas, doze escrivãs, doze inspetoras, dez inspetores, quatro terceirizados e uma agente administrativa. Nesta pesquisa nos deteremos às escrivãs e inspetoras femininas que realizam atendimento ao público que totalizam vinte e duas. Duas inspetoras não realizam atendimentos, por isso não participaram da pesquisa.

O escrivão de polícia é responsável pelo atendimento das mulheres vítimas, e a realização de procedimentos policiais, tais como: boletim de ocorrência, inquérito policial e todas as funções cartorárias da delegacia. Essa policial se depara com diversos tipos de situações de violência doméstica. Muitas vezes precisa fazer “um papel” de psicóloga, confortando e orientando as mulheres vítimas. Na DDM, as inspetoras femininas desempenham praticamente as mesmas funções das escrivãs, realizando o atendimento pessoal das vítimas.

O inspetor homem é responsável pelas atividades de rua como realizar investigações; diligências; conduzir presos; entregar ofícios, notificações, documentos entre outras atividades. É do bom desempenho do trabalho desses funcionários, que depende a agilidade dos procedimentos, como audiências e inquéritos policiais, devido à entrega de notificações aos investigados.

Por desempenharem funções muito diferentes das policiais femininas, os policiais não foram entrevistados, pois a eles, caberia outra pesquisa.

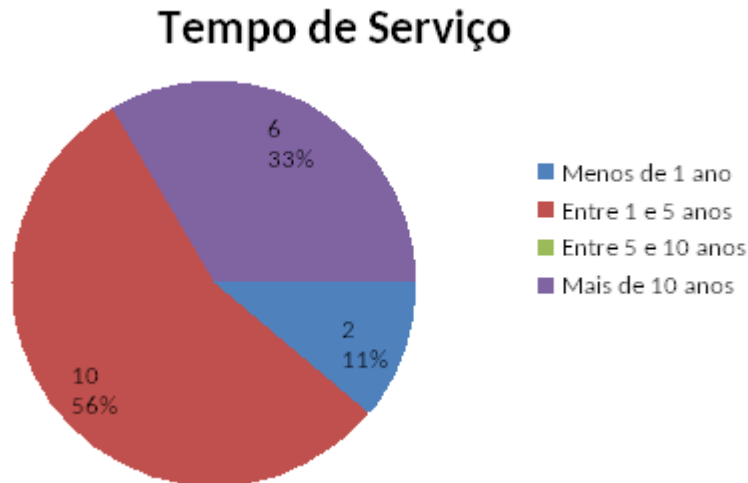
## **5.2 Caracterização da amostra**

O grupo de participantes deste estudo constitui-se de 18 mulheres, entre 26 a 60 anos de idade, que responderam ao questionário físico no próprio ambiente de trabalho. Do total das participantes, 7 (39%) eram casadas, 7 (39%) solteiras e 4 (22%) separadas.

Quanto ao tempo de profissão, pode-se observar através do Gráfico 01 que 56% das funcionárias afirmam ter entre 1 e 5 anos de profissão, representando a maioria, sendo que 11% tem menos de um ano. Ou seja, entre as funcionárias

pesquisadas, só 33% tem mais de 10 anos de profissão, o que representa um percentual pequeno.

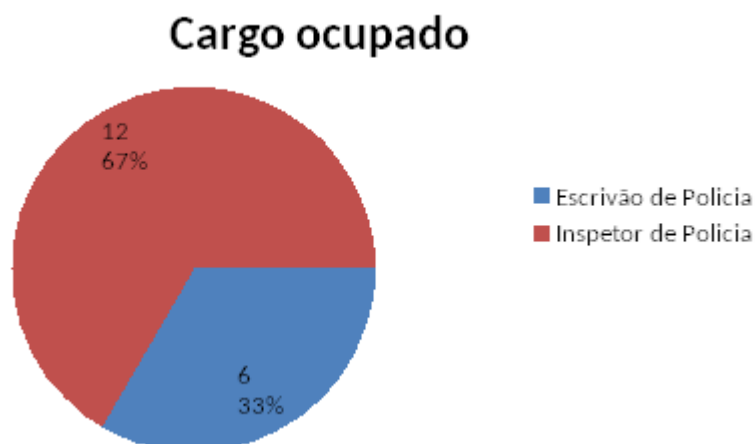
Gráfico 1 - Composição da amostra segundo o tempo de serviço.



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Com relação ao cargo ocupado, verificou-se existir o dobro de inspetoras com relação às escrivãs, já que estas representam 33% do total, conforme se observa no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Representação do cargo ocupado.



Fonte: Dados da pesquisa 2017.

Ao serem perguntadas sobre o nível de satisfação com a profissão em uma escala de 1 a 10, pode-se observar através da Tabela 1 que 6 pessoas, representando

um percentual de 28%, atribuíram a nota 06 para seu nível de satisfação profissional. Também verifica-se que 1 pessoa atribuiu a nota 3, e outras duas a nota 4. A média geral encontrada foi 6,3%.

Tabela 1 - Nível de satisfação

<b>Nível de satisfação com a profissão</b>		
<b>NOTA</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
<b>6</b>	5	28%
<b>5</b>	3	17%
<b>7</b>	3	17%
<b>4</b>	2	11%
<b>10</b>	2	11%
<b>3</b>	1	6%
<b>8</b>	1	6%
<b>9</b>	1	6%
<b>1</b>	-	-
<b>2</b>	-	-

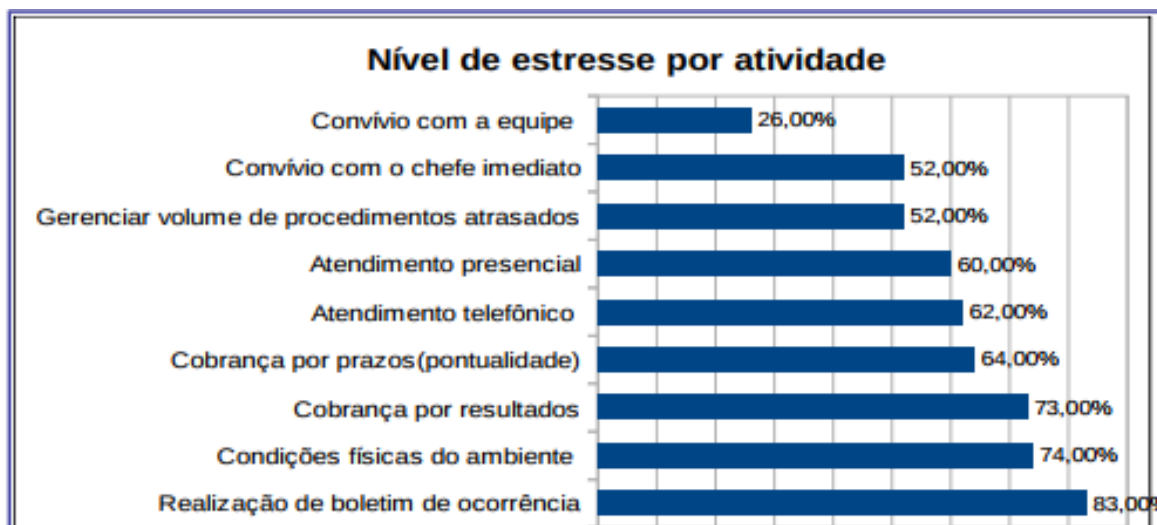
Fonte: Pesquisa dados (2017).

Os dados coletados para analisar o questionamento, do nível de estresse por atividade, foram tabulados atribuindo os pontos as respostas de 1 a 5, em que 1 representou a resposta “não me estressa” e 5 “estressa extremamente”. Após a tabulação das respostas, foi aplicada a fórmula, para extrair a média ponderada de cada questão, no qual o resultado indica o nível de estresse atribuído a cada fator. Após esses procedimentos, as médias foram transformadas em percentuais para tornar mais fácil o entendimento.

A partir da análise do Gráfico 3, quando analisado as atividades estressoras, verifica-se claramente que a atividade que mais estressa as escritas e inspetoras daquela delegacia é a realização de boletim de ocorrência (83%). Logo em seguida têm-se as condições do ambiente de trabalho (74%) e bem próximo desse percentual, com 73%, aparece a cobrança por resultados, como o terceiro fator que mais causa estresse. Em seguida veem-se os fatores pontualidade, atendimento telefônico e presencial com percentuais entre 60 e 64%. Após esse, aparece o convívio com o chefe imediato e o gerenciamento de procedimentos atrasados com 52%.

Interessante observar o fato de o convívio com a equipe só ter sido apontado como fator de estresse por apenas 26% dos respondentes, demonstrando um o clima organizacional na equipe muito bom.

Gráfico 3 - Relação das atividades e Grau de Estresse.



Fonte: Pesquisa dados (2017).

### 5.3 Níveis de estresse dos profissionais

Nesta pesquisa foi utilizada uma escala adaptada do inventário ISSL (1994) de Lipp. Os respondentes tinham que escolher entre as respostas sim ou não para os sintomas propostos. Os três quadros apresentavam sintomas que o respondente teria experimentado nas últimas 24 horas, no último mês e nos últimos três meses, representando a fase de alerta, resistência e exaustão respectivamente.

Para ser enquadrado nas fases de estresse, o respondente teria que ter pelo menos 7 respostas sim na fase de alerta, 4 respostas sim na fase de resistência e 9 respostas sim na fase de exaustão.

Tabela 2 - Percentagens de policiais que se encontram em cada fase do estresse.

Fases (Gravidade do estresse)	Qtd	%
Sem estresse	4	23,00%
Alerta		
Resistência	8	44,00%
Exaustão	6	33,00%
Total	18	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Na Tabela 2 pode-se verificar o percentual de servidores que se encontram em cada fase do estresse. Sem estresse encontrou-se o percentual de 23%, já na

fase de alerta (fase inicial) não foi encontrado nenhum servidor. Foram encontrados 44% na fase de Resistência (fase intermediária) e 33% na fase de Exaustão (fase grave).

Tabela 3 - Sintomas da fase de alerta.

<b>Sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS</b>	<b>SIM</b>	<b>%</b>	<b>NÃO</b>	<b>%</b>
Mãos e/ou pés frios	3	16%	15	84%
Boca Seca	6	33%	12	67%
Nó ou dor no estômago	3	16%	15	84%
Aumento de sudorese (muito suor)	1	5%	17	95%
Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	11	62%	7	38%
Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	9	50%	9	50%
Diarreia passageira	4	22%	14	78%
Insônia, dificuldade de dormir	9	50%	9	50%
Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	4	22%	14	78%
Respiração ofegante, entrecortada	3	16%	15	84%
Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)	3	16%	15	84%
Mudança de apetite (comer bastante ou Ter falta de apetite)	8	45%	10	55%
Aumento súbito de motivação	3	16%	15	84%
Entusiasmo súbito	1	5%	17	95%
Vontade súbita de iniciar novos projetos	11	62%	7	38%
<b>Total</b>	<b>79</b>		<b>191</b>	

Fonte da pesquisa (2017).

Na Tabela 3 encontra-se todos os sintomas da fase de alerta juntamente a quantidade de respostas, apresentando 79 respostas sim e 191 não. Dentre as 15 perguntas, àquelas que obtiveram mais respostas sim foram: tensão muscular (dores nas costas, pescoço e ombro) e vontade súbita de iniciar projetos (mudança de vida) ambos com 11 respostas sim. Ou seja, 61% dos respondentes apresentam esses dois sintomas. Já o aumento de sudorese (muito suor) e entusiasmo súbito foram os sintomas menos apontados pelos pesquisados com apenas uma resposta sim cada.

Tabela 4 - Sintomas da fase de resistência.

<b>Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMOS MÊS</b>	<b>SIM</b>	<b>%</b>	<b>NÃO</b>	<b>%</b>
Problemas com a memória, esquecimentos	12	66%	6	34%
Mal-estar generalizado, sem causa específica	8	45%	10	55%
Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	5	28%	13	72%
Sensação de desgaste físico constante	13	72%	5	28%
Mudança de apetite	6	34%	12	66%
Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	4	22%	14	78%
Hipertensão arterial (pressão alta)	2	12%	16	88%
Cansaço Constante	12	66%	6	34%
Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	5	28%	13	72%
Tontura, sensação de estar flutuando	7	38%	11	62%
Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	9	50%	9	50%
Dúvidas quanto a si próprio	7	38%	11	62%
Pensamento constante sobre um só assunto	11	62%	7	38%
Irritabilidade excessiva	8	45%	10	55%
Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	5	28%	13	72%
<b>Total</b>	<b>114</b>		<b>156</b>	

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Na Tabela 4 pode-se verificar as respostas para a fase de resistência que é a fase intermediária do processo de estresse. Primeiramente, observa-se que a quantidade de respostas sim foi bem maior quando comparada a fase de alerta, tendo 114 respostas sim e 156 respostas não. O sintoma que mais obteve resposta sim foi a sensação de desgaste físico, constante com 13 respostas representando um percentual de 72% dos respondentes. Os sintomas de problemas de memória (esquecimentos) e cansaço constante também foram amplamente apontados com 12 respostas cada, indicando que 66% dos funcionários sofrem com esses dois sintomas. O sintoma menos escolhido foi hipertensão arterial com apenas duas respostas.

Tabela 5 - Sintomas da fase de exaustão.

<b>Sintomas que tem experimentado nos ÚLTIMOS TRÊS MESES</b>	<b>SIM</b>	<b>%</b>	<b>NÃO</b>	<b>%</b>
Diarreias frequentes	4	22%	14	78%
Dificuldades Sexuais	1	5%	17	95%
Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	6	33%	12	67%
Insônia	10	55%	8	45%
Tiques nervosos	5	28%	13	72%
Hipertensão arterial confirmada	1	5%	17	95%
Problemas dermatológicos prolongados (pele)	4	22%	14	78%
Mudança extrema de apetite	5	28%	13	72%
Taquicardia (batimento acelerado do coração)	4	22%	14	78%
Tontura frequente	2	12%	16	88%
Úlcera		0%	18	100%
Impossibilidade de Trabalhar		0%	18	100%
Pesadelos	3	16%	15	84%
Sensação de incompetência em todas as áreas	3	16%	15	84%
Vontade de fugir de tudo	8	45%	10	55%
Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	8	45%	10	55%
Cansaço excessivo	14	78%	4	22%
Pensamento constante sobre um mesmo assunto	11	61%	7	39%
Irritabilidade sem causa aparente	10	55%	8	45%
Angústia ou ansiedade diária	10	55%	8	45%
Hipersensibilidade emotiva	8	44%	10	55%
Perda do senso de humor	9	50%	9	50%
<b>Total</b>	<b>126</b>		<b>270</b>	

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Na última fase, exaustão, são apresentados 22 sintomas. Como já observado anteriormente, para se encaixar nesta fase, o respondente precisava assinalar o sim pelo menos 9 vezes. Num apanhado geral obteve-se 126 respostas sim e 270 respostas não. O item com maior número de respostas foi cansaço excessivo com 14 respostas sim, demonstrando que 77,7% dos servidores apresentou esse sintoma nos últimos três meses. Seguindo desse veio o pensamento constante sobre um assunto com 11 respostas, representando 61% dos respondentes.

Nenhum dos respondentes teve úlcera ou impossibilidade de trabalhar e só teve uma resposta ao sintoma hipertensão arterial confirmada e dificuldades sexuais.

Na Tabela 6 pode-se ver as estratégias mais usadas pelos funcionários para aliviar o estresse causado pelo trabalho. Nesse questionário os respondentes escolhiam entre as respostas “nunca faço”, “raramente”, “às vezes faço”, “frequentemente” e “sempre faço”. Ao realizar uma média ponderada atribuindo os pesos de 1 a 5, encontraram-se os percentuais expostos na Tabela 06.

Tabela 6 - Estratégias para lidar com o estresse.

<b>Com que frequência você utiliza essas estratégias para lidar com o estresse gerado pelo trabalho?</b>	<b>%</b>
Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim	76,00%
Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer	75,00%
Converso com colegas que também estejam envolvidos o problema	69,00%
Tento trabalhar mais rápido e eficientemente	68,00%
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão	68,00%
Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa	65,00%
Compro alguma coisa	64,00%
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades	62,00%
Dou atenção extra ao planejamento(rota, itinerário)	62,00%
Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação	60,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Analisando a Tabela 6 verificou-se que a estratégia mais usada com o percentual de 76% foi “me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim”. A estratégia “peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer”, apareceu logo em seguida com 75% e em terceiro lugar vê-se “converso com colegas que também estejam envolvidos no problema” com 69%.

A estratégia menos usada pelos respondentes foi “delego minhas tarefas a outras pessoas”, que só foi escolhida por uma pessoa como uma estratégia usada “frequentemente”. Outra estratégia pouco usada foi “uso algum tipo de técnica de relaxamento”, apontada por uma pessoa como “frequentemente” e por uma como “sempre faço isso”.



Tabela 7 - Com que frequência você utiliza essas estratégias para lidar com o estresse gerado pelo trabalho?

	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Média
	Nunca faço		Rara- mente		Às vezes faço isso		Frequen- temente faço isso		Sempre faço isso		
Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.	1	5,6%		0,0%	4	22,2%	9	50,0%	4	22,2%	51,0%
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.	1	5,6%		0,0%	7	38,9%	8	44,4%	2	11,1%	46,0%
Dou atenção extra ao planejamento	1	5,6%	1	5,6%	8	44,4%	6	33,3%	2	11,1%	43,0%
Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.		0,0%		0,0%	8	44,4%	9	50,0%	1	5,6%	47,0%
Penso na situação como um desafio.	2	11,1%	3	16,7%	5	27,8%	6	33,3%	2	11,1%	39,0%
Tento trabalhar mais rápido e eficientemente.	1	5,6%		0,0%	5	27,8%	8	44,4%	4	22,2%	50,0%
Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.	3	16,7%	2	11,1%	6	33,3%	3	16,7%	4	22,2%	39,0%
Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.		0,0%		0,0%	4	22,2%	7	38,9%	7	38,9%	57,0%
Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer		0,0%		0,0%	4	22,2%	9	50,0%	5	27,8%	55,0%
Tento modificar os fatores que causaram a situação.	1	5,6%	1	5,6%	10	55,6%	4	22,2%	2	11,1%	41,0%
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.	1	5,6%		0,0%	6	33,3%	7	38,9%	4	22,2%	49,0%
Evito a situação, se possível.		0,0%	5	27,8%	6	33,3%	2	11,1%	5	27,8%	43,0%
Digo que o tempo resolve problemas dessa natureza.		0,0%	10	55,6%	4	22,2%	2	11,1%	2	11,1%	32,0%
Tento manter distância da situação.	1	5,6%	3	16,7%	8	44,4%	4	22,2%	2	11,1%	39,0%
Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida.	3	16,7%	3	16,7%	5	27,8%	6	33,3%	1	5,6%	35,0%
Antecipo as consequências negativas, assim me preparando para o pior.	2	11,1%	5	27,8%	6	33,3%	3	16,7%	2	11,1%	34,0%
Delego minhas tarefas a outras pessoas.	12	66,7%	4	22,2%		0,0%	2	11,1%		0,0%	10,0%
Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.		0,0%	6	33,3%	4	22,2%	3	16,7%	5	27,8%	43,0%
Tento não me preocupar com a situação.	5	27,8%	3	16,7%	6	33,3%	4	22,2%		0,0%	27,0%
Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.	1	5,6%	3	16,7%	8	44,4%	1	5,6%	5	27,8%	42,0%
Pratico mais exercícios físicos.	1	5,6%	3	16,7%	6	33,3%	5	27,8%	3	16,7%	42,0%
Uso algum tipo de técnica de relaxamento.	8	44,4%	4	22,2%	3	16,7%	1	5,6%	2	11,1%	21,0%
Procuro a companhia de outras pessoas.	1	5,6%	1	5,6%	7	38,9%	7	38,9%	2	11,1%	44,0%
Mudo os meus hábitos alimentares.	4	22,2%	2	11,1%	6	33,3%	3	16,7%	3	16,7%	35,0%
Procuro me envolver em mais atividades de lazer.	2	11,1%	3	16,7%	9	50,0%	2	11,1%	2	11,1%	35,0%
Compro alguma coisa.	1	5,6%	3	16,7%	5	27,8%	5	27,8%	4	22,2%	44,0%
Tiro alguns dias para descansar.	4	22,2%	2	11,1%	10	55,6%		0,0%	2	11,1%	30,0%
Faço uma viagem. (lazer)	2	11,1%	9	50,0%	4	22,2%	1	5,6%	2	11,1%	28,0%
Me torno mais sonhador(a).	2	11,1%	3	16,7%	7	38,9%	4	22,2%	2	11,1%	37,0%

Fonte: Elaborada pela autora, 2017.

De acordo com a Tabela 7, quando questionadas com que frequência você utiliza as citadas estratégias para lidar com o estresse gerado pelo trabalho, a estratégia mais utilizada, com um percentual de 57%, foi me esforço para fazer o que acho que se espera de mim, e a estratégia menos utilizada, com 10%, foi delego minhas tarefas a outras pessoas.

Tabela 8 – Como você tem se sentido em relação seu trabalho?

	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	
<u>O trabalho tem me deixado...</u>	Nem um pouco		Um pouco		Médio		Bastante		Muito		MÉDIA
Alegre	4	22,2%	5	27,8%	7	38,9%	2	11,1%		0,0%	25,0%
Preocupado		0,0%	6	33,3%	7	38,9%	3	16,7%	2	11,1%	37,0%
Disposto	4	22,2%	5	27,8%	5	27,8%	4	22,2%		0,0%	27,0%
Contente	5	27,8%	6	33,3%	5	27,8%	2	11,1%		0,0%	22,0%
Irritado	5	27,8%	5	27,8%	4	22,2%	2	11,1%	2	11,1%	27,0%
Deprimido	6	33,3%	6	33,3%	4	22,2%		0,0%	2	11,1%	22,0%
Entediado	3	16,7%	7	38,9%	3	16,7%	4	22,2%	1	5,6%	29,0%
Animado	12	66,7%	2	11,1%	4	22,2%		0,0%		0,0%	10,0%
Chateado	4	22,2%	5	27,8%	6	33,3%	1	5,6%	2	11,1%	28,0%
Impaciente	3	16,7%	6	33,3%	4	22,2%	3	16,7%	2	11,1%	31,0%
Entusiasmado	10	55,6%	3	16,7%	4	22,2%	1	5,6%		0,0%	14,0%
Ansioso	4	22,2%	1	5,6%	4	22,2%	5	27,8%	4	22,2%	40,0%
Feliz	9	50,0%	3	16,7%	4	22,2%	2	11,1%		0,0%	17,0%
Frustrado	3	16,7%	5	27,8%	3	16,7%	4	22,2%	3	16,7%	35,0%
Incomodado	3	16,7%	5	27,8%	6	33,3%	2	11,1%	2	11,1%	31,0%
Nervoso	4	22,2%	5	27,8%	5	27,8%		0,0%	4	22,2%	31,0%
Empolgado	9	50,0%	3	16,7%	4	22,2%	1	5,6%	1	5,6%	18,0%
Tenso	4	22,2%	4	22,2%	3	16,7%	4	22,2%	3	16,7%	34,0%
Orgulhoso	5	27,8%	6	33,3%	2	11,1%	3	16,7%	2	11,1%	27,0%
Com raiva	8	44,4%	5	27,8%	3	16,7%	1	5,6%	1	5,6%	18,0%
Tranquilo	5	27,8%	8	44,4%	4	22,2%	1	5,6%		0,0%	19,0%

Fonte: Elaborada pela autora, 2017.

Quando perguntado como você se sente em relação ao trabalho, o sentimento mais expressivo foi ansioso, com um percentual de 40%, e o sentimento menos apontado foi animado, com o percentual de 10% apenas.

Tabela 9 – Qual a sua opinião em relação ao seu trabalho?

	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	MÉDIA
<u>Neste trabalho...</u>	Discordo totalmente		Discordo um pouco		Não discordo nem concordo		Concordo um pouco		Concordo totalmente		
Realizo o meu potencial	3	16,7%	4	22,2%	2	11,1%	5	27,8%	4	22,2%	39,0%
Desenvolvo habilidades que considero importantes	1	5,6%	3	16,7%		0,0%	7	38,9%	7	38,9%	52,0%
Realizo atividades que expressam minhas capacidades	2	11,1%	2	11,1%	2	11,1%	8	44,4%	4	22,2%	46,0%
Consigo recompensas importantes para mim	6	33,3%	2	11,1%	3	16,7%	5	27,8%	2	11,1%	31,0%
Supero desafios	4	22,2%	1	5,6%	3	16,7%	6	33,3%	4	22,2%	41,0%
Atinjo resultados que valorizo	1	5,6%		0,0%	5	27,8%	8	44,4%	4	22,2%	50,0%
Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	4	22,2%	4	22,2%	2	11,1%	6	33,3%	2	11,1%	34,0%
Faço o que realmente gosto de fazer	3	16,7%	5	27,8%		0,0%	5	27,8%	5	27,8%	40,0%
Expresso o que há de melhor em mim	3	16,7%	2	11,1%		0,0%	8	44,4%	5	27,8%	46,0%

Fonte: Elaborada pela autora, 2017.

Quando perguntado a opinião em relação ao trabalho, a resposta mais apontada com 52% foi desenvolvimento de habilidades que considero importantes, sendo a resposta com o menor percentual, consigo recompensas importantes para mim, com 31%.

Diante da análise realizada dos resultados encontrados na pesquisa, serão apresentadas as considerações finais na próxima seção acerca do estudo ora apresentado.

## 6 CONCLUSÃO

A pesquisa foi iniciada com a apresentação dos principais aspectos conceituais relativos ao estresse no ambiente de trabalho, denominado estresse ocupacional, citando diversos autores que escrevem sobre o tema e discorridos no referencial teórico apresentado do início do estudo. Tinha-se o intuito de caracterizar o ambiente e as rotinas de trabalho das policiais civis de uma delegacia de defesa da mulher, possibilitando mapear as principais atividades desenvolvidas nesta delegacia e listá-las no questionário aplicado. Por fim foi aplicado o questionário baseado no Inventário de Sintomas de Stress de Lipp, coletando uma amostra de 18 respondentes em um universo de 22 policiais, correspondendo assim a 81% do total, sendo considerando um quantitativo bem expressivo.

Neste estudo foi levantado o problema de pesquisa: Quais os principais fatores que causam o estresse às policiais de uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM)?, e estabelecido o objetivo geral que consistiu em investigar os principais fatores que causam o estresse às policiais de uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM). Considera-se então que foi possível atingir com eficácia o objetivo geral do estudo utilizando como base o Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL).

Foram estabelecidos como objetivos específicos identificar os principais fatores que causam estresse às policiais civis de uma Delegacia de Defesa da Mulher e entender como a saúde física e mental das policiais civis de uma Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) pode ser impactada por fatores estressores. O primeiro objetivo específico foi atingido com sucesso. Já quanto ao segundo objetivo específico, conclui-se que seria necessário um estudo mais abrangente nesse sentido.

Observa-se que quanto aos resultados foram encontrados 44% das respondentes na fase de estresse resistência (fase intermediária) e 33% na fase de exaustão (fase grave), totalizando 77% de funcionários enquadrados em alguma fase do Inventário de Sintoma de *Stress*.

Através dos resultados da pesquisa, foi possível identificar a atividade que mais causa estresse às policiais da Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza sendo esta a realização de boletim de ocorrência. Atividade apontada como estressora por 83%, de acordo com o Gráfico 3: Relação das atividades e Grau de Estresse.

É importante destacar alguns sintomas bastante identificados como sofridos pelas policiais tais como: tensão muscular (dores nas costas, pescoço e ombros) que foi apontado por 61% dos respondentes; vontade súbita de iniciar novos projetos, também apontado por 61% dos respondentes. O percentual de 50% das respondentes, afirmou que sofre com insônia, dificuldade de dormir, aperto na mandíbula, ranger de dentes/ou roer unhas ou ponta da caneta.

Outro número preocupante é que 77% dos respondentes apontou que tem sofrido com o sintoma cansaço excessivo nos últimos três meses e 72% respondeu que tem a sensação de cansaço físico constante no último mês.

Os dados apresentados nesta pesquisa são subsídios consideráveis para despertar a atenção de setores que tratam da qualidade de vida do funcionário.

Acredita-se que esse estudo possa contribuir para setores de recursos humanos basearem-se para elaboração de ações preventivas e interventivas com o intuito de que os sintomas mais apresentados sejam amenizados.

Seria importante identificar o motivo pelo qual a realização de boletim de ocorrência é tão estressante e o quê poderia ser feito para minimizar esse índice.

De modo geral, pode-se dizer que o processo de pesquisa para a execução deste trabalho, seja gratificante por proporcionar um maior aprendizado acerca do assunto estresse ocupacional. Além de poder contribuir com esses profissionais identificando seus maiores sofrimentos com relação ao trabalho, para que estudos futuros consigam apontar soluções para os problemas aqui apontados.

Uma sugestão é que fosse realizado periodicamente o rodízio, nas atividades que as funcionárias desenvolvem, a fim de que houvesse um descanso entre, o período de realização da atividade mais estressora com atividades menos estressoras.

A aplicação do questionário foi muito tranquila, pois as funcionárias da delegacia da mulher se mostraram muito receptivas e felizes em poder expressar seus sentimentos com relação ao trabalho, até mesmo porque respondem a um questionário não identificando-se.

Sugere-se, para futuros estudos acerca de estresse nas delegacias de defesa da mulher, que se investigue por quê atividades como realização de boletim de ocorrência podem ser tão estressoras e o quê poderia ser feito para minimizar esse fator.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2010.
- ARALDI-FAVASSA, C. T.; ARMILIATO, N.; KALININE, L. Aspectos fisiológicos e psicológicos do estresse. **Revista de Psicologia da UnC**, Santa Catarina, v. 2, n. 2, p. 84, 2005.
- BAPTISTA, Makilim Nunes; CAMPOS, Dinael Corrêa de. **Metodologias de pesquisa em ciências: análises quantitativa e qualitativa**. Rio de Janeiro, 2007.
- BEZERRA, Claudia de Magalhães; MINAYO, Maria Cecília de Souza; CONSTANTINO, Patrícia. Estresse ocupacional em mulheres policiais. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, 2013, p. 657-666, 2013.
- BOBROFF, Maria Cristina Cescatto; MARTINS, Júlia Trevisan. Assédio moral, ética e sofrimento no trabalho. **Rev. bioét.**, Paraná, 2013.
- BRASIL. **Decreto-lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941**. Código de Processo Penal. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del3689.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del3689.htm)>. Acesso em: 10 set. 2017.
- BRASIL. **Lei Nº 11.340, de 7 de agosto de 2006**. Lei Maria da Penha. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/11340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11340.htm)>. Acesso em: 10 set. 2017.
- CAMELO, Silvia Henriques; ANGERAMI, Emília Luigia Saporiti. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Rev. Latino-am. Enfermagem**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 14-21, jan./fev., 2004. Disponível em: <[www.eerp.usp.br/rlaenf](http://www.eerp.usp.br/rlaenf)>. Acesso em: 02 set. 2017.
- CAPELE, Mônica C. A.; MELO, Marlene Catarina de Oliveira L. **Mulheres policiais, relações de poder e de gênero na polícia militar de Minas Gerais**. São Paulo, 2010.
- COLETA, Alessandra dos Santos Menezes Dela; COLETA, Marília Ferreira Dela. Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. **Psico-USF**, v. 13, n. 1, p. 59-68, jan.-jun., 2008.
- COSTA, M. et al. Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira. Rio Grande do Norte. **Rev Panam Salud Publica**, v. 21, n. 4, p. 217-22, 2007.
- COUTO, Hudson de A.; VIEIRA, Fernando Luiz H.; LIMA, Eliudem G. Estresse ocupacional e hipertensão arterial sistêmica-Work stress and arterial hypertension. **Rev Bras Hipertens**, Espírito Santo, v. 14, n. 2, p. 112-115, 2007. Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/237786899>>. Acesso em: 2 set. 2017.
- DANTAS, Marilda Aparecida; BRITO, Denilza Vitar Cantarino; RODRIGUES, Pâmela Batista; MACIENTE, Tiago Silvério. Avaliação de estresse em policiais militares. **Psicologia: teoria e prática**, v. 12, n. 3, p. 66-77, 2010.

FERRAZ, Flávio Cesar; FRANCISCO, Fernando de Rezende; OLIVEIRA, Celso Socorro. Estresse no ambiente de trabalho. **Arch Health Invest**, São Paulo, v. 3, n. 5, p. 1-8, 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

LIPP, Marilda E. Novaes; TANGANELLI, M. Sacramento; stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 15, n. 3, p. 537-548, 2002.

LIPP MEN, Guevara A. J. H. Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress (ISS). **Estudos Psicol.**, v. 11, n. 3, p. 43-49, 1994.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N. **O stress**. São Paulo: Contexto, 1998.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **O Stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 2000.

MENDONÇA, Minéia Bignardi; SOLANO, Alexandre Francisco. A pragmática do stress: conceitos e releituras no ambiente empresarial. **Revista Eletrônica Diálogos Acadêmicos**, v. 4, n. 1, p. 57-67, jan-jun, 2013.

MINAYO; SOUZA; CONSTANTINO, P. **Missão prevenir e proteger**: condições de vida, trabalho e saúde dos policiais militares do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; ASSIS, Simone Gonçalves de; OLIVEIRA, Raquel Vasconcellos Carvalhaes de. Impacto das atividades profissionais na saúde física e mental dos policiais civis e militares do Rio de Janeiro (RJ, Brasil). **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 16, n. 4, p. 2199-2209, 2011.

MURTA, Sheila Giardini; TRÓCCOLI, Bartholomeu. Torres Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 39-47, Jan./Abr., 2004.

OLIVEIRA, Joana D'Arc de Souza et al. Representações sociais de enfermeiros acerca do estresse laboral em um serviço de urgência. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v. 47, n. 4, p. 984, 2013. Disponível em: <[www.ee.usp.br/reeusp/](http://www.ee.usp.br/reeusp/)>. Acesso em: 10 set. 2017.

SADIR, Maria Angélica; LIPP, Marilda E. Novaes. As fontes do stress no trabalho. **Revista de Psicologia da IMED**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 114-126, 2009.

SELYE, H. **Stress, a tensão da vida**. Edição original publicada por McGraw. Hill Book Company, 1956.

UOL NOTÍCIAS. Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2017/08/29/100-pms-mortos-como-frear-a-violencia-contra-policiais-no-rio.htm> acesso em 21/09/2017>. Acesso em: 10 set. 2017.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### Questionário de Nível de Estresse Ocupacional Campo de análise – Policiais Civis-DDM Fortaleza

1. Gênero
- Feminino  
 Masculino
2. Estado civil
- Solteiro  
 Casado  
 Divorciado/Viúvo
3. Faixa Etária
- Entre 18 e 25 anos  
 Entre 26 e 35 anos  
 Entre 36 e 45 anos  
 Entre 46 e 60 anos  
 Acima de 60 anos
4. Renda da Família
- Até R\$ 937,00  
 Entre R\$ 937,00 a R\$ 1.874,00  
 Entre R\$ 1.874,00 a R\$ 3.748,00  
 Entre R\$ 3.748,00 a R\$ 7.496,00  
 Acima de 7.496,00
5. Qual o tipo de direção exercida?
- Escrivão(a) de Polícia  
 Inspetor(a) de Polícia
6. Há quanto tempo exerce a profissão ?
- Menos de 1 ano  
 De 1 a 5 anos  
 De 5 a 10 anos  
 Mais de 10 anos
7. Qual sua carga horária de trabalho semanal?
- 20h  
 30h  
 40h
8. Numa escala de zero a dez, marque qual seu nível de satisfação com a profissão (considerando 0 como péssimo e 10 como ótimo)
- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦    ⑧    ⑨    ⑩

9. **O quanto as suas atividades o (a) deixam mais estressado (a)?**

Grau		1	2	3	4	5
Relação de atividade		Não me estressa	Estressa muito pouco	Estressa moderadamente	Estressa bastante	Estressa extremamente
1	Convívio com o chefe imediato					
2	Convívio com a equipe					
3	Realização de Boletim de Ocorrência					
4	Gerenciar volume de procedimentos atrasados					
5	Cobrança por resultados					
6	Cobrança por prazos (pontualidade)					
7	Cobrança por produtividade					
8	Condições físicas do ambiente de trabalho					
9	Atendimento telefônico					
10	Atendimento presencial					



10. **Com que frequência você utiliza essas estratégias para lidar com o estresse gerado pelo trabalho?**

Grau		1	2	3	4	5
<b>Quando tenho um problema no trabalho, eu...</b>		Nunca faço	Raramente	Às vezes faço isso	Frequentemente faço isso	Sempre faço isso
1.	Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.					
2.	Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.					
3.	Dou atenção extra ao planejamento					
4.	Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.					
5.	Penso na situação como um desafio.					
6.	Tento trabalhar mais rápido e eficientemente.					
7.	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.					
8.	Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.					
9.	Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer					
10.	Tento modificar os fatores que causaram a situação.					
11.	Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.					
12.	Evito a situação, se possível.					
13.	Digo que o tempo resolve problemas dessa natureza.					
14.	Tento manter distância da situação.					
15.	Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida.					
16.	Antecipo as consequências negativas, assim me preparando para o pior.					
17.	Delego minhas tarefas a outras pessoas.					
18.	Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.					
19.	Tento não me preocupar com a situação.					
20.	Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.					
21.	Pratico mais exercícios físicos.					
22.	Uso algum tipo de técnica de relaxamento.					
23.	Procuo a companhia de outras pessoas.					
24.	Mudo os meus hábitos alimentares.					
25.	Procuo me envolver em mais atividades de lazer.					
26.	Compro alguma coisa.					
27.	Tiro alguns dias para descansar.					
28.	Faço uma viagem. (lazer)					
29.	Me tomo mais sonhador(a).					

11. **Como você tem se sentido em relação seu trabalho?**

Grau	1	2	3	4	5
O trabalho tem me deixado...	Nem um pouco	Um pouco	Médio	Bastante	Muito
1 Alegre					
2 Preocupado					
3 Disposto					
4 Contente					
5 Irritado					
6 Deprimido					
7 Entediado					
8 Animado					
9 Chateado					
10 Impaciente					
11 Entusiasmado					
12 Ansioso					
13 Feliz					
14 Frustrado					
15 Incomodado					
16 Nervoso					
17 Empolgado					
18 Tenso					
19 Orgulhoso					
20 Com raiva					
21 Tranquilo					
22 Outro					

12.

**Qual a sua opinião em relação ao seu trabalho?**

Grau		1	2	3	4	5
Neste trabalho...		Discordo totalmente	Discordo um pouco	Não discordo nem concordo	Concordo um pouco	Concordo totalmente
1.	Realizo o meu potencial					
2.	Desenvolvo habilidades que considero importantes					
3.	Realizo atividades que expressam minhas capacidades					
4.	Consigo recompensas importantes para mim					
5.	Supero desafios					
6.	Atinjo resultados que valorizo					
7.	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida					
8.	Faço o que realmente gosto de fazer					
9.	Expresso o que há de melhor em mim					

13. **Você tem sentido algum desses sintomas? (Marque SIM ou NÃO)**

a)	Sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS			b)	Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS		
		SIM	NÃO			SIM	NÃO
1	Mãos e/ou pés frios			1	Problemas com memória, esquecimentos		
2	Boca seca			2	Mal-estar generalizado, sem causa específica		
3	Nó ou dor no estômago			3	Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)		
4	Aumento de sudorese (muito suor)			4	Sensação de desgaste físico constante		
5	Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)			5	Mudança de apetite		
6	dentês, ou roer unhas ou ponta de caneta			6	Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)		
7	Diarreia passageira			7	Hipertensão arterial (pressão alta)		
8	Insônia, dificuldade de dormir			8	Cansaço Constante		
9	Taquicardia (batimentos acelerados do coração)			9	Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)		
10	Respiração ofegante, entrecortada			10	Tontura, sensação de estar flutuando		
11	Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)			11	Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa		
12	Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite)			12	Dúvidas quanto a si		
13	Aumento súbito de motivação			13	Pensamento constante sobre um só assunto		
14	Entusiasmo súbito			14	Irritabilidade excessiva		
15	Vontade súbita de iniciar projetos (Mudança de vida)			15	Diminuição da libido (desejo sexual diminuindo)		

Sintomas que tem experimentado nos ÚLTIMOS TRÊS MESES							
Sintomas:		SIM	NÃO	(continuação) Sintomas:		SIM	NÃO
1	Diarreias frequentes			12	Impossibilidade de trabalhar		
2	Dificuldades sexuais			13	Pesadelos		
3	Formigamento nas extremidades (pés e mãos)			14	Sensação de incompetência em todas as áreas		
4	Insônia			15	Vontade de fugir de tudo		
5	Tiques nervosos			16	Apatia, vontade de fazer nada, depressão ou raiva prolongada		
6	Hipertensão arterial confirmada			17	Cansaço excessivo		
7	Problemas dermatológicos prolongados (pele)			18	Pensamento constante sobre um assunto		
8	Mudança extrema de apetite			19	Irritabilidade sem causa aparente		
9	Taquicardia (batimentos acelerados do coração)			20	Angústia ou ansiedade diária		
10	Tontura frequente			21	Hipersensibilidade emotiva		
11	Úlcera			22	Perda de senso de humor		