



**LSPA**  
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO  
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA

SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DA  
ÁREA FORENSE

Daniela Macagnan Postay

**Orientador de Dissertação:**

PROF. DOUTOR ANTÓNIO PIRES

**Coordenador de Seminário de Dissertação:**

PROF. DOUTOR ANTÓNIO PIRES

**Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do**

**grau de:**

MESTRE EM PSICOLOGIA

Especialidade em Psicocriminologia

2013

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação do Prof. Dr. António Pazo Pires, apresentada no ISPA - Instituto Universitário para a obtenção do grau de Mestre na especialidade de Psicocriminologia conforme o Despacho da DGES, nº 29595/2008, publicado em Diário da Republica, 2ª série, nº 223, de 17 de Novembro de 2008.

## AGRADECIMENTOS

Ao Professor Doutor António Pires, pela paciência, sugestões e orientação dos caminhos que devia seguir.

À Doutora Alexandra Anciães, pelo inestimável auxílio, pelas ideias, pelas conversas e por todo apoio fornecido para que esta tese pudesse ser realizada. Muito Obrigada!

Ao Professor Jorge Costa Santos, por ter permitido a realização deste estudo nas dependências da Delegação Sul do Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, I. P. (INMLCF, I. P.), como também, pela validação da importância do mesmo perante os funcionários.

Aos funcionários do INMLCF, I. P. pela receptividade com a qual receberam a mim e ao estudo, e, principalmente, por terem disponibilizado seu tempo e atenção para que esta investigação pudesse acontecer.

Aos meus familiares, que mesmo longe estão sempre perto e presentes. Obrigada por todo o apoio!

Aos meus amigos, tanto os de perto quanto os de longe, por estarem sempre lá quando precisei, e quando não precisei também!

## ÍNDICE

1. REVISÃO DE LITERATURA – A SÍNDROME DE BURNOUT E SUAS CONSEQUÊNCIAS	3
1.1 Introdução	4
1.2 Contribuições Teóricas	5
1.2.1 Principais conceitos sobre a Síndrome de Burnout	5
1.2.2 Fatores associados ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout	8
1.2.3 Sintomas e consequências da Síndrome de Burnout	12
1.3 Conclusão	13
Referências	13
2. ARTIGO EMPÍRICO – SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DA ÁREA FORENSE	17
2.1 Introdução	20
2.2 Método	24
2.2.1 Amostra	24
2.2.2 Instrumentos	24
2.2.3 Procedimento	25
2.2.4 Análise dos dados	25
2.3 Resultados	26
2.4 Discussão	29
Referências Bibliográficas	33
3. ANEXOS	
3.1 Anexo I – Instrumentos	36
3.2 Anexo II – Lista de soluções fornecidas pelos funcionários	41
3.3 Anexo III – Tabela-resumo dos estudos	43
3.4 Anexo IV – Tabelas estatísticas	49

Revisão de Literatura: A Síndrome de Burnout e suas consequências

## RESUMO

A Síndrome de Burnout é definida como um esgotamento psicológico que ocorre no ambiente laboral. Este artigo objetiva apresentar uma revisão de literatura a respeito da Síndrome de Burnout, suas características, fatores que influenciam o seu desenvolvimento, sua sintomatologia e as consequências que a Síndrome acarreta. Concluímos que a Síndrome de Burnout é desenvolvida em função de uma associação de diversos fatores, como a personalidade, mecanismos de enfrentamento, cultura e clima organizacional e apoio social. Sua prevalência se dá nas mais diversas profissões, no entanto, os profissionais prestadores de serviço são os mais afetados.

**Palavras-chave:** Burnout, stresse ocupacional, exaustão emocional.

## ABSTRACT

The Burnout Syndrome is defined as a psychological exhaustion that occurs in the workplace. This article aims to present a literature review about the Burnout Syndrome, its characteristics, factors that affect its development, its symptomatology and the consequences that this Syndrome entails. We have concluded that the Burnout Syndrome is developed due to an association of diverse factors, like personality, defense mechanisms, culture and organizational climate. Its prevalence occurs in the most diverse professions, being service providers the more affected, however.

**Palavras-chave:** burnout, occupational stress, emotional exhaustion.

## INTRODUÇÃO

Em um mundo cada vez mais competitivo, as demandas e condições do ambiente de trabalho vêm sofrendo mudanças ao longo das últimas décadas, mudanças estas que acabam por exigir cada vez mais recursos dos profissionais. Para Ahola (2007 cit. por, Vladut & Kallay, 2010) estas mudanças são observadas na necessidade de haver uma flexibilidade excessiva por conta do funcionário, juntamente com uma sobrecarga de responsabilidades e a permanente exigência do aprendizado e reorientação profissional. Todas essas mudanças acabaram por modificar a relação do indivíduo com o trabalho e, assim, interferiram na sua qualidade de vida e de trabalho (Vladut & Kallay, 2010).

Por conta disto, observa-se um aumento no interesse investigativo a respeito da relação entre saúde mental e trabalho, tendo em vista o aumento considerável nos adoecimentos resultantes do ambiente laboral e suas implicações para os indivíduos, as empresas e o sistema de saúde pública.

Com base nos estudos dessa dinâmica entre o indivíduo, seu trabalho e adoecimento, tanto físico quanto psíquico, é que surge a Síndrome de Burnout, tema desta revisão de literatura.

Ao longo desta revisão teórica serão abordados os principais conceitos da Síndrome de Burnout, suas características, fatores que influenciam o seu desenvolvimento, sua sintomatologia e, por fim, as consequências que a Síndrome acarreta. Para tal foram realizadas pesquisas em alguns motores de busca, como a EBSCO, selecionando as bases de dados PsycINFO, *PsycARTICLES*, Academic Search Complete, *Psychology and Behavioral Sciences Collection* e *PEP Archive*. Também foram utilizadas a base de dados do SCIELO e feitas pesquisas nos artigos disponibilizados no website PSICOLOGIA.PT. As buscas contemplaram apenas textos completos e com datas de publicação compreendidas entre 1990 e 2013. A palavra utilizada para a pesquisa foi *Burnout*, exceptuando-se as seguintes palavras: teacher, nurse, hospital, student, athlete, school, doctor, patient, healthcare, lawyer, hotel, sickness e oncology. A pesquisa na EBSCO resultou em 555 artigos, que, após a leitura do resumo e avaliação de relevância (foram priorizados estudos no âmbito forense e de revisão de literatura), acabaram sendo reduzidos para 18 estudos. A pesquisa no SCIELO encontrou 10 artigos e a realizada no website PSICOLOGIA.PT apenas 1 artigo.

### *Principais conceitos sobre a Síndrome de Burnout*

Os primeiros estudos, bem como, a primeira descrição clínica, da Síndrome de Burnout foram realizados em 1974 por Freudenberger, psicanalista norte-americano (Vieira, 2010). Seu estudo se baseou na observação de profissionais de saúde de uma clínica para toxicodependentes. Freudenberger verificou que, após um ano de trabalho na clínica, os profissionais começaram a demonstrar sinais físicos, mentais e emocionais de exaustão, além de intensa irritabilidade (Ahola, 2007 cit. por, Vladut & Kallay, 2010).

Embora seja Freudenberger quem primeiro descreveu a Síndrome, o termo Burnout foi empregue publicamente pela primeira vez somente em 1977, por Maslach, no Congresso Anual da Associação Americana de Psicologia (Landeiro, 2011).

No jargão inglês, Burnout significa “queima”, “combustão total” ou algo que deixou de funcionar por exaustão de energia, sendo assim, de forma metafórica, entende-se que Burnout se refere a um “incêndio interno”, uma estafa física e mental, somada a um intenso sentimento de frustração com o trabalho, como consequência de uma má adaptação a um trabalho com intensa carga emocional (Vieira, 2012; Trigo, Teng & Hallak, 2007; Andrade & Cardoso, 2012).

Em geral, Burnout é definido como uma síndrome que decorre em resposta a uma série de experiências psicológicas consideradas stressantes, às quais o sujeito é exposto, de forma prolongada, em seu ambiente de trabalho (HahnMary & Carlotto, 2008; Goodman, 1990; Lee, Cho, Kissinger & Ogle, 2010; Palazzo, Carlotto & Aerts, 2012; Maslach, 1998). Dessa forma, a exaustão e o esgotamento são as características mais associadas ao Burnout (Silveira, Vasconcellos, Cruz, Kiles, Silva, Castilhos & Gavek, 2005).

Farber (1999 cit. por, Andrade & Cardoso, 2012) salienta que a percepção dos eventos stressantes é influenciada tanto por fatores individuais quanto por fatores organizacionais e sociais, e, a impossibilidade do indivíduo em afirmar a sua personalidade no ambiente de trabalho o levaria a um processo de permanente tensão.

Para Murofuse, Abranches & Napolão (2005 cit. por, HahnMary & Carlotto, 2008), além da exaustão, também está presente, na Síndrome de Burnout, um latente sentimento de fracasso relacionado com uma sensação de grande gasto de energia e recursos e pouca recompensa. Esse desequilíbrio entre as exigências do trabalho e os

esforços empregues e suas recompensas/retorno também é apontado por Maslach (1998) como um preditivo de Burnout.

Alguns autores também consideram o nível de auto-estima como fator relacionado ao Burnout. Segundo esses autores, essa relação se deve ao fato de que pessoas que apresentam baixa auto-estima, em geral, são menos efetivas nos seus relacionamentos interpessoais e tendem a possuir estratégias de coping menos eficazes (Rosse et al 1991 cit. por, Silveira et al, 2005).

No entanto, Codo (1999 cit. por, Andrade & Cardoso, 2012) salienta que a exposição ao stresse prolongado não necessariamente desencadeará a Síndrome de Burnout, já que esta teria componentes subjetivos, como a intensidade e duração dos eventos percebidos como stressantes, a vulnerabilidade do próprio indivíduo, como também, as estratégias de enfrentamento utilizadas para lidar com as constantes situações de stresse.

Sendo assim, a Síndrome de Burnout compreende uma combinação de fatores psicológicos, comportamentais e sintomas físicos que vão além do stresse comumente presente no ambiente laboral (Goodman, 1990; Andrade & Cardoso, 2012). Dessa forma, Maslach (2003 cit. por, Gould, Watson, Price & Valliant, 2013) enfatiza que o Burnout é uma síndrome única, com características determinadas que a diferem de uma simples resposta ao stresse. Da mesma forma, Ezzaman et al (1998 cit. por, Silveira et al, 2005) afirmam que o Burnout se distingue das clássicas reações de stresse por estar muito mais relacionado com uma fadiga psicológica.

Embora a expressão da Síndrome de Burnout possa variar de pessoa para pessoa, em geral, ela é um processo que se desenvolve de forma gradual, com uma sucessão de diversos estados e tentativas de adaptação às fontes de tensão. Se inicia no momento em que o indivíduo substitui o significado e a fascinação que o trabalho exerce sobre si por sentimentos de cansaço, aborrecimento e pouca, ou nenhuma, realização profissional (Maslach, 1998).

Apesar de muitos autores terem-se dedicado ao estudo da Síndrome de Burnout ao longo dos anos, é a definição proposta por Maslach que encontra um maior consenso entre a comunidade científica, sendo o seu modelo o mais utilizado nas pesquisas sobre o Burnout.

Para Maslach, o Burnout é uma síndrome psicológica em resposta à prolongada exposição a stressores emocionais, que ocorrem de forma crónica, no ambiente laboral. Possui sintomas específicos e é definida através de três dimensões:

Exaustão Emocional, Despersonalização (ou Cinismo) e Baixa Realização Profissional (Vladut & Kallay, 2010; Vieira, 2010; Santos, Pereira & Carlotto, 2010; Gil-Monte, Figueiredo-Ferraz & Valdez-Bonilla, 2013; Lee et al, 2010; Silveira et al, 2005; Vanheule, Declercq, Meganck & Desmet, 2007).

A *Exaustão Emocional* é considerada o principal sintoma de Burnout e é caracterizada por uma sensação de sobrecarga emocional, de esgotamento dos recursos emocionais do indivíduo; há aqui um sentimento de que o indivíduo não terá energia suficiente para enfrentar o dia-a-dia do trabalho (Maslach, 1998; Guido, Silva, Goulart, Bolzan & Lopes, 2012; Santos, Pereira & Carlotto, 2010; Viera, 2010). As principais causas da exaustão emocional são a sobrecarga de trabalho, conflitos interpessoais no ambiente de trabalho e os elevados níveis de expectativas que o indivíduo possui em relação a si próprio e a organização na qual trabalha, que lhe exigem o uso prolongado e intenso de seus recursos emocionais e físicos (HahnMary & Carlotto, 2008; Vladut & Kallay, 2010). Geralmente compreende sentimentos de solidão, raiva, irritabilidade, desesperança, tensão, depressão, intolerância, preocupação, distanciamento afectivo, além da suscetibilidade para doenças, tensão muscular, distúrbios do sono, náuseas, cefaleia (Trigo, Teng & Hallak, 2007; Tamayo e Tróccoli, 2002 cit. por, HahnMary & Carlotto, 2008).

Já a *Despersonalização*, também chamada de Cinismo, ocorre no momento em que o indivíduo começa a tratar as pessoas do local de trabalho (clientes e colegas) e a organização de forma distante, impessoal, hostil, passando a considerar os demais como objetos (Santos, Pereira & Carlotto, 2010; HahnMary & Carlotto, 2008; Guido et al, 2012; Vieira, 2010; Maslach, 1998, 2013; Maslach, 2005 cit. por, Vladut & Kallay, 2010). O mecanismo utilizado é semelhante ao distanciamento cognitivo, no qual o indivíduo adota uma postura cínica em relação ao que pode-lhe impactar emocionalmente como forma de proteger a si mesmo (Vladut & Kallay, 2010). Aqui também há uma responsabilização externa dos problemas, normalmente dirigida aos clientes e/ou supervisores e organização (Maslach & Jackson, 1981 cit. por, HahnMary & Carlotto, 2008).

Por fim, a *Baixa Realização Profissional* é caracterizada por um declínio nos sentimentos de eficácia e competência, no qual o indivíduo se auto-avalia de forma negativa, sentindo-se insatisfeito com seu desempenho profissional, como também, frustrado em relação aos ganhos pessoais que obtêm com seu trabalho; também há uma diminuição da sua capacidade de interagir com os demais (Santos, Pereira &

Carlotto, 2010; Maslach, 1993 cit. por, Gould et al, 2013; Vieira, 2010; Guido et al, 2012; Maslach, Schaufeli e Leiter, 2001 cit. por, HahnMary & Carlotto, 2008). Esse sentimento pode ser acentuado pelos escassos recursos e oportunidades presentes no local de trabalho, como também, por um suporte social inadequado (Maslach e Leiter, 2008 cit. por, Gould et al, 2013).

Com base nas observações realizadas, Maslach, Jackson & Leiter (1996) elaboraram um instrumento para a avaliação da Síndrome de Burnout, o *Maslach Burnout Inventory* – MBI. A criação do referido instrumento possibilitou a realização de diversos estudos epidemiológicos e, em pouco tempo, tornou-se o instrumento mais utilizado para medir Burnout e acabou por transformar o Modelo de Maslach em sinônimo de Burnout (Neveu, 2007; Vieira, 2010; Gil-Monte, Figueiredo-Ferraz & Valdez-Bonilla, 2013).

O MBI mede as três dimensões que compõem a Síndrome de Burnout e postula que, altos índices de Exaustão Emocional e Despersonalização, associados a baixos índices de Realização Profissional seriam os indicativos de que o indivíduo está em Burnout (Guido et al, 2012).

#### *Fatores associados ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout*

O diagnóstico de Burnout é realizado com base numa concepção sociopsicológica, na qual os fatores que configuram a síndrome (Exaustão Emocional, Despersonalização e Baixa Realização Profissional) são influenciados pelas características do indivíduo em associação às características do trabalho, do ambiente organizacional e da sociedade.

Em relação às características individuais, os estudos apontam que os sujeitos que desenvolvem a Síndrome de Burnout geralmente possuem um estilo passivo e uma reação defensiva diante de situações stressantes (Vladut & Kallay, 2010). Também são caracterizados como possuidores de uma auto-estima baixa, pouca autoconfiança e auto-eficácia, locus de controlo externo, baixa tolerância à frustração, pessimistas, perfeccionistas, controladores e obsessivos (Vladut & Kallay, 2010; Trigo, Teng & Hallak, 2007, Hernández-Martín, Fernández-Calvo, Ramos & Contador, 2006). Estes indivíduos também costumam apresentar um grande sentimento de culpa pela forma que passam a lidar com as demais pessoas, o que os leva a uma tentativa de reafirmar o seu compromisso com o trabalho e, sendo esta

tentativa falha, acaba por resultar em uma elevação nos níveis de Burnout (Maslach, 1982 cit. por, Gil-Monte, Figueiredo-Ferraz & Valdez-Bonilla, 2013).

As pesquisas também apontam para algumas características do indivíduo que atuam como uma espécie de proteção para as situações de tensão que levam ao desenvolvimento de um quadro de Burnout. Seriam elas o senso de coerência (Antonovsky, 1979 cit. por, Neveu, 2007), resiliência (Rutter, 1985 cit. por, Neveu, 2007) e a resistência (Kobasa, 1979 cit. por, Neveu, 2007).

Em relação às características demográficas dos sujeitos, as pesquisas apontam que, contradizendo ao que se supunha, o gênero não é considerado como um preditor de Burnout, ou seja, não são verificadas diferenças estatisticamente significativas entre homens e mulheres (Maslach, 2006 cit. por, Vladut & Kallay, 2010; Carlotto e Palazzo, 2006 cit. por, Andrade & Cardoso, 2012). Já o estado civil pode influenciar no desenvolvimento de Burnout, sendo os solteiros mais predisposto a desenvolver a Síndrome do que os casados, ou que vivem em união de facto (Vladut & Kallay, 2010). Da mesma forma, os profissionais que possuem filhos apresentam menores níveis da Síndrome de Burnout do que os que não possuem (Codo, 1999 cit. por, Andrade & Cardoso, 2012).

Outra diferença encontrada nas pesquisas diz respeito à idade. Os pesquisadores perceberam que a frequência e a severidade dos sintomas da Síndrome de Burnout tendem a diminuir com o passar dos anos, ou seja, os mais jovens são mais predispostos e apresentam maiores níveis de Burnout do que os que possuem mais de 35 anos (Maslach, 2006 cit. por, Vladut & Kallay, 2010; Codo, 1999 cit. por, Andrade & Cardoso, 2012; Ballone, s/d cit. por, Silveira et al, 2005).

Além disso, diversos pesquisadores verificaram que a formação profissional influencia a habilidade que o indivíduo possui para enfrentar as situações de stress no trabalho e que os profissionais mais capacitados/especializados seriam menos afetados pelo stress pois teriam mais recursos para lidar com os problemas (Wagner, 2004 cit. por, Andrade & Cardoso, 2012).

No entanto, embora os factores individuais sejam parte importante na configuração da Síndrome de Burnout, as pesquisas demonstram que os traços de personalidade teriam um peso menor no desencadeamento da síndrome em comparação às outras variáveis (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 cit. por, Vieira, 2010).

Neste sentido, os fatores organizacionais associados ao processo de Burnout seriam a sobrecarga de trabalho e de horários, falta de autonomia, falta de reconhecimento, escassez de suporte social dentro da organização, normas institucionais rígidas; pouca qualidade nas relações interpessoais, conflitos constantes, sentimento de iniquidade nas relações laborais, burocracia, comunicação ineficiente, competitividade exacerbada e estimulada, pouca participação nas decisões organizacionais, impossibilidade de subir na carreira e/ou melhorar a remuneração, ambiguidade relativa ao papel a desempenhar no seu cargo, ambiente insalubre, baixo nível de controlo das atividades que realiza; grupos fechados e dificuldades inerentes ao trabalho em equipa, além do sentimento de insegurança causado pelas constantes reestruturações e demissões em massa (Maslach, Leiter, 2008 cit. por, Palazzo, Carlotto & Aerts, 2012; Maslach, Schaufeli; Leiter, 2001 cit. por, Vieira, 2010; Trigo, Teng & Hallak, 2007).

Uma pesquisa realizada por Cordes & Dougherty (1993 cit. por, Vladut & Kallay, 2010) concluiu que recompensas insuficientes ou inadequadas aumentariam a vulnerabilidade do indivíduo para desenvolver a Síndrome de Burnout, assim como a falta de reconhecimento dentro do ambiente laboral, quer por colegas, supervisores ou clientes, acarretariam um sentimento de desvalorização, tanto de si quanto do trabalho realizado, o que aumentaria a percepção de ineficácia por parte do funcionário.

Corroborando com o exposto acima, Walster, Berscheid & Walster (1973 cit. por, Vladut & Kallay, 2010) afirmam que a percepção de justiça no ambiente de trabalho se baseia em um equilíbrio entre o oferecido pelo indivíduo (tempo, esforço, especialização) e o recebido da organização (reconhecimento e recompensas) e que quando os superiores são percebidos como justos os funcionários possuem uma propensão menor de desenvolver a Síndrome de Burnout; já o sentimento de desigualdade está associado com altos scores nas três dimensões de Burnout. Salienta-se que as recompensas que o indivíduo recebe podem ser tanto tangíveis, como bônus e aumento salarial, quanto intangíveis, como ter seu trabalho apreciado por um supervisor, colega ou cliente. Em relação ao exposto, Bakker e colaboradores (2003 cit. por, Euwema, Kop & Bakker, 2004) afirmam que as recompensas imateriais, como feedback e investimento em treinamentos, possuem um efeito positivo na percepção da equidade organizacional, influenciando assim os baixos níveis de Burnout (principalmente na dimensão exaustão e na dimensão despersonalização).

Em relação à tipologia do trabalho, as pesquisas sugerem que os profissionais que atuam nos serviços humanos possuem uma maior predisposição para o Burnout, e, é neles que se concentram a maioria dos estudos. Para Freudenberguer (1974 cit. por, Santos, Pereira & Carlotto, 2010) os profissionais cujas funções exijam um contacto direto, prolongado e com algum envolvimento emocional com os clientes apresentam maiores índices de Burnout. Esta predisposição estaria relacionada com o fato de que o contato direto com as outras pessoas poderia acarretar uma pressão emocional sobre esses indivíduos (Kop, Euwema & Schaufeli, 1999), além de ser considerado um ambiente mais susceptível ao surgimento de emoções negativas (Xanthakis, 2009).

Carlotto & Palazzo (2006 cit. por, Andrade & Cardoso, 2012) salientam ainda que os fatores organizacionais encontram-se em três níveis: micro, meso e macrossociais. Os factores microssociais seriam as características específicas da profissão, o comprometimento e os relacionamentos interpessoais; os mesossociais estariam relacionados com as políticas e diretrizes da organização; e, os macrossociais envolveriam as políticas governamentais e tendências globais.

As pesquisas também relacionam os níveis de Burnout com o suporte social que o indivíduo dispõe e concluem que pessoas que relatam experiências sociais gratificantes, percebidas como um suporte sólido, apresentam scores mais baixos de Burnout (Halbesleben & Buckley, 2004 cit. por, Vanheule et al, 2007; Neveu, 2007; Jawahar, Pedra & Kisamore, 2007 cit. por, Vladut & Kallay, 2010).

Com relação às diferenças no tipo de suporte social, dados provenientes de diversos estudos sugerem que o apoio vindo da família pode ser mais eficaz na protecção dos fatores que desencadeiam o Burnout do que o apoio recebido no local de trabalho (Greenglass et al., 1994 cit. por, Baruch-Feldman, Brondolo, Bem-Dayana & Schwartz, 2002). Porém, embora o apoio familiar tenha grande relevância na prevenção do Burnout, o ambiente de trabalho também possui um papel importante nessa prevenção. As pesquisas associaram o suporte recebido dos supervisores com baixo score na subescala exaustão e o apoio proveniente da organização com baixos níveis na despersonalização e na exaustão emocional; já o suporte social oferecido pelos colegas de trabalho teria uma grande ligação com a realização e o sentimento de eficácia, pois, de acordo com os autores, a sensação de cumplicidade no local de trabalho amenizaria os efeitos dos sentimentos de injustiça (Maslach & Leiter, 2008 cit. por, Vladut & Kallay, 2010).

### *Sintomas e consequências da Síndrome de Burnout*

Os sintomas comumente encontrados em indivíduos com a Síndrome de Burnout são a falta de energia, atitude pessimista, fadiga e apatia persistentes, sentimento de desconforto no ambiente de trabalho, ceticismo, distanciamento afetivo, irritabilidade ou indiferença relativa às questões do trabalho, insatisfação, grande sentimento de ineficiência, ansiedade, baixa realização profissional, evitamento (Vieira, 2010; Andrade & Cardoso, 2012; HahnMary & Carlotto, 2008).

De acordo com Maslach & Leiter (2008 cit. por, Andrade e Cardoso, 2012), o indivíduo em Burnout apresenta fadiga, tristeza, apatia, desinteresse, irritabilidade, angústia, insônia, inquietação e tremores; e a associação desses sintomas é o que preenche os critérios diagnósticos da Síndrome.

Sendo a maioria dos seus sintomas internos, subjetivos, o indivíduo não consegue restringi-los ao ambiente de trabalho e, assim, eles também podem se apresentar em sua vida privada, dessa forma, interferindo não apenas na sua vida profissional como também trazendo consequências para sua vida pessoal (Vladut & Kallay, 2010).

Assim, os autores postulam que o Burnout interfere tanto no plano organizacional quanto no pessoal e social.

No âmbito individual, a Síndrome de Burnout pode acarretar fadiga crônica, distúrbios do sono, hiperventilação, tensão muscular ou osteomuscular, distúrbios cardiovasculares, cefaleia, enxaqueca, distúrbios do sistema respiratório, problemas gastrointestinais, disfunções sexuais, imunodeficiência (gripes ou resfriados constantes), afecções na pele (alergia, queda de cabelo), doenças psicossomáticas (Maslach, Schaufelli & Leiter, 2001 cit. por, Palazzo, Carlotto & Aerts, 2012; Maslach, 1976 cit. por, Santos, Pereira & Carlotto, 2010; Vladut & Kallay, 2010; Trigo, Teng & Hallak, 2007; Landeiro, 2011).

Além das consequências físicas, os indivíduos em Burnout podem apresentar alterações psicológicas, tais como: falta de concentração, baixa auto-estima, desânimo, labilidade emocional, lentificação do pensamento, solidão, alterações de memória; quadros de ansiedade e depressão, distanciamento da família, negligência pessoal, pós stress-traumático, agressividade ou passividade (Aluja, 1997 cit. por, Santos, Pereira & Carlotto, 2010; Trigo, Teng & Hallak, 2007; Vieira, 2010;

Landeiro, 2011; Gonçalo, Gomes, Barbosa & Afonso, 2010). Também são correlacionados um aumento no consumo de tranquilizantes e antidepressivos, alcoolismo, consumo de substâncias ilícitas e, em casos mais extremos, suicídio (Palazzo, Carlotto & Aerts, 2012; Toker, Berliner, & Shapira, 2008 cit. por, Goodman, 1990; Trigo, Teng & Hallak, 2007;Vieira, 2010; Santos, Pereira & Carlotto, 2010; Gonçalo et al, 2010).

As consequências para a saúde do trabalhador acabam interferindo no seu trabalho e, com isso, afetando também as organizações de forma significativa. Dentre as consequências para as empresas encontram-se o absenteísmo, a rotatividade de pessoal, queda na produtividade e na qualidade, baixo compromisso com os objetivos da instituição, negligência e imprudência por parte do funcionário, aumento na predisposição para acidentes no trabalho, aumento no número de licenças médicas, abandono do emprego, aposentadoria precoce (Palazzo, Carlotto & Aerts, 2012; Santos, Pereira & Carlotto, 2010; Euwema, Kop & Bakker, 2004; Trigo, Teng & Hallak, 2007; Vieira, 2010; Landeiro, 2011; Tamayo e Tróccoli, 2002 cit. por, HahnMary & Carlotto, 2008). Dessa forma, há a necessidade da organização repor funcionários, realizar transferência e novas contratações, novos treinamentos, havendo um aumento nos gastos orçamentais, além de ter sua lucratividade afetada em função da baixa qualidade do serviço oferecido e produtividade dos funcionários (Moreno-Jiménez, 2000 cit. por, Andrade & Cardoso, 2012; Trigo, Teng & Hallak, 2007).

## CONCLUSÃO

Considera-se que a Síndrome de Burnout é desenvolvida por uma associação de diversos fatores, como a personalidade, mecanismos de enfrentamento, cultura e clima organizacional e apoio social. Sua prevalência se dá nas mais diversas profissões, sendo os profissionais prestadores de serviço os mais afetados. Além disso, o Burnout produz consequências que vão além do âmbito organizacional, afetando também a vida pessoal e social dos indivíduos, o que muitas vezes os leva a viver em sofrimento psíquico.

O estudo acerca da Síndrome de Burnout se torna cada vez mais importante para a compreensão desse fenômeno, visto que é uma temática relativamente recente nas pesquisas e os mecanismos envolvidos no seu desenvolvimento necessitam ser

melhor elucidados. Ao longo da pesquisa observou-se que os estudos publicados ainda são escassos, uma vez que uma busca nas bases de dados utilizando-se apenas a palavra Burnout, sem delimitação de data, produziu um resultado de apenas 1.238 artigos, sendo que, em muitos destes artigos, o Burnout é assunto correlacionado e não o tema principal. No entanto, percebe-se que o número de estudos vem aumentando ao longo dos anos, assim como também, aos poucos vai-se abrindo o leque de populações estudadas.

Dentre as dificuldades encontradas está o fato da maioria dos estudos terem como amostra profissionais da saúde (médicos, enfermeiros, entre outros) ou educação (professores, auxiliares, entre outros). Dessa forma, não há um referencial teórico consistente a respeito das demais áreas, como, por exemplo, a área forense.

## REFERÊNCIAS

- Andrade P. S., Cardoso, T. A. (2012). Prazer e Dor na Docência: revisão bibliográfica sobre a Síndrome de Burnout. *Saúde & Sociedade*, 21 (1), 129-40.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D. (2002). Job Satisfaction and Productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (1), 84-93.
- Euwema, M. C., Kop, N., Bakker, A. B. (2004). The behaviour of police officers in conflict situations: how burnout and reduced dominance contribute to better outcomes. *Work & Stresse*, 18 (1), 23-38.
- Gil-Monte, P. R., Figueiredo-Ferraz, H., Valdez-Bonilla, H. (2013). Factor Analysis of the Spanish Burnout Inventory Among Mexican Prison Employees. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 45 (2), 96-104.
- Gonçalo, H., Gomes, A., R., Barbosa, F., Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 28 (1), 165-78.
- Goodman, A. M. (1990). A model for Police Officer Burnout. *Journal of Business and Psychology*, 5 (1), 85-99.
- Gould, D. D., Watson, S. L., Price, S. R., Valliant, P. M. (2013). The Relationship Between Burnout and Coping in Adult and Young Offender Center

- Correctional Officers: An Exploratory Investigation. *Psychological Services*, 10 (1), 37–47.
- Guido, L. A., Silva, R. M., Goulart, C. T., Bolzan, M. E., Lopes, L. F. (2012). Síndrome de *Burnout* em residentes multiprofissionais de uma universidade pública. *Revista Escola de Enfermagem USP*, 46 (6), 1477-83.
- HahnMary, K., Carlotto, S. (2008). Síndrome de Burnout em monitores que atuam em uma fundação de protecção especial. *Revista Diversitas-Perspectivas em Psicologia*, 4(1), 53-62.
- Hernandez-Martin, L., Fernandez-Calvo, B., Ramos, F., Contador, I. (2006). Burnout, expectativas de control y afrontamento en um grupo de funcionários de prisiones. *Revista de Psicopatologia y Psicologia Clínicas*, 11 (3), 155-64.
- Kop, N., Euwema, M., Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behavior among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13 (4), 326-40.
- Landeiro, E. (2011). Viagem pelo mundo da ansiedade, burnout e perturbação depressiva. Disponível em [www.psicologia.pt](http://www.psicologia.pt). Acesso realizado em 30 de maio de 2013.
- Lee, S. M., Cho, S. H., Kissinger, D., Ogle, N. T. (2010). A Typology of Burnout in Professional Counselors. *Journal of Counseling & Development*, 88, 131-8.
- Maslach, C. (1998) Multidimensional theory of burnout. In: *Theories of organizational stress*, Oxford: Oxford University, 68-85
- Neveu, J., P. (2007). Jailed resources: Conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of Organizational Behaviour*. 28, 21–42.
- Palazzo, L. S., Carlotto, S., Aerts, D. R. (2012). Síndrome de Burnout: estudo de base populacional com servidores do setor público. *Revista Saúde Pública*, 46 (6), 1066-73.
- Santos, C., Pereira, K. W., Carlotto, S. (2010). Burnout em profissionais que trabalham no atendimento a vítimas de violência. *Barbarói*, 32, 69-81.
- Silveira, N., M., Vasconcellos, S. J., Cruz, L. P., Kiles, R. F., Silva, T. P., Castilhos, D. G., Gauer, G. J. (2005). Avaliação de *burnout* em uma amostra de policiais civis. *Revista de Psiquiatria do RS*, 27 (2), 159-63.
- Trigo, T. R., Teng, C. T., Hallak, J. E. (2007). Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Revista de Psicologia Clínica*, 34 (5), 223-33.

- Vanheule, S., Declercq, F., Meganck, R., Desmet, M. (2008). Burnout, critical incidents and social support in security guards. *Stress and Health*, 24, 137-41.
- Vieira, I. (2010). Conceito(s) de *burnout*: questões atuais da pesquisa e a contribuição da clínica. *Revista brasileira de Saúde Ocupacional*, 35 (122), 269-76.
- Vladut, C. I., Kallay, E. (2010). Work, stress, personal life, and Burnout. Causes, consequences, possible remedies. *Cognition, Brain, Behavior*, 14 (3), 261-80.
- Xanthakis, A. (2009). Levels of work-stress and burnout among prison officers. An examination of the need for a staff counselling service in a forensic setting. *Counselling Psychology Review*, 24 (3 & 4), 100-18.

Artigo Empírico: Síndrome de Burnout em profissionais da área forense

## RESUMO

Apesar da Síndrome de Burnout já ter sido amplamente estudada, os profissionais da área forense têm sido ignorados, havendo pouco estudos tendo esta população como alvo. O objetivo deste estudo é verificar a prevalência da Síndrome de Burnout em profissionais da área forense e a sua relação com características sociodemográficas. Usou-se um questionário sociodemográfico e o Maslach Burnout Inventory – MBI. Os resultados indicam uma prevalência de Burnout de 4,2%, índices médios de Exaustão Emocional, baixos de Despersonalização e elevados de Realização Profissional.

**Palavras-chave:** Burnout, Stresse Ocupacional, exaustão emocional, profissionais forenses, MBI.

## ABSTRACT

Despite the Burnout Syndrome having already been broadly studied, the forensic experts have been ignored, existing few studies that have this population as a target. The objective of this study is to verify the prevalence of Burnout Syndrome in forensic experts and its relation with sociodemographic characteristics. A sociodemographic questionnaire and the Maslach Burnout Inventory – MBI were used. The results indicate a prevalence of Burnout of 4,2%, medium Emotional Exhaustion Indices, low Depersonalization and high Professional Realization.

**Palavras-chave:** burnout, occupational stress, emotional exhaustion, forensic experts, MBI.

## INTRODUÇÃO

A Síndrome de Burnout é considerada um estado de profundo esgotamento dos recursos do indivíduo, resultantes de uma exposição prolongada ao estresse no ambiente de trabalho. Seu desenvolvimento é multifactorial, estando em sua cerne uma complexa relação entre as características individuais, as características das funções exercidas, as condições de trabalho e características do ambiente social que rodeia o indivíduo (Andrade & Cardoso, 2012).

A ocorrência de Burnout está relacionada com um mal-estar físico, ansiedade, depressão, diminuição das funções exercidas, dificuldade nas relações interpessoais, diminuição da eficácia profissional, aumento no consumo de substâncias (álcool, drogas, cigarro, café), absentéismo, turnover, como também, desperta no indivíduo um sentimento de frustração, uma vontade de desistir do seu trabalho, o que leva a uma diminuição do seu comprometimento com o trabalho (Silveira, Vasconcellos, Cruz, Kiles, Silva, Castilhos & Gavek, 2005).

Em função das consequências que acarreta, tanto em carácter individual quanto organizacional e social, e do aumento da sua incidência, a Síndrome de Burnout vem sendo considerada como um relevante problema social e, com isso, sendo cada vez mais investigada em vários países e nas mais diversas ocupações.

De acordo com Donatelle & Hawkins (1989 cit. por, Trigo, Teng & Hallak, 2007), o stresse e problemas relacionados com ele, como por exemplo o Burnout, geram um custo anual de mais de 150 mil milhões de dólares para as organizações dos Estados Unidos. Já no Canadá, um estudo concluiu que os enfermeiros possuíam uma das mais altas taxas de licença médica entre todas as profissões, sendo que a maioria das licenças se devia ao Burnout e ao stresse proveniente do local de trabalho (Trigo, Teng & Hallak, 2007).

Um estudo realizado com um grupo de funcionários da Organização Mundial da Saúde (OMS) considerou que o Burnout, ao lado do diabetes e das doenças cardiovasculares, eram as principais doenças encontradas nos profissionais, tanto nos europeus quanto nos americanos (Akerstedt, 2004 cit. por, Trigo, Teng & Hallak, 2007).

Quanto à prevalência de Burnout, os dados apontam que esta oscila entre aproximadamente 10% a taxas superiores a 30%, variando de acordo com a população objecto do estudo e da metodologia empregada (Jaekel-Reinhard, 2000 cit. por,

Vieira, 2010). Na Alemanha, a estimativa, levantada através de um estudo, é de que 4,2% de sua população activa tenha a Síndrome de Burnout (Houtman et al, 1998 cit. por, Trigo, Teng & Hallak, 2007). Outros estudos apontaram a prevalência de Burnout em uma parcela de 5% a 7% da população economicamente activa (Hallsten, 2005 cit. por, Vieira, 2010).

A maioria das informações epidemiológicas provém de estudos transversais e são realizados com uma amostra variada de categorias profissionais. Sendo a definição proposta por Maslach a utilizada na maior parte das pesquisas e o *Maslach Burnout Inventory* – MBI, o instrumento mais utilizado para a aferição das taxas de prevalência do Burnout (Vieira, 2010).

De acordo com Maslach (1994 cit. por, HahnMary & Carlotto, 2008), a Síndrome de Burnout está mais presente em profissionais que atuam na área da prestação de serviços, pois seriam estas as funções que possuem um maior custo emocional para a realização de seus objectivos. Da mesma forma, Golembiewski (1986 cit. por, Silveira et al, 2005) afirma que, embora esteja presente nas mais variadas ocupações, a Síndrome de Burnout teria uma presença mais significativa nas profissões cuja actividade envolva um grande contacto interpessoal com o cliente/utente.

No entanto, algumas pesquisas apontam que, para além das funções desempenhadas, as percepções gerais sobre o local de trabalho são importantes preditores de Burnout (Kohan & Mazmanían 2003 cit por. Silveira et al, 2005). Corroborando com estas pesquisas, Evans & Coman (1993 cit. por, Kop, Euwema & Schaufeli, 1999) afirmam que os factores de stresse no ambiente de trabalho frequentemente estão mais relacionados ao contexto do trabalho, cultura e clima organizacional, do que no conteúdo do trabalho desempenhado. Portanto, nos últimos anos a Síndrome de Burnout vem sendo considerada como um fenómeno multidimensional que pode ser encontrado em todos os contextos laborais (Schaufeli & Enzman, 1998 cit. por, Vanheule, Declercq, Meganck & Desmet, 2007).

Sendo assim, considera-se de extrema importância para o entendimento da Síndrome de Burnout que as pesquisas sejam estendidas para além de professores, médicos e enfermeiros. Observa-se que, embora ainda sejam poucos os estudos sobre o Burnout em outras profissões, há um movimento na direcção de estender o conceito da Síndrome.

Dessa forma, o presente estudo procura verificar a prevalência da Síndrome de Burnout em profissionais da área forense, nomeadamente, nos funcionários da Delegação Sul do Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, I.P. (INMLCF, I.P.), como também, analisar as relações entre os índices de Burnout e as características sociodemográficas destes funcionários.

Em uma visão global, o trabalho realizado no INMLCF, I.P. é um trabalho de prestação de serviços, sendo que uma grande parte dos funcionários possui contato direto com o utente e, portanto, estariam vulneráveis ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout. Além desse contato direto, soma-se o fato de os funcionários do referido Instituto terem que lidar diariamente com questões sensíveis, de grande carga emocional, como a morte, o luto, a violência, crianças vítimas de abuso sexual e/ou agressões físicas severas, conflitos familiares, entre outros.

Também se observa que, em alguns casos, há uma certa dificuldade por parte dos profissionais em separar o envolvimento profissional de um envolvimento pessoal com o caso, principalmente se existir algum fator de identificação com o utente, como, por exemplo, ter um filho da mesma idade da vítima atendida.

Estudo realizado por Juntunen et al (1988 cit. por, Trigo, Teng & Hallak, 2007) evidenciou que um trabalho no qual há um contato próximo e prolongado com vítimas de traumas e/ou de abusos sexuais pode trazer consequências psicológicas para os profissionais, como, por exemplo, a Síndrome de Burnout. Os autores apontam, ainda, como possíveis consequências o desenvolvimento de depressão, paranóia, pensamentos intrusivos, ansiedade, hipervigilância e episódios dissociativos.

Nesse sentido, a questão do desgaste profissional e tensão laboral aparece como um tema central em grupos profissionais que trabalham diretamente com as mais variadas formas de violência, principalmente quando envolve vítimas, sendo que esse ambiente laboral apresenta um conjunto único de fatores de stresse (HahnMary & Carlotto, 2008). Dessa forma, considera-se que a Síndrome de Burnout é uma das principais reações apresentadas por desses profissionais.

Além do exposto, tem-se em conta que a realização deste estudo visa fomentar os trabalhos científicos e epidemiológicos acerca do Burnout em profissões ligadas à violência e criminalidade e, assim, contribuir para um maior entendimento a respeito dos diversos fenómenos que influenciam o bem-estar desses profissionais e, conseqüentemente, influenciam as boas práticas dos mesmos.

## MÉTODO

### *Amostra*

A amostra foi constituída por 48 profissionais que exercem as suas funções na Delegação Sul do Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, I. P. Essa amostra corresponde a 72% do total de funcionários do Instituto.

A amostra é, na sua maioria, do sexo feminino (68%), com filhos (62,5%) e idade média de 43 anos e 4 meses (dp= 9,7). Quanto ao estado civil, 59,6% são casados, 27,7% solteiros e 12,7% divorciados. A maior parte trabalha somente no INMLCF, I.P. (58,3%), com carga horária média de 37,9 horas (dp= 7,89) semanal. Possuem em média 14 anos e 8 meses (dp= 10,48) de experiência na função e 13 anos e 3 meses (dp= 9,9) de experiência no Instituto.

Quanto às habilitações literárias, possuem 9<sup>a</sup> ano (8,2%), 12<sup>o</sup> ano (18,8%), Licenciatura (43,8%), Mestrado (20,8%), Pós-graduação (2,1%) e Doutoramento (6,3%). Já com relação ao cargo que ocupam no Instituto, 18,7% possuem cargo administrativo ou técnico sem contato com os utentes, 31,3% cargo administrativo ou técnico com contato com os utentes, 8,3% são peritos sem contato com os utentes, 29,2% peritos com contato com os utentes e 12,5% possuem cargo de chefia.

### *Instrumentos*

#### Questionário sociodemográfico

Com base no referencial teórico sobre a Síndrome de Burnout e nos objectivos da pesquisa, foi elaborado um Questionário Sociodemográfico especificamente para a este estudo. O referido Questionário foi utilizado para o levantamento de informações acerca do sexo, idade, estado civil e prevalência de filhos, habilitações literárias, cargo que ocupa na Instituição e as características e condições gerais de trabalho (tempo de experiência na função, carga horária, tempo de experiência na Instituição e número de empregos), além de questões acerca das percepções sobre o ambiente de trabalho. Também foi incluída uma questão aberta na qual o participante pode expor

sua percepção sobre os principais factores de stresse no ambiente laboral. O preenchimento desta questão foi opcional.

### Maslach Burnout Inventory – MBI

Para o levantamento dos índices de Burnout optou-se pela utilização do Maslach Burnout Inventory – MBI por se tratar do instrumento mais utilizado para a medição de Burnout, estando sua confiabilidade e validade bem estabelecidos.

O MBI é um instrumento de auto registo acerca dos sentimentos relacionados com o trabalho, usado exclusivamente para a aferição da Síndrome de Burnout. É composto por 22 declarações de sentimentos relacionados ao trabalho que se dividem em três subescalas: (1) Exaustão Emocional, analisa os sentimentos de sobrecarga devido às exigências provenientes do trabalho (por exemplo, “sinto-me exausto/a no fim de um dia de trabalho”); (2) Despersonalização, mede as respostas de indiferença e e atitudes de distanciamento (por exemplo, “não quero saber o que vai acontecer a alguns dos utentes”); e, (3) Realização Profissional, avalia as expectativas de eficácia profissional (por exemplo, “conquistei muita coisa com valor no meu trabalho”).

Estas três subescalas correspondem às três dimensões do Burnout e são divididas da seguinte forma: Exaustão Emocional (9 itens), Despersonalização (5 itens) e Realização Pessoal, uma escala invertida (8 itens).

Cada declaração é avaliada pelos participantes em uma escala do tipo Likert de 7 pontos (0 = *Nunca*; 6 = *Todos os dias*).

A pontuação é obtida através da soma das respostas de cada dimensão e posterior divisão do valor encontrado pelo número de itens que constituem cada uma das subescalas. Sendo assim, os resultados totais podem variar entre um mínimo de zero e um máximo de seis.

A análise dos escores do MBI é realizada de modo parcial, em cada uma das subescalas, e estas são consideradas de maneira isolada. Dessa forma, considera-se que elevados scores na Exaustão Emocional e Despersonalização e baixos scores na Realização Profissional são os indicativos da Síndrome de Burnout.

Para a realização desta pesquisa fez-se necessária uma pequena alteração na nomenclatura utilizada pelo MBI, sem prejuízo para a sua validade. O termo “doentes” foi substituído pelo termo “utentes”, estando este termo de acordo com a realidade dos participantes do estudo.

### *Procedimento*

Após a anuência do Diretor da Delegação Sul do Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, I. P. iniciou-se o contacto com os funcionários do Instituto. Esse contato foi realizado pessoalmente pela pesquisadora, que explicava aos profissionais os objetivos e implicações da pesquisa, salientando o seu carácter de confidencialidade e anonimato, como também, solicitando a participação de todos no referido estudo, uma vez que a participação era voluntária. Nesse momento eram entregues os instrumentos para a coleta dos dados.

Posteriormente, os instrumentos foram recolhidos pela pesquisadora. Para a recolha dos instrumentos foi utilizado um envelope único, no qual o próprio participante colocava os instrumentos em seu interior, garantindo, assim, o anonimato.

Foram entregues 60 questionários, dos quais 54 foram preenchidos e devolvidos, totalizando uma taxa de retorno de 90%. Salienta-se que, por motivo de férias e licenças-médicas, não foi possível a entrega dos instrumentos a todos os funcionários do INMLCF, I. P. Destes 54 instrumentos devolvidos, dois foram considerados inválidos para a pesquisa pois os funcionários possuíam apenas 24 horas de experiência na Instituição. Outros dois também foram invalidados pelo fato dos funcionários terem preenchido somente o questionário sociodemográfico, entregando o MBI em branco e dois pelo fato do MBI encontrar-se apenas parcialmente preenchido.

### *Análise dos dados*

O Banco de Dados foi analisado através do programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences – SPSS*, o qual permite analisar, de forma prática e objectiva, os dados resultantes de uma investigação científica, com o estabelecimento de correlações significativas existentes entre as categorias pesquisadas (Marôco, 2012).

Para avaliar as características gerais da amostra e investigar possíveis erros de digitação dos dados foi utilizada a distribuição de frequências. A análise de correlação de Person, Prova *t* de Student e ANOVA foram utilizadas para as análises bivariadas com a variável dependente Burnout e as demais variáveis independentes.

## RESULTADOS

Para calcular os valores considerados significativos em cada uma das dimensões do *Maslach Burnout Inventory* - MBI utilizou-se o modelo proposto por Shirom (1898). Sendo assim, o ponto de corte situa-se no valor de número três para todas as subescalas. Ressalta-se que a Realização Profissional é uma subescala invertida, portanto, são considerados significativos valores abaixo de três.

No que diz respeito à Exaustão Emocional, os resultados obtidos indicam que 37,5% (n=18) da amostra possui valores considerados elevados nesta dimensão. Em relação à Despersonalização, foi encontrado um percentual de 10,4% (n=5) de valores elevados. Na Realização Profissional, valores considerados baixos foram encontrados em 8,5% (n=4) da amostra. Ainda, dentre a amostra estudada, dois indivíduos (4,2%) preenchem os critérios diagnósticos para a Síndrome de Burnout (valores elevados de Exaustão Emocional e Despersonalização e valores baixos de Realização Profissional).

Já em relação à média geral das subescalas, os resultados obtidos indicam elevado índice de Realização Profissional (M=4,42), índices médios de Exaustão Emocional (M=2,70) e índices baixos de Despersonalização (M=1,12) (Quadro 1).

Quadro 1  
Médias e Desvio-Padrão das dimensões de Burnout

	M (DP)	Min.-Máx.
Exaustão Emocional	2,70 (1,57)	0,22 – 6
Despersonalização	1,12 (1,16)	0 – 4
Realização Profissional	4,42 (0,96)	2 – 6

Em relação a satisfação com o trabalho, 27,1% (n=13) encontram-se muito satisfeitos, 54,2% (n=26) satisfeitos, 12,5% (n=6) pouco satisfeitos e 6,3% (n=3) encontram-se nada satisfeitos com o seu trabalho. No que diz respeito à forma como percebe o ambiente de trabalho, 20,8% (n=10) o percebe como muito satisfatório, 64,6% (n=31) como satisfatório, 12,5% (n=6) como pouco satisfatório e 2,1% (n=1) percebe o ambiente de trabalho como nada satisfatório.

Quando questionados se percebem o seu trabalho como stressante, 20,8% (n=10) considera-o muito stressante, 45,8% (n=22) stressante, 31,3% (n=15) pouco stressante e 2,1% (n=1) percebe o seu trabalho como pouco stressante.

Na análise da relação entre as variáveis qualitativas e as dimensões de Burnout, realizada através da prova t de *student* e ANOVA, verificou-se que há uma relação entre Despersonalização e o sexo, o estado civil e a prevalência de filhos. Dessa forma, níveis significativamente mais elevados nesta dimensão são encontrados no sexo masculino, em indivíduos que possuem filhos e nos que são divorciados, quando comparados aos solteiros e casados (Quadro 2). Também foram encontradas relações entre a Exaustão Emocional e a escolaridade e o cargo ocupado no INMLCF, I. P. Os índices de Exaustão Emocional são significativamente mais elevados entre os indivíduos que possuem 9º ano, licenciatura e pós-graduação do que os que possuem 12º ano, mestrado e doutoramento. Em relação ao cargo, foi encontrado que administrativos/técnicos e peritos com contato com os utentes possuem valores mais elevados na dimensão Exaustão Emocional do que seus colegas, como também, se verificou que os peritos sem contato com os utentes possuem níveis significativamente mais baixos (Quadro 3).

Quadro 2

Relação entre dimensões de Burnout e variáveis qualitativas

Variáveis	EE		DE		RP	
	M (DP)		M(DP)		M (DP)	
<b>Sexo</b>						
F	2,60 (1,45)	.518	0,91 (1,03)	.045*	4,54 (0,88)	.122
M	2,92 (1,87)		1,64 (1,31)		4,07 (1,07)	
<b>Estado Civil</b>						
Solteiro(a)	2,58 (1,54)	.462	0,92 (1,02)	.021*	4,21 (0,64)	.076
Casado(a)/ União de Facto	2,65 (1,55)		0,90 (0,97)		4,64 (0,93)	
Divorciado(a)	3,48 (1,73)		2,26 (1,57)		3,73 (0,96)	
<b>Possui Filhos</b>						
Sim	2,83 (1,65)	.447	1,39 (1,23)	.034*	4,45 (1,11)	.786
Não	2,47 (1,45)		0,67 (0,89)		4,38 (0,70)	
<b>Possui outro trabalho</b>						
Sim	2,65 (1,79)	.857	1,46 (1,21)	.090	4,13 (1,00)	.087
Não	2,73 (1,43)		0,88 (1,08)		4,62 (0,90)	

Nota: \*Diferença significativa ao nível de 5%

EE= Exaustão Emocional. DE= Despersonalização. RP= Realização Profissional.

Quadro 3  
Relação entre dimensões de Burnout e variáveis qualitativas

Variáveis	EE		DE		RP	
	M (DP)		M(DP)		M (DP)	
<b>Escolaridade</b>						
9º Ano	3,64 (151)	.036*	1,90 (1,86)	.210	4,69 (1,17)	.069
12º Ano	2,30 (1,04)		0,55 (0,53)		5,04 (0,83)	
Licenciatura	3,07 (1,65)		1,14 (1,21)		4,07 (0,98)	
Mestrado	1,78 (1,22)		0,90 (1,08)		4,19 (0,72)	
Pós-graduação	5,89 (---)		2,00 (---)		4,62 (---)	
Doutoramento	2,00 (1,49)		2,13 (0,75)		5,31 (0,49)	
<b>Cargo</b>						
Adm/Técnico sem contato utente	2,54 (1,82)	.048*	1,21 (1,59)	.913	4,50 (1,17)	.908
Adm/Técnico com contato utente	3,26 (1,26)		1,08 (1,09)		4,58 (1,00)	
Perito sem contato utente	0,72 (0,37)		0,60 (1,2)		4,12 (0,78)	
Perito com contato utente	2,94 (1,65)		1,20 (1,05)		4,27 (0,94)	
Cargo de Chefia	2,25 (1,57)		1,26 (1,14)		4,44 (0,96)	

Nota: \*Diferença significativa ao nível de 5%

Com base em análise realizada através da prova de correlação de Pearson, identificou-se associações entre as dimensões de Burnout e algumas das variáveis quantitativas (Quadro 4). Sendo assim, evidencia-se que quanto maior a satisfação com o trabalho, menor Exaustão Emocional e Despersonalização e maior a Realização Profissional. Já a satisfação com o ambiente de trabalho apresentou associação somente com a Exaustão Emocional e a Realização Profissional, sendo que quanto maior a satisfação com o ambiente de trabalho, maior a Realização Profissional e menor a Exaustão Emocional. Também observa-se que quanto maior a percepção de que o trabalho é uma fonte de stresse, maior o sentimento de Exaustão Emocional e de Despersonalização e menor a Realização Profissional.

A questão aberta, feita através do questionário sociodemográfico, teve uma taxa de resposta de 64% (n= 31). Os fatores descritos como geradores de stresse podem ser divididos em quatro categorias: *características organizacionais*, identificadas por 71% das pessoas, sendo elas o volume de trabalho, falta de pessoal, dificuldades de comunicação, desorganização e falta de planeamento dos serviços, ausência de ações formativas, directrizes, reuniões e supervisão; *características do cargo*, identificadas por 29% das pessoas, como a articulação com os tribunais, prazos

para entrega de relatórios, entre outras; *relacionamento interpessoal*, identificado como fonte de stresse por 22% das pessoas; e, *natureza do trabalho*, que se refere ao contato com utentes vítimas de violência e familiares enlutados e foi identificada por 10% das pessoas como gerador de stresse,

Quadro 4  
Relação entre dimensões de Burnout e variáveis qualitativas

Variáveis	EE	DE	RP
Idade	-,074	-,102	,214
Tempo experiência na função	-,023	,019	,169
Tempo experiência no INMLCF,I.P	-,040	,048	,045
Nº. horas trab. / semana	,131	,245	-,040
Satisfação com o trabalho	-.571**	-.298*	.504**
Satisfação com o ambiente de trabalho	-.542**	0.221	.435**
Percepção de stresse	.638**	.611**	-.477**

Nota: \* significativo ao nível de 5%

\*\* significativo ao nível de 1%

## DISCUSSÃO

Os resultados obtidos através da análise geral da amostra indicam um elevado índice de Realização Profissional, índices médios de Exaustão Emocional e índices baixos de Despersonalização, sendo que estes valores não perfazem os critérios diagnósticos para a Síndrome de Burnout, que, de acordo com Maslach & Jackson (1997) seria caracterizada por altos níveis de Exaustão Emocional e Despersonalização e baixos níveis de Realização Profissional.

No entanto, uma análise detalhada e individualizada dos scores produzidos pela amostra, nas três dimensões avaliadas, mostra-nos que uma parcela significativa de indivíduos apresenta elevados níveis de Exaustão Emocional, como também, a amostra possui uma média geral, nesta dimensão, próxima ao ponto de corte. De acordo com o modelo teórico de Maslach, a Exaustão Emocional é considerada como a dimensão primordial e preditora da Síndrome de Burnout, seguida pela Despersonalização e, por fim, pela baixa Realização Profissional. Com base no exposto e, levando-se em consideração que a Síndrome se desenvolve ao longo do tempo, os dados obtidos no estudo apontam para a possibilidade de desenvolvimento

da Síndrome de Burnout. Além disso, este estudo evidenciou que dois indivíduos da amostra satisfazem todos os critérios diagnósticos da Síndrome de Burnout e três indivíduos apresentam elevada Exaustão Emocional e Despersonalização e Realização Profissional próxima ao ponto de corte, o que é considerado crítico. Salienta-se, também, que a dimensão Satisfação Profissional pode ter um efeito amortecedor no desenvolvimento de Burnout, o que é verificado na amostra em questão, que apresenta elevados índices de Realização Profissional, independente dos valores de Exaustão Emocional e Despersonalização.

Estudos realizados no Brasil com monitores de lares de proteção especial (HahnMary & Carlotto, 2008) e com profissionais que atuam em uma instituição que atende vítimas de violência (Santos, Pereira & Carlotto, 2010) não encontraram nenhum profissional que preenchesse os critérios diagnósticos de Burnout, assim como estudo realizado no Canadá com chefes de polícia (Loo, 1994). Estudo realizado por Gonçalo et al (2010), em Portugal, com profissionais das forças de segurança pública e privadas encontraram uma taxa de 0,30% de prevalência de Burnout. Já em um estudo brasileiro, realizado com policiais civis, 5% da amostra preencheu os critérios diagnósticos para a Síndrome de Burnout (Silveira et al, 2005).

Além disso, diversos estudos realizados com profissionais da área forense e que utilizaram a mesma metodologia do presente estudo, encontraram níveis médios a elevados na dimensão Exaustão Emocional (Gonçalo et al, 2010; Gould, et al, 2013; Martin et al, 2006; Santos, Pereira & Carlotto, 2010).

No que tange às variáveis demográficas, foi identificada associação apenas com a dimensão Despersonalização. Encontrou-se uma relação entre a referida dimensão e o sexo, o que significa que os homens possuem um score mais elevado nesta subescala do que as mulheres. Esta relação também foi encontrada nos estudos de Gould et al (2013) e de Johnson (1991, cit. por Kop, Euwema & Schaufeli, 1999) e Ahola (2007, cit. por Vladut e Kallay, 2010). Da mesma forma, o score dos indivíduos divorciados, na dimensão Despersonalização, é superior ao dos solteiros e casados, sendo esta uma relação considerada muito significativa. Também se verificou que os indivíduos que possuem filhos apresentam maior Despersonalização do que os que não possuem filhos.

Quanto à variável escolaridade, verificou-se uma relação entre as habilitações literárias e os índices de Exaustão Emocional. Os indivíduos com 9º ano, licenciatura e pós-graduação possuem maior nível de Exaustão Emocional do que os que possuem

12º ano, mestrado e doutoramento. Diversos estudos apontam para o fato de que os profissionais mais capacitados/especializados seriam menos afectados pelo stresse, pois teriam melhores mecanismos de enfrentamento (Wagner, 2004 e Jesus, 2002 cit. por, Andrade & Cardoso, 2012). Assim, ao analisarmos a distribuição da escolaridade pelos cargos percebemos que a maioria dos indivíduos com o 9º e 12º ano desempenham funções administrativas ou técnicas que possuem contato com o utente, logo, o indivíduo com menor escolaridade possui maiores índices de Exaustão Emocional. Esta mesma lógica aplica-se às demais escolaridades, onde a maioria dos funcionários são peritos que possuem contato com o utente. Assim, os licenciados e os pós-graduados possuem maiores níveis de Exaustão Emocional do que os mestres e doutores.

Já em relação às variáveis laborais, não foram encontradas associações entre as dimensões de Burnout, o tempo de experiência, tanto na função quanto no INMLCF, I.P., a carga horária e a existência de um outro emprego.

No entanto, verificou-se uma relação significativa entre o cargo ocupado no INMLCF, I. P. e a Exaustão Emocional. Foi encontrado que administrativos, técnicos e peritos que possuem contato com os utentes apresentam valores mais elevados na dimensão Exaustão Emocional do que seus colegas, como também, verificou-se que os peritos sem contato com os utentes possuem níveis significativamente mais baixos do que os demais colegas. Uma outra constatação a respeito da associação entre o cargo e a Exaustão Emocional, diz respeito ao fato de que se analisarmos as médias nos índices de Exaustão Emocional considerando-se apenas se há ou não contato com o utente, verifica-se que cargos sem contato possuem baixa Exaustão Emocional e, em contrapartida, os profissionais que possuem contato com os utentes, possuem elevados níveis de Exaustão Emocional. Esta constatação vai ao encontro da teoria a respeito da Síndrome de Burnout, que aponta para o fato de que os profissionais de serviços humanos, que possuem um contato direto com os utentes, são os mais sensíveis ao desenvolvimento da Síndrome.

A relação entre as variáveis psicossociais e as dimensões de Burnout apontam para uma associação entre a satisfação com o trabalho e as três subescalas. Sendo assim, tem-se que quanto mais satisfeito o indivíduo estiver com o seu o trabalho menor serão os níveis de Exaustão Emocional e Despersonalização e maiores os níveis de Realização Profissional. Estes resultados também são encontrados nas pesquisas realizadas por Carlotto (2002, cit. por HahnMary & Carlotto, 2008),

HahnMary & Carlotto (2008) e Santos, Pereira & Carlotto (2010). Já a satisfação com o ambiente de trabalho foi relacionada negativamente com a Exaustão Emocional e positivamente com a Realização Profissional, não havendo nenhuma relação entre esta variável e a Despersonalização. Isto ocorre devido ao fato de a Despersonalização estar, normalmente, mais relacionada com a relação profissional-utente do que ao ambiente laboral.

Em relação à percepção do stresse, foi identificado que quanto maior a percepção de que o trabalho realizado é stressante, maior é o sentimento de Exaustão Emocional e de Despersonalização e menor é a Realização Profissional. No entanto, não se consegue identificar a direção desta relação, ou seja, o fato de possuir sentimentos de exaustão e despersonalização e sentir-se pouco realizado profissionalmente fazem com que o individuo percepcione seu trabalho como stressante ou uma percepção inicial de que o trabalho é stressante pode ter influência sobre os níveis das dimensões.

Já as respostas fornecidas na questão discursiva encontram suporte na literatura sobre a Síndrome de Burnout, que aponta para o fato de que a maioria dos stressores estão mais relacionados às características organizacionais do que individuais (Kop, Euwema & Schaufeli, 1999; Gonçalo et al, 2010).

Salienta-se que estudos a respeito da Síndrome de Burnout em profissionais da área forense, principalmente quando estes não fazem parte da população policial, são escassos, o que acaba por dificultar a comparação dos resultados com outros estudos. Da mesma forma, o fato da população estudada possuir características laborais muito específicas e a metodologia de análise do MBI ser variada, também colaboram para esta dificuldade.

O estudo também apresenta algumas limitações em relação os instrumentos utilizados. Nesse quesito, destaca-se o fato do questionário sociodemográfico ter sido falho no levantamento de variáveis organizacionais, sendo esta uma variável fartamente relacionada na literatura aos índices de Burnout. Com relação ao MBI, ressalta-se o fato de que o instrumento não diferencia o utente externo do interno e, assim, um profissional que possui contato com ambos, mas percepciona estes contatos de forma diferenciada, fica subavaliado.

Considera-se, também, que a natureza da metodologia empregue pode ter propiciado que os profissionais que estavam em exaustão e/ou despersonalização ou baixa realização profissional não participassem da pesquisa.

Outro ponto relativo ao levantamento das variáveis diz respeito ao fato de não ter sido utilizado instrumentos para mensurar estratégias de enfrentamento e níveis de apoio social. Sendo assim, deixa-se como sugestão para estudos futuros a adição destas variáveis.

Por fim, deve-se ter muito cuidado em relação aos resultados obtidos neste estudo, uma vez que se refere a uma amostra de profissionais que exercem suas atividades num contexto muito específico e com características muito particulares.

## REFERÊNCIAS

- Andrade, P. S., Cardoso, T. A. (2012). Prazer e Dor na Docência: revisão bibliográfica sobre a Síndrome de Burnout. *Saúde & Sociedade*, 21 (1), 129-40.
- Gonçalo, H., Gomes, A., R., Barbosa, F., Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 28 (1), 165-78.
- Gould, D. D., Watson, S. L., Price, S. R., Valliant, P. M. (2013). The Relationship Between Burnout and Coping in Adult and Young Offender Center Correctional Officers: An Exploratory Investigation. *Psychological Services*, 10 (1), 37–47.
- HahnMary, K., Carlotto, S. (2008). Síndrome de Burnout em monitores que atuam em uma fundação de proteção especial. *Revista Diversitas-Perspectivas em Psicologia*, 4(1), 53-62.
- Hernandez-Martin, L., Fernandez-Calvo, B., Ramos, F., Contador, I. (2006). Burnout, expectativas de control y afrontamento en un grupo de funcionários de prisiones. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínicas*, 11 (3), 155-64.
- Kop, N., Euwema, M., Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behavior among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13 (4), 326-40.
- Loo, R. (1994). Burnout among Canadian police managers. *The International Journal of Organizational Analyses*, 2 (4), 406-17.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1997). *Manual – MBI Inventário “Burnout” de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones.
- Marôco, J.P. (2012). *Análise Estatística SPSS for Windows*. Apostila fornecida no âmbito da disciplina Análise Estatística com Aplicações Informática, ministrada no Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

- Santos, C., Pereira, K. W., Carlotto, S. (2010). Burnout em profissionais que trabalham no atendimento a vítimas de violência. *Barbarói*, 32, 69-81.
- Silveira, N., M., Vasconcellos, S. J., Cruz, L. P., Kiles, R. F., Silva, T. P., Castilhos, D. G., Gauer, G. J. (2005). Avaliação de *burnout* em uma amostra de policiais civis. *Revista de Psiquiatria do RS*, 27 (2), 159-63.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper & I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 25-48). New York: Wiley.
- Trigo, T. R., Teng, C. T., Hallak, J. E. (2007). Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Revista de Psicologia Clínica*, 34 (5), 223-33.
- Vanheule, S., Declercq, F., Meganck, R., Desmet, M. (2008). Burnout, critical incidents and social support in security guards. *Stress and Health*, 24, 137-41.
- Vieira, I. (2010). Conceito(s) de *burnout*: questões atuais da pesquisa e a contribuição da clínica. *Revista brasileira de Saúde Ocupacional*, 35 (122), 269-76.
- Vladut, C. I., Kallay, E. (2010). Work, stress, personal life, and Burnout. Causes, consequences, possible remedies. *Cognition, Brain, Behavior*, 14 (3), 261-80.

ANEXOS

ANEXO I

## Questionário Sociodemográfico

Sexo

Feminino       Masculino

Idade: \_\_\_\_\_

Estado Civil

Solteiro(a)    Casado(a)/União de Facto    Divorciado(a)    Viúvo(a)

Possui filhos?

Sim       Não

Habilitações Literárias: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa no INMLCF, I.P.:

Administrativo/Técnico sem contacto com utentes

Administrativo/Técnico com contacto com utentes

Perito sem contacto com utentes

Perito com contacto com utentes

Cargo de Chefia

Tempo de experiência na função: \_\_\_\_\_

Tempo de experiência no INMLCF, I.P.: \_\_\_\_\_

Carga horária média/semanal: \_\_\_\_\_

Trabalha em outro lugar além do INMLCF, I.P. (leccionar, atender em privado, gabinetes médico legais ou outros)?

Sim       Não

Sente-se satisfeito com o seu trabalho?

Nada Satisfeito       Pouco Satisfeito       Satisfeito       Muito Satisfeito



**MBI**

(Maslach C., Jackson S.E., Leiter M.P., 1981, 1996)

	Nunca	Algumas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
1. O meu trabalho esgota-me emocionalmente							
2. Sinto-me exausto ao fim do dia							
3. Sinto-me cansado(a) quando me levanto de manhã e tenho de enfrentar um novo dia de trabalho							
4. Compreendo facilmente o que sentem os utentes							
5. Sinto que trato alguns dos utentes como se fossem objectos							
6. Trabalhar com pessoas todos os dias é para mim uma grande fonte de stress							
7. Lido eficazmente com os problemas dos utentes							
8. O meu trabalho deixa-me exausto(a)							
9. Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente a vida das outras pessoas							
10. Tornei-me mais indiferente nas relações com as pessoas desde que tenho esse trabalho							
11. Preocupa-me que este trabalho me esteja a tornar emocionalmente mais duro(a)							
12. Sinto-me muito energético							
13. Sinto-me frustrado no trabalho							

	Nunca	Algumas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
14. Sinto que estou a trabalhar em demasiado							
15. Não quero saber o que vai acontecer a alguns dos utentes							
16. Trabalhar directamente com pessoas causa-me demasiado stress							
17. Consigo criar facilmente um ambiente descontraído com os utentes							
18. Sinto-me muito feliz de estar com os utentes							
19. Conquistei muita coisa com valor no meu trabalho							
20. Sinto-me como se estivesse “à beira do abismo”							
21. No meu trabalho lido muito calmamente com os problemas emocionais							
22. Sinto que os utentes me culpam por alguns dos seus problemas							

ANEXO II

Soluções, fornecidas pelos participantes do estudo, para ultrapassar as situações de stress no ambiente de trabalho

- Modificação no espaço físico;
- Melhor e mais equitativa distribuição do trabalho;
- Trabalhar nas relações interpessoais
- Implementar reuniões de serviço e mudanças na organização/gestão;
- Maior individualização/responsabilização dos diferentes trabalhadores;
- Propiciar momentos de convívio entre os funcionários;
- Promover a comunicação e a definição clara das diretrizes;
- Ginástica laboral;
- Maior organização institucional e prática mais orientada para os resultados;
- Melhor organização de tarefas e procedimentos;
- Contratação de mais funcionários.

ANEXO III

## Tabela-resumo dos estudos

Autor/Data/Obj/Prob	Método	Resultados
Silveira et al, 2005, Brasil. Obj.: Comparar os níveis de burnout mensurados em dois grupos de policiais civis, os da área administrativa e os da operacional	N= 60 policiais civis (35 administrativos e 25 operacionais) MBI.	Nível b. 5% = significativo. Não houve diferença estatisticamente significativa entre os dois grupos no que se refere ao escore total da escala, bem como no que se refere a cada um dos três fatores constituintes da mesma, quando considerados isoladamente.
Oliveira & Queiros, S/D. Portugal. Obj.: conhecer o nível de burnout e suas variações em função da idade, tempo de serviço e função.	N=350, sexo M, idade entre 24 e 53 anos. 50 de cada um dos grupos: P, CI, DIC, DSTP, DT, CIESS, CSP *. Médio tempo de serviço de 12 anos. Questionário sociodemográfico e de atributos operacionais. MBI.	Nível burnout médio, com grau de realização pessoal que pode ser considerado alto, nível adequado de motivação e de satisfação laboral, nível de exaustão moderado e nível de despersonalização baixo. Nível de burnout difere entre os 7 grupos (grupos de patrulhamento possuem maior nível de burnout e menor realização pessoal que os grupos de unidades especiais).
Santos, Pereira & Carlotto, 2010; Brasil. Obj.: avaliar burnout em profissionais de instituições que atendem vítimas de violência e identificar associações entre as dimensões do burnout e as variáveis demográficas, laborais e psicossociais.	N=30 (sexo F) Questionário sociodemográfico e laboral. MBI	As dimensões de <i>burnout</i> se associaram à carga horária desenvolvida, ao tempo de experiência na função e no local, ao pensamento de desistir da profissão, a satisfação percebida no trabalho e a percepção de que a profissão é estressante.
HahnMary & Carlotto, 2008, Brasil. Obj.: avaliar burnout em monitores que atuam em uma fundação de proteção especial. Também procurou identificar associações das dimensões de <i>Burnout</i> com variáveis demográficas, profissionais e psicossociais.	N=37 Questionário sociodemográfico e laboral. MBI	As dimensões de burnout se associaram à carga horária desenvolvida, ao tempo de experiência na função e no local, ao pensamento de desistir da profissão, a satisfação percebida no trabalho e a percepção de que a profissão é estressante.
Gonçalo et al, 2010, Portugal. Obj.: examinar a frequência e prevalência de variáveis psicológicas, ocupacionais e organizacionais associadas ao exercício profissional dos participantes; analisar as associações entre as variáveis em estudo; observar as diferenças entre os grupos de profissionais a exercerem em contexto prisional e público em termos das variáveis psicológicas avaliadas; identificar a	N= 97 segurança pública e 237 segurança prisional do Norte. Questionário demográfico Nível Global de Stresse (NGS) MBI Escala de Comprometimento Organizacional (ECO) Escala de Satisfação com a Vida (ESV) Escala de Satisfação e Realização (ESR)	Profissionais das forças de segurança prisional relataram uma experiência profissional mais negativa relativamente aos seus colegas das forças de segurança pública. A maioria dos participantes sente níveis muito significativos de pressão e tensão. No que concerne ao "burnout", o aspecto mais saliente prende-se com o facto de ser a dimensão de exaustão emocional a mais elevada em ambas as amostras. Independentemente de qualquer

<p>importância de variáveis pessoais e profissionais na distinção da experiência profissional em ambas as forças de segurança.</p>		<p>variável, os guardas prisionais a evidenciarem maior "burnout" e desejo de abandonar a profissão, em paralelo com menor comprometimento organizacional, satisfação com a vida e satisfação profissional.</p>
<p>Gould et al, 2013, Canadá. Obj.: investigar a prevalência de burnout e os mecanismos de enfrentamento utilizados para amortecer os efeitos do burnout nos centros penitenciários.</p>	<p>N=208 agentes penitenciários MBI COPE (coping)</p>	<p>Apesar de usarem estratégias de enfrentamento adaptativas, eles ainda relataram altos níveis de burnout. Os resultados deste estudo sugerem que existem diferentes estratégias de enfrentamento e variáveis, como sexo e tempo de experiência, que influenciam níveis de burnout.</p>
<p>Hernandez-Martin et al, 2006, Espanha. Obj.: analisar a relação do burnout com as expectativas generalizadas de controlo e estratégias de enfrentamento.</p>	<p>Aplicou-se o MBI, Bateria de Escalas de Expectativas Generalizadas de Controlo e Ways of Coping Questionnaire em um grupo de 133 vigilantes de uma prisão espanhola. Conforme pontuações no MBI esses trabalhadores foram divididos em dois grupos: elevado e baixo burnout, cada um com 43 indivíduos, ficando a amostra reduzida para 86 participantes.</p>	<p>Foram encontradas diferenças significativas entre os dois grupos: o de elevado índice, em relação ao grupo de baixo índice, mostra um perfil determinado por: a) maior exaustão emocional e despersonalização e reduzida realização pessoal b) aumentou expectativa de desamparo e sorte, no entanto, menor expectativa de sucesso, auto-eficácia e de contingência; c) maior uso de estratégias para aliviar emoções negativas, mas menos empenho em utilizar estratégias para gerir a fonte do problema. Além disso, no grupo de elevado burnout foram encontrados os indivíduos com menor nível de escolaridade.</p>
<p>Xanthakis, 2009, Reino Unido. Investigar a correlação entre stress e burnout e aconselhamento no local de trabalho para gerir o stress.</p>	<p>N= 101 agentes penitenciários de uma prisão masculina de segurança média no Reino Unido. MBI Work Stress Scale for Correctional Officers (WSSCO) Attitude to Personality Disorder Questionnaire (APDQ)</p>	<p>Os resultados indicaram que os níveis globais de stress e burnout entre agentes penitenciários foram moderados e que variou dependendo dos fatores demográficos, qualidade de sua interação com os presos e suas atitudes para com presos com comportamentos desafiadores. Os agentes penitenciários com maior nível de estresse tinham melhores atitudes em relação ao aconselhamento psicológico e eram mais susceptível de fazer uso de tais serviços. Porém, o mesmo não foi encontrado em oficiais com maiores níveis de burnout.</p>
<p>Vanheule, Declercq, et al, 2008, Bélgica. Obj.: analisar se a experiência de um incidente crítico (IC) está associada com escores mais elevados de burnout; se um forte apoio social está</p>	<p>N=530 guardas de segurança MBI Inventário de Auto-Avaliação para Transtorno de Estresse Pós-Traumático Lista de apoio social.</p>	<p>A experiência de um IC foi relatada por 41,1% dos participantes, o que explica a quantidade significativa de variância nas pontuações de burnout. Apoio emocional diário e companheirismo social eram</p>

<p>associada a uma redução de burnout.</p>		<p>negativamente relacionado com burnout. Pouco apoio emocional mostraram uma associação positiva com o burnout. Nenhuma interação significativa entre apoio social e IC estavam presentes.</p>
<p>Euwema, Kop &amp; Bakker, 2004, Holanda. Obj.: avaliar os efeitos do burnout na prática profissional.</p>	<p>N=358 policiais holandeses MBI Questionário para avaliar as demandas de trabalho e suas recompensas. Observação durante 122 dias da interação dos policiais com civis.</p>	<p>Os resultados mostraram que o desequilíbrio entre as exigências do trabalho e a recompensa foi um fator preditivo de burnout (exaustão emocional e despersonalização). O Burnout acarretou numa diminuição do comportamento dominante em situações de conflito e, conseqüentemente, numa resolução de conflitos mais eficaz.</p>
<p>Kop, Euwema &amp; Schaufeli, 1999, Holanda. Obj.: avaliar os stressores no trabalho policial, com foco especificamente sobre a falta de reciprocidade que os policiais experienciam nas relações com os civis, colegas e a organização policial. Investigar a relação entre burnout e as atitudes dos policiais frente à violência, bem como, frente ao seu próprio uso de violência.</p>	<p>N=358 policiais holandeses Questionário de auto-relato MBI</p>	<p>Stressores organizacionais foram mais prevalentes do que stressores relacionadas com a tarefa. Em comparação com outros postos de serviço, policiais possuem um perfil especial no MBI, um nível relativamente baixo de exaustão emocional, um nível médio de despersonalização, e um alto nível de realização pessoal. O burnout está associada a uma falta de reciprocidade entre os investimentos e os resultados das relações que os policiais têm com os cidadãos, colegas e sua organização. O burnout está positivamente relacionada as atitudes em relação ao uso de violência e ao uso da violência durante o seu dever como policial.</p>
<p>Loo, 1994, Canadá. Obj.: avaliar prevalência de burnout em chefes de polícia do Canadá</p>	<p>N=135 chefes de polícia canadense. MBI</p>	<p>A amostra não obteve valores significativos para a prevalência de Burnout. Comparações desses resultados às normas do MBI e outras amostras da polícia mostram também que esta amostra é relativamente saudável em relação ao burnout.</p>
<p>Stearns &amp; Moore, 1993, Canadá. Obj.: examinar as variáveis identificadas em estudos anteriores como sendo correlatas ao estresse policial.</p>	<p>N= 290 policiais de ambos os sexos. MBI Questionário acerca de atitudes MMPI Questionário referente à preocupações com a saúde</p>	<p>Bem-estar psicológico foi encontrado consistentemente como a correlação mais forte de três das quatro escalas de burnout do MBI (exaustão emocional, despersonalização e pontuação total de burnout). Preocupações com a saúde e atitudes cínicas e autoritárias também foram altamente correlacionados com burnout. Aumento do tempo gasto praticando desportos ou hobbies</p>

		foram correlacionados com a redução dos níveis de burnout. Não foram encontradas correlações entre a personalidade do indivíduo e score de burnout.
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO IV

## Tabelas Estatísticas

## Frequency Table

## Sexo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	F	32	65,3	68,1	68,1
	M	15	30,6	31,9	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Missing	System	2	4,1		
Total		49	100,0		

## Estado\_Civil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Solteiro(a)	13	26,5	27,7	27,7
	Casado(a)/União de Facto	28	57,1	59,6	87,2
	Divorciado(a)	6	12,2	12,8	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Missing	System	2	4,1		
Total		49	100,0		

## Filhos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	30	61,2	62,5	62,5
	Não	18	36,7	37,5	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Missing	System	1	2,0		
Total		49	100,0		

## Habilitações

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

	9º ano	4	8,2	8,3	8,3
	12º ano	9	18,4	18,8	27,1
	Licenciatura	21	42,9	43,8	70,8
Valid	Mestrado	10	20,4	20,8	91,7
	Pós-graduação	1	2,0	2,1	93,8
	Doutoramento	3	6,1	6,3	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Missing	System	1	2,0		
Total		49	100,0		

**Cargo**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Adm/Técnico sem contato	9	18,4	18,8	18,8
	Adm/Técnico com contato	15	30,6	31,3	50,0
Valid	Perito sem contato	4	8,2	8,3	58,3
	Perito com contato	14	28,6	29,2	87,5
	Chefia	6	12,2	12,5	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Missing	System	1	2,0		
Total		49	100,0		

**Outro\_trabalho**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sim	20	40,8	41,7	41,7
Valid	Não	28	57,1	58,3	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Missing	System	1	2,0		
Total		49	100,0		

**Sente-se satisfeito com o seu trabalho?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Nada Satisfeito	3	6,1	6,3	6,3
Valid	Pouco Satisfeito	6	12,2	12,5	18,8
	Satisfeito	26	53,1	54,2	72,9

	Muito Satisfeito	13	26,5	27,1	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Missing	System	1	2,0		
Total		49	100,0		

**Percepciona seu ambiente de trabalho como satisfatório?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Nada Satisfatório	1	2,0	2,1	2,1
	Pouco Satisfatório	6	12,2	12,5	14,6
Valid	Satisfatório	31	63,3	64,6	79,2
	Muito Satisfatório	10	20,4	20,8	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Missing	System	1	2,0		
Total		49	100,0		

**Percepciona o seu trabalho como stressante?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Nada stressante	1	2,0	2,1	2,1
	Pouco Stressante	15	30,6	31,3	33,3
Valid	Stressante	22	44,9	45,8	79,2
	Muito Stressante	10	20,4	20,8	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Missing	System	1	2,0		
Total		49	100,0		

**Statistics**

		Idade	Tempo_função	Tempo_INMLC F	Carga_horária
N	Valid	46	48	48	48
	Missing	3	1	1	1
Mean		43,37	14,663	13,217	37,90
Std. Deviation		9,701	10,4801	9,9087	7,888
Minimum		25	,6	,2	15
Maximum		64	41,0	41,0	72

**Classificação\_exaustão**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não significativo	30	61,2	62,5	62,5
	Significativo	18	36,7	37,5	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Missing	System	1	2,0		
Total		49	100,0		

**Classificação\_despersonalização**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não significativo	43	87,8	89,6	89,6
	Significativo	5	10,2	10,4	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Missing	System	1	2,0		
Total		49	100,0		

**Classificação\_realização**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Significativo	4	8,2	8,5	8,5
	Não significativo	43	87,8	91,5	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Missing	System	2	4,1		
Total		49	100,0		

**Burnout**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	2	4,1	4,2	4,2
	Não	46	93,9	95,8	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Missing	System	1	2,0		
Total		49	100,0		

**Statistics**

		Score_realizaçã o	Score_desperso nalização	Score_exaustão
N	Valid	47	48	48
	Missing	2	1	1
Mean		4,4255	1,1229	2,6977
Std. Deviation		,96575	1,16295	1,57062
Minimum		2,00	,00	,22
Maximum		6,00	4,00	6,00

**Oneway****Descriptives**

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Score_exaustão	F	32	2,5991	1,45389	,25701
	M	15	2,9247	1,87596	,48437
	Total	47	2,7030	1,58717	,23151
Score_despersonalização	F	32	,9156	1,02897	,18190
	M	15	1,6400	1,31192	,33874
	Total	47	1,1468	1,16355	,16972
Score_realização	F	32	4,5447	,88627	,15667
	M	14	4,0679	1,06990	,28594
	Total	46	4,3996	,95969	,14150

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Score_exaustão	Between Groups	1,083	1	1,083	,424	,518
	Within Groups	114,797	45	2,551		
	Total	115,879	46			
Score_despersonaliza ção	Between Groups	5,359	1	5,359	4,237	,045
	Within Groups	56,918	45	1,265		
	Total	62,277	46			
Score_realização	Between Groups	2,214	1	2,214	2,484	,122
	Within Groups	39,231	44	,892		

Total	41,445	45		
-------	--------	----	--	--

**Descriptives**

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Score_exaustão	Solteiro(a)	13	2,5769	1,53885	,42680
	Casado(a)/União de Facto	28	2,6539	1,55149	,29320
	Divorciado(a)	6	3,4833	1,72677	,70495
	Total	47	2,7385	1,56168	,22779
Score_despersonaliza ção	Solteiro(a)	13	,9231	1,01829	,28242
	Casado(a)/União de Facto	28	,9036	,97353	,18398
	Divorciado(a)	6	2,2667	1,56801	,64014
	Total	47	1,0830	1,14176	,16654
Score_realização	Solteiro(a)	13	4,2146	,63950	,17737
	Casado(a)/União de Facto	27	4,6378	,93363	,17968
	Divorciado(a)	6	3,7283	1,35603	,55360
	Total	46	4,3996	,95969	,14150

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Score_exaustão	Between Groups	3,868	2	1,934	,786	,462
	Within Groups	108,318	44	2,462		
	Total	112,186	46			
Score_despersonalização	Between Groups	9,640	2	4,820	4,214	,021
	Within Groups	50,326	44	1,144		
	Total	59,966	46			
Score_realização	Between Groups	4,680	2	2,340	2,737	,076
	Within Groups	36,765	43	,855		
	Total	41,445	45			

**Descriptives**

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Score_exaustão	Sim	30	2,8330	1,64869	,30101
	Não	18	2,4722	1,44813	,34133
	Total	48	2,6977	1,57062	,22670
Score_despersonalização	Sim	30	1,3967	1,23469	,22542
	Não	18	,6667	,88650	,20895
	Total	48	1,1229	1,16295	,16786
Score_realização	Sim	29	4,4562	1,10968	,20606

Não	18	4,3761	,70095	,16522
Total	47	4,4255	,96575	,14087

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Score_exaustão	Between Groups	1,464	1	1,464	,588	,447
	Within Groups	114,478	46	2,489		
	Total	115,942	47			
Score_despersonalização	Between Groups	5,995	1	5,995	4,790	,034
	Within Groups	57,570	46	1,252		
	Total	63,565	47			
Score_realização	Between Groups	,071	1	,071	,075	,786
	Within Groups	42,832	45	,952		
	Total	42,903	46			

**Descriptives**

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Score_exaustão	Sim	20	2,6485	1,78712	,39961
	Não	28	2,7329	1,42955	,27016
	Total	48	2,6977	1,57062	,22670
Score_despersonalização	Sim	20	1,4600	1,21413	,27149
	Não	28	,8821	1,08288	,20465
	Total	48	1,1229	1,16295	,16786
Score_realização	Sim	19	4,1326	1,00214	,22991
	Não	28	4,6243	,90450	,17094
	Total	47	4,4255	,96575	,14087

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Score_exaustão	Between Groups	,083	1	,083	,033	,857
	Within Groups	115,859	46	2,519		
	Total	115,942	47			
Score_despersonalização	Between Groups	3,896	1	3,896	3,003	,090
	Within Groups	59,669	46	1,297		
	Total	63,565	47			
Score_realização	Between Groups	2,736	1	2,736	3,065	,087
	Within Groups	40,167	45	,893		
	Total	42,903	46			

## Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Score_exaustão	9º ano	4	3,6400	1,51047	,75524
	12º ano	9	2,3089	1,03744	,34581
	Licenciatura	21	3,0686	1,65487	,36112
	Mestrado	10	1,7830	1,22186	,38639
	Pós-graduação	1	5,8900	.	.
	Doutoramento	3	1,9967	1,49105	,86086
	Total	48	2,6977	1,57062	,22670
Score_despersonalização	9º ano	4	1,9000	1,86548	,93274
	12º ano	9	,5556	,53645	,17882
	Licenciatura	21	1,1381	1,21510	,26516
	Mestrado	10	,9000	1,08012	,34157
	Pós-graduação	1	2,0000	.	.
	Doutoramento	3	2,1333	,75719	,43716
	Total	48	1,1229	1,16295	,16786
Score_realização	9º ano	4	4,6925	1,16926	,58463
	12º ano	9	5,0422	,82911	,27637
	Licenciatura	21	4,0743	,98555	,21506
	Mestrado	9	4,1922	,72522	,24174
	Pós-graduação	1	4,6200	.	.
	Doutoramento	3	5,3133	,48850	,28204
	Total	47	4,4255	,96575	,14087

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Score_exaustão	Between Groups	27,833	5	5,567	2,653	,036
	Within Groups	88,109	42	2,098		
	Total	115,942	47			
Score_despersonalização	Between Groups	9,646	5	1,929	1,503	,210
	Within Groups	53,918	42	1,284		
	Total	63,565	47			
Score_realização	Between Groups	9,191	5	1,838	2,236	,069
	Within Groups	33,712	41	,822		
	Total	42,903	46			

## Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Score_exaustão	Adm/Técnico sem contato	9	2,5456	1,82091	,60697
	Adm/Técnico com contato	15	3,2660	1,25905	,32509
	Perito sem contato	4	,7225	,36836	,18418
	Perito com contato	14	2,9407	1,64989	,44095
	Chefia	6	2,2550	1,32419	,54060
	Total	48	2,6977	1,57062	,22670
	Score_despersonalização	Adm/Técnico sem contato	9	1,2111	1,59565
Adm/Técnico com contato		15	1,0800	1,08969	,28136
Perito sem contato		4	,6000	1,20000	,60000
Perito com contato		14	1,2000	1,04954	,28050
Chefia		6	1,2667	1,14310	,46667
Total		48	1,1229	1,16295	,16786
Score_realização		Adm/Técnico sem contato	9	4,5000	1,18268
	Adm/Técnico com contato	15	4,5780	1,00222	,25877
	Perito sem contato	3	4,1233	,78143	,45116
	Perito com contato	14	4,2736	,91984	,24584
	Chefia	6	4,4383	,94162	,38442
	Total	47	4,4255	,96575	,14087

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Score_exaustão	Between Groups	22,661	4	5,665	2,612	,048
	Within Groups	93,281	43	2,169		
	Total	115,942	47			
Score_despersonalização	Between Groups	1,399	4	,350	,242	,913
	Within Groups	62,166	43	1,446		
	Total	63,565	47			
Score_realização	Between Groups	,997	4	,249	,250	,908
	Within Groups	41,906	42	,998		
	Total	42,903	46			

**Correlations**

		Score_exaustão	Score_desperso nalização	Score_realizaçã o	Idade
Score_exaustão	Pearson Correlation	1	,544**	-,408**	-,074
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,623
	N	48	48	47	46
Score_despersonalização	Pearson Correlation	,544**	1	-,425**	-,102
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,499
	N	48	48	47	46
Score_realização	Pearson Correlation	-,408**	-,425**	1	,214
	Sig. (2-tailed)	,004	,003		,159
	N	47	47	47	45
Idade	Pearson Correlation	-,074	-,102	,214	1
	Sig. (2-tailed)	,623	,499	,159	
	N	46	46	45	46

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlações**

		Tempo_função
Score_exaustão	Pearson Correlation	-,023
	Sig. (2-tailed)	,875
	N	48
Score_despersonalização	Pearson Correlation	,019
	Sig. (2-tailed)	,897
	N	48
Score_realização	Pearson Correlation	,169
	Sig. (2-tailed)	,257
	N	47
Tempo_função	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	48

**Correlations**

		Tempo_INMLCF
Score_exaustão	Pearson Correlation	-,040
	Sig. (2-tailed)	,786
	N	48
Score_despersonalização	Pearson Correlation	,048
	Sig. (2-tailed)	,744
	N	48
Score_realização	Pearson Correlation	,045
	Sig. (2-tailed)	,764

	N	47
	Pearson Correlation	1
Tempo_INMLCF	Sig. (2-tailed)	
	N	48

## Correlations

		Score_exaustão	Score_desperso nalização	Score_realizaçã o
Score_exaustão	Pearson Correlation	1	,544**	-,408**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004
	N	48	48	47
Score_despersonalização	Pearson Correlation	,544**	1	-,425**
	Sig. (2-tailed)	,000		,003
	N	48	48	47
Score_realização	Pearson Correlation	-,408**	-,425**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,003	
	N	47	47	47
Carga_horária	Pearson Correlation	,131	,245	-,040
	Sig. (2-tailed)	,374	,094	,791
	N	48	48	47

## Correlations

		Score_exaustão	Score_desperso nalização	Score_realizaçã o	Sente-se satisfeito co seu trabalho
Score_exaustão	Pearson Correlation	1	,544**	-,408**	-,
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	
	N	48	48	47	
Score_despersonalização	Pearson Correlation	,544**	1	-,425**	-
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	
	N	48	48	47	
Score_realização	Pearson Correlation	-,408**	-,425**	1	,
	Sig. (2-tailed)	,004	,003		
	N	47	47	47	
Sente-se satisfeito com o seu trabalho?	Pearson Correlation	-,571**	-,298*	,504**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,040	,000	
	N	48	48	47	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

		Score_exaustão	Score_desperso nalização	Score_realizaçã o	Percepçiona seu ambiente de trabalho como satisfatório?
Score_exaustão	Pearson Correlation	1	,544**	-,408**	-,542**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,000
	N	48	48	47	48
Score_despersonalização	Pearson Correlation	,544**	1	-,425**	-,221
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,132
	N	48	48	47	48
Score_realização	Pearson Correlation	-,408**	-,425**	1	,435**
	Sig. (2-tailed)	,004	,003		,002
	N	47	47	47	47
Percepçiona seu ambiente de trabalho como satisfatório?	Pearson Correlation	-,542**	-,221	,435**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,132	,002	
	N	48	48	47	48

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

		Score_exaustão	Score_desperso nalização	Score_realizaçã o	Percepçiona o seu trabalho como stressante?
Score_exaustão	Pearson Correlation	1	,544**	-,408**	,638**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,000
	N	48	48	47	48
Score_despersonalização	Pearson Correlation	,544**	1	-,425**	,611**
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,000
	N	48	48	47	48
Score_realização	Pearson Correlation	-,408**	-,425**	1	-,477**
	Sig. (2-tailed)	,004	,003		,001
	N	47	47	47	47
Percepçiona o seu trabalho como stressante?	Pearson Correlation	,638**	,611**	-,477**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	
	N	48	48	47	48

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).