



ISPA | Instituto Universitário

**O ESTUDO DO BURNOUT
NUMA AMOSTRA DE FORÇAS
DE SEGURANÇA**

Ana Luísa Coelho Falé Viegas

Orientador de Dissertação:

Prof.^a Dr.^a Ivone Patrão

Coordenador de Seminário de Dissertação:

Prof.^a Dr.^a Ivone Patrão

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de:
MESTRE EM PSICOLOGIA CLÍNICA

2010/2011

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação de Professora Doutora Ivone Patrão apresentada no ISPA – Instituto Universitário para obtenção de grau de Mestre na especialidade em Psicologia Clínica conforme o despacho da DGES, nº 19673 / 2006 publicado em Diário da Republica 2ª série de 26 de Setembro, 2006.

Agradecimentos

Neste espaço gostava de agradecer a todos aqueles que me ajudaram a tornar real a realização desta tese de mestrado.

Quero agradecer em primeiro lugar á Prof. Dr^a Ivone Patrão por toda a disponibilidade, paciência, capacidade de crítica e por toda a confiança depositada em mim (pois houve alturas que conseguiu acreditar mais que eu...).

Quero agradecer a todos os guardas e agentes que fizeram parte das amostras, pois sem todos vocês não seria possível realizar o estudo, um muito obrigado a todos!

Quero agradecer a todos os colegas de dissertação e a todos os que acreditaram em mim.

Quero agradecer de coração à minha mãe e irmã que nunca me deixaram desistir dos meus sonhos, um muito obrigado!! Sem vocês este trabalho não teria sido realizado... obrigada por toda a paciência, persistência e acima de tudo por toda a tolerância!

Um muito obrigada àquelas pessoas que sabem que são especiais na minha vida e me ajudaram e deram força quando precisava.

Um obrigado especial à Joana por acreditar sempre e por aquela força incrível que demonstra sempre!

Obrigada às meninas e meninos da Well`s, sabem que são especiais!

Um obrigada sincero ao Sr. Francisco por toda a compreensão neste momento!

“Apercebi-me, ao longo do meu exercício diário, que por vezes as pessoas são vítimas de incêndio tal como os edifícios; sujeitas ao efeito da tensão produzida pelo nosso mundo complexo, os seus recursos internos consomem-se, como sob acção das chamas, não deixando senão um imenso vazio no interior, ainda que o invólucro exterior pareça mais ou menos intacto.”

Herbert Freudenberger (1980)

Resumo

O stress ocupacional é aquele que permite a evolução se vivido de uma forma positiva, porém se este se torna crónico pode contribuir para o desenvolvimento do Burnout.

O objectivo deste estudo é estudar o Burnout em diferentes amostras de Forças de Segurança, comparando os agentes da P.S.P e os guardas da G.N.R.

O papel das forças de segurança nas sociedades ocidentais tem vindo a sofrer uma significativa transformação, reflectindo as mudanças económicas, sociais e tecnológicas nas comunidades bem como a implementação de modelos sociais e políticos de cariz democrático que se baseiam na defesa dos direitos individuais dos cidadãos.

Este tipo de mudanças torna a função das Forças de segurança cada vez mais complexa e exigente.

O estudo teve como amostra intencional de informantes estratégicos por “bola de neve” 65 guardas e 122 agentes. Através da escala MBI-GS (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson.; 1996; Nunes, 2003), da escala de Desejabilidade Social (Barros, 2003) e do questionário Sócio-demográfico e Profissional (Viegas & Patrão, 2010) fomos verificar o impacto das variáveis no Burnout, comparando as duas amostras.

O modelo multidimensional do Burnout não foi verificado no presente estudo. Verificou-se que ambas as amostras apresentavam valores baixos para as dimensões exaustão e realização Pessoal em oposição aos valores elevados para a dimensão da despersonalização.

Em conclusão, os níveis do Burnout não apresentam diferenças significativas entre as duas amostras estudadas. Para terminar, deve-se referir que o resultado da escala de Desejabilidade Social determinou que as respostas dadas estão contaminadas com respostas socialmente aceitáveis.

Palavras-chave: Burnout, Desejabilidade Social e Forças de Segurança.

Abstract

Occupational stress is that which allows the evolution experienced in a positive way, but if it becomes chronic can contribute to the development of burnout.

The purpose of this study is to examine the burnout in different samples of Security Forces, comparing the members of PSP and of GNR.

The role of security forces in Western societies has been undergoing a significant transformation, reflecting the changing economic, social and technological communities and the implementation of social and political models of nature that are based on the democratic rights of individual citizens.

Such changes make the role of security forces increasingly complex and demanding.

The study has as sample of informants, by strategic "snowball", 65 officers and 122 guards. Through the range MBI-GS (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson., 1996; Nunes, 2003), Social Desirability Scale (Barros, 2003) and the Socio-demographic questionnaire, and Training (Viegas & Patrão, 2010) we check the impact of variables on burnout, comparing the two samples.

The multidimensional model of burnout was not observed in this study. It was found that both samples had low values for the dimensions of exhaustion and personal accomplishment as opposed to high value for the dimension of depersonalization.

In conclusion, the burnout syndrome is not significantly different between the two samples. Finally, it should be noted that the outcome of the Social Desirability scale determined that the answers are contaminated with socially acceptable answers.

Keywords: Burnout, Social Desirability and Security Forces.

Índice

Introdução.....	1
Método.....	5
Tipo de estudo.....	5
Amostra.....	5
Descrição da amostra constituída por GNR`s.....	6
Descrição da amostra constituída por PSP`s.....	9
Material.....	12
Procedimento.....	16
Resultados.....	20
Resultados para a amostra de Guardas (GNR).....	20
▪ Análise descritiva dos níveis de Burnout - GNR.....	20
▪ Relação entre as características Sócio Demográficas e Profissionais e o Burnout.....	20
Resultados para a amostra de Agentes (PSP).....	26
▪ Análise descritiva dos níveis de Burnout – PSP.....	26
▪ Relação entre as características Sócio Demográficas e Profissionais e o Burnout	26
Resultados comparativos na amostra de Forças de Segurança.....	33
▪ Análise dos níveis de Burnout	33
▪ Comparação dos níveis de Burnout e as suas dimensões ...	35
○ Comparação dos valores de Burnout	35
Resultados da Desejabilidade Social.....	37

Discussão.....	38
Considerações Finais.....	44
Bibliografia.....	46
Anexos.....	53

Revisão Teórica dos Conceitos Chaves

Anexo A - Questionário Sócio Demográfico (Viegas & Patrão, 2010)

Anexo B - Inventário de Burnout de Maslach (MBI-GS) (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson.; 1996; Nunes, R. 2003)

Anexo C – Escala de Desejabilidade Social (Barros, 2003)

Anexo D- Autorização para aplicar à amostra o Inventário de Burnout de Maslach

Anexo E – Autorização para aplicar á amostra a Escala Breve de Desejabilidade Social (Barros, 2003)

Anexo F - Carta de consentimento Informado

Anexo G – Tabela do Teste de Kolmogorov-Smirnov e Levene.

Anexo H – Análise descritiva das variáveis dependentes para a amostra de GNR`s

Anexo I – Análise descritiva das variáveis dependentes para a amostra de PSP`s.

Anexo J – Teste de Wilcoxon-Man-Whitney para as sub escalas do Burnout

Anexo K – Teste de T-Student para a escala global do Burnout

Anexo L – Outputs da Análise Inferencial entre as variáveis sócio-demográficas e profissionais nas duas amostras

Lista de Quadros:

Quadro 1 – Amostra avaliada (n=187).....	5
Quadro 2 – Descrição das características sócio-demográficas da amostra de GNR`s.....	8
Quadro 3 – Descrição das características sócio-demográficas da amostra de PSP`s.....	11
Quadro 4 – Coeficientes de Fidelidade do MBI-GS.....	14
Quadro 5 – Alpha de Cronbach para a deseabilidade social.....	16
Quadro 6 – Valores da Variável Tarefas em função da tríade do Burnout.....	22
Quadro 7 – Valores da Variável “a toma de psicofármacos” em função da tríade do Burnout.....	22
Quadro 8 – Valores da Variável Relação com o supervisor em função da tríade do Burnout.....	23
Quadro 9 – Comparação múltipla das médias para a variável Exaustão – Relação com o supervisor.....	23
Quadro 10 – Comparação múltipla das médias para a variável Realização Pessoal – Relação com o supervisor.....	24
Quadro 11 – Valores da Variável Autonomia em função da tríade do Burnout.....	24
Quadro 12 – Valores da Variável Clima Organizacional em função da tríade do Burnout.....	25
Quadro 13 – Valores da Variável Grupo Etário em função da tríade do Burnout.....	27
Quadro 14 – Comparação múltipla das médias para a variável Global do burnout – Grupo Etário.....	27
Quadro 15 – Valores da Variável Estado Civil em função da tríade do Burnout.....	27
Quadro 16 – Valores da Variável Filhos em função da tríade do Burnout.....	28
Quadro 17 – Valores da Variável Instituição em função da tríade do Burnout.....	30
Quadro 18 – Comparação múltipla das médias para a variável Despersonalização – Instituição.....	30
Quadro 19 – Comparação múltipla das médias para a variável Realização Pessoal – Instituição.....	30
Quadro 20 – Valores da Variável Autonomia em função da tríade do Burnout.....	31
Quadro 21 – Valores da Variável Recursos em função da tríade do Burnout.....	31
Quadro 22 – Valores da Variável Clima Organizacional em função da tríade do Burnout.....	32
Quadro 23 – Relação entre as dimensões do Burnout na amostra de GNR`s.....	33
Quadro 24 – Relação entre as dimensões do Burnout na amostra de PSP`s.....	33
Quadro 25 – Valores para a comparação entre a amostra da GNR e PSP na tríade do Burnout.....	36
Quadro 26 - Correlações de Spearman para a variável Desejabilidade Social.....	37
Quadro 27 - Fases do Modelo de Golembiewski.....	69
Quadro 28 - Fases do modelo de Leiter.....	70

Lista de Abreviaturas:

G.N.R. – Guarda Nacional Republicana

P.S.P. – Policia de Segurança Pública

Introdução

Em qualquer profissão, o stress pode ter aspectos positivos que desafiam e permitem evoluir pessoal e profissionalmente. Porém tem também aspectos negativos, que vão colocando alguns obstáculos e deteriorando as atitudes perante o trabalho, ao longo do tempo. A forma como se avalia e se lida com os acontecimentos no trabalho têm um impacto ao nível da saúde física e mental. Por isso o stress é um aspecto inevitável da condição humana em geral e da vida do trabalho em particular que conduz a uma força física, psicológica e comportamental com um grau que depende do nível e da continuidade. Logo, indivíduos que estejam expostos a altos níveis de stress nos seus trabalhos podem ter graves consequências no seu bem-estar (Etzion, 2003).

Trabalhadores que sentem um excessivo stress, têm maior probabilidade de experienciar doenças físicas, burnout ou mesmo falta de satisfação no trabalho (Moon & Maxwell, 2004).

O conceito de Exaustão Profissional (Burnout) foi descrito por Freudenberger como sendo um estado de fadiga ou de frustração motivado pela consagração a uma causa, a um modo de vida ou a uma relação que não correspondeu às expectativas (Freudenberger, 1975).

É característico no indivíduo que trabalha directamente com pessoas ter como consequência o burnout, devido à tensão emocional crónica e do excessivo esforço que implica na relação contínua e exaustiva, particularmente quando estas são problemáticas.

Nos últimos 30 anos o conceito de burnout tem-se desenvolvido e cada vez mais há um aumento significativo de estudos sobre esta temática, uma vez que esta implica efeitos negativos, não só à instituição como ao trabalhador e ao “cliente”.

É pertinente referir que as profissões que são consideradas com maior risco de “burnout”, onde esta temática é mais estudada, são as de ajuda, onde se inserem essencialmente os técnicos de saúde, de ensino e das forças de segurança.

Vários estudos foram efectuados na área da Saúde para identificar as causas do burnout para posteriormente se intervir ou mesmo prevenir. Os resultados obtidos nestes estudos mostraram que as correlações entre o burnout e factores individuais como a personalidade, são menos significativos que as correlações do burnout com as características organizacionais (Maslach & Jackson, 1984 cit in Leiter & Maslach, 1988).

O burnout foi estudado em muitos grupos profissionais de serviços humanos, incluindo profissionais de segurança (Burke & Deszca, 1986; Oginska-Bulik, 2002), profissionais da saúde e saúde mental (Pines & Maslach, 1978; Ackerley, Burnell, Holder, & Kurdek, 1988; Savicki &

Cooley, 1994), profissionais de ensino (Jackson, Schwab, & Schuler, 1986; Burke & Greenglass, 1989; Friedsen & Sarros, 1989) e profissionais com funções de chefia (Lee & Ashforth, 1993 a,b).

Nestas ocupações, as grandes pressões mantidas durante um longo período de tempo conduzem a uma exaustão emocional, ficando os profissionais incapazes de se entregar a um nível psicológico. Outro aspecto é o desenvolvimento de atitudes negativas, desumanizadas ou indiferentes face aos clientes. Por fim, um outro aspecto do Burnout é a tendência para o indivíduo se autoavaliar negativamente, sobretudo no que respeita ao seu trabalho com os clientes, sentindo-se mal consigo próprio e insatisfeitos com o desempenho no trabalho.

Em Portugal, existem vários estudos na área da saúde (Seabra & Leal, 2002; Mouro, Baptista, & Franco, 2000; Melo, Gomes, & Cruz, 1999; Gomes & Cruz, 2004; Costa & Patrão, 2006) na área do ensino (Pinto, 2003; Rita, Patrão & Sampaio, 2010) e na área da segurança pública (Seabra, 2008).

O presente estudo serve para comparar o Burnout numa amostra de Forças de Segurança.

A escolha desta amostra provém do facto das forças de segurança ainda não terem sido muito exploradas e por este tipo de amostra ter características únicas inerentes à sua profissão. Um outro motivo da escolha, é que em Portugal não existem estudos que comparem as diferentes forças de segurança públicas (G.N.R. e P.S.P) e será importante o estudo e a comparação das mesmas, uma vez que ao nível de funções desempenhadas são muito similares, mas uma é de ordem militar e outra não. Este estudo pretende contribuir para a prevenção dos efeitos nocivos do Burnout nas diferentes instituições.

As forças de segurança são hoje uma actividade profissional com um papel fundamental na sociedade que apresentam características específicas. Sendo uma organização relativamente fechada, autoritária, com poucos estudos científicos sobre o stress profissional em Portugal, os profissionais deste área possuem um papel social relevante na segurança dos cidadãos, que devendo ser eficazes, sem falhar, os tornam alvo de grandes níveis de stress. O profissional sente-se exausto e cansado, sem capacidades de resposta. Rapidamente pode começar a ficar irritado e frustrado, insensível e indiferente para com os que necessitam do seu serviço. Diminui os seus sentimentos de competência, sucesso e de eficácia no seu trabalho.

O que foi referido anteriormente é então os níveis das fases progressivas do burnout. Inicialmente há um esgotamento emocional que se manifesta tanto física como psiquicamente. Posteriormente, há uma despersonalização onde existe um desligamento de afectos e por fim há um sentimento de incompetência, esta vivência é vivida dolorosamente, onde há uma auto desvalorização, uma culpabilidade e uma desmotivação. (Correia, 1999).

Face a este problema, as instituições deveriam assumir a responsabilidade de identificar as situações “típicas de esgotamento” dos seus empregados e reduzir os seus efeitos para que possam, na realidade, melhorar a qualidade dos serviços prestados.

O interesse deste tema prende-se com o facto de o burnout ter grande influência no funcionamento organizacional, existindo assim, a necessidade de diagnosticar alguns dos factores relacionados com o burnout, para que se possa melhorar a vida laboral e consequentemente os serviços prestados.

As actividades policiais e de policiamento encontram-se associadas a elevados níveis de stress profissional, devido a múltiplos factores de stress que podem tornar o agente/guarda particularmente vulnerável a problemas de saúde física e mental.

Estudos internacionais (Silbert, 1992) referem que numa amostra de agentes policiais de São Francisco os níveis elevados de burnout estão relacionados com problemas de saúde. Nos polícias Noruegueses verificou-se que quanto às dimensões do cinismo e da ineficácia profissional apresentavam valores elevados em comparação com a dimensão da exaustão que apresentavam valores mais baixos (Burke & Mikkelsen, 2006).

Quanto a estudos recentes em Portugal (Seabra, 2008b) numa amostra de 426 agentes da P.S.P.,conclui-se que a vulnerabilidade ao stress influencia significativamente o burnout. Os factores de stress profissional medeiam a relação entre a vulnerabilidade ao stress e burnout (exaustão e cinismo), que a idade e os anos de serviço na profissão moderam os níveis de Burnout. Este estudo permite dizer que a intervenção preventiva sobre a vulnerabilidade ao stress e os factores de stress profissional podem contribuir para reduzir os níveis de perturbação do estado emocional dos agentes da PSP, incluindo a redução do risco de burnout.

Em estudos nacionais, pode-se verificar que o estudo com guardas prisionais teve como resultados níveis de burnout moderados para a Exaustão Emocional, elevados para a Despersonalização e moderados para a realização pessoal. É de salientar que os sujeitos do sexo feminino apresentam índices mais elevados de burnout (Tapadinha & Passos, 2008).

Gonçalo, Gomes, Barbosa, & Afonso (2010) indicam que as forças de segurança prisionais apresentam maior exaustão emocional, maior cinismo, uma percentagem maior de sujeitos que têm uma baixa percepção de eficácia profissional, maior insatisfação com o trabalho que comparados com as forças de segurança públicas. As forças de segurança prisionais relatam uma experiência profissional também mais negativa relativamente às forças de segurança públicas.

O perfil dos agentes direccionados para a segurança e cumprimento da lei (Policias e Guardas Prisionais) tem sido caracterizado através de altos níveis de cinismo e ineficácia comparativamente com baixos níveis de exaustão (Maslach, Schaufelie, & Leiter, 2001), pois estes

profissionais lidam constantemente com presos agressivos, têm de lidar com uma rotina de constante vigilância de pessoas, entre outras funções associadas a excessivos e prolongados níveis de tensão no trabalho.

Assim, o objectivo geral deste estudo é estudar o Burnout em diferentes amostras de Forças de Segurança, comparando os agentes da P.S.P e os guardas da G.N.R.

Os objectivos específicos deste estudo incidem em dois pontos fundamentais: Na tríade do Burnout (esgotamento emocional, despersonalização e sentimento de incompetência) e nas variáveis do questionário Sócio Demográfico e Profissional (Género, idade, estado civil, se têm filhos, habilitações escolares, anos de serviço, quais os motivos de escolha da profissão, se trabalha por turnos, o serviço que exerce, as tarefas que realiza, se tem contacto directo com as vítimas, agressores e testemunhas, se sim, quanto tempo de contacto directo têm, se tomam psicofármacos, se têm acompanhamento psicológico, se realizam alguma actividade de lazer e a própria avaliação dos indivíduos à instituição).

O presente trabalho está dividido em várias partes: a primeira parte (anexo – Revisão teórica dos conceitos chaves) corresponde ao enquadramento teórico onde foram abordados os temas mais relevantes à temática sobre o Burnout. Na segunda parte, desenvolveu-se a parte metodológica do trabalho. Aqui foi abordado o tipo de estudo, a amostra incidente, o material necessário para efectuar este estudo e por fim, tem o procedimento. Posteriormente foi desenvolvido um capítulo para a apresentação dos resultados obtidos e de seguida um outro capítulo onde se desenvolveu a discussão e as conclusões do estudo. Por fim, neste trabalho, temos as referências bibliográficas e os anexos relevantes para a execução do estudo presente.

Método

Tipo de estudo

O presente estudo é observacional, analítico e transversal (Ribeiro, 2008).

É observacional uma vez que o investigador não intervém. Este desenvolve procedimentos para descrever os acontecimentos que ocorrem naturalmente, sem a sua intervenção, quais os efeitos ou as relações dos acontecimentos com as variáveis e qual o efeito nos sujeitos em estudo.

É analítico, pois permite responder à questão de porque é que os sujeitos têm aquelas características.

Por fim, é transversal uma vez que o presente estudo procura explicar os resultados através do exame das relações estatísticas entre variáveis num único momento.

O presente estudo é exploratório (descritivo) e comparativo uma vez que consiste em estudar o índice de Burnout e todas as variáveis que se encontram no questionário Sócio Demográfico e Profissional comparando a amostra da GNR e da PSP.

Amostra

A amostra deste estudo é não probabilística ou intencional uma vez que é desconhecida a probabilidade de qualquer elemento da população ser incluído nesta amostra.

É uma amostra de informantes estratégicos por “bola de neve”, pois neste tipo de amostra o investigador constrói a amostra de população especial perguntando a um conjunto de informadores iniciais que forneça nomes de outros potenciais membros (Ribeiro, 2008).

A amostra final do presente estudo foi constituída por um total de 187 sujeitos, o que corresponde a 53,43% dos 350 questionários entregues a diferentes órgãos das Forças de Segurança durante o período de Dezembro de 2010 e Março de 2011.

Do total de 187 sujeitos pertencentes às Forças de Segurança, 122 (65.2%) pertencem à PSP enquanto que 65 (34.8%) pertencem à GNR como está ilustrado no Quadro 1.

Quadro 1 – Amostra Avaliada

	Frequência	Percentagem (%)
GNR	65	34.8
PSP	122	65.2

Descrição da amostra constituída por GNR's (Guarda Nacional Republicana)

Na amostra 65 sujeitos são pertencentes à G.N.R. sendo que 87.7% (57) são do género masculino e apenas 12.3% (8) são do género feminino.

A média de idades encontra-se no valor de 32.69 com um desvio padrão de 5.979. As idades compreendem-se entre os 22 e os 50 anos.

Referentemente ao estado civil dos GNR's na sua maioria são casados, constituindo 55.4% desta amostra, de seguida temos os solteiros em 29.2%, em união de facto existem 10.8% e por fim existem 4.6% de divorciados.

Os guardas que têm filhos (52.3%) têm em regra 1 filho (29.2) enquanto que 47.7% não têm filhos.

Quanto ao motivo de escolha da profissão, os guardas deram prioridade ao gosto (52.3%), em segundo lugar a estabilidade (38.5%) e por fim motivos sociais com apenas 9.2%.

As habilitações escolares destes sujeitos vão desde o 2º ciclo até á frequência da licenciatura, porém o mais comum nesta amostra é o secundário (n=42 – 64.6%).

O que diz respeito ao número de anos de serviço prestados á instituição, a média é de 10.29 com um desvio padrão de 5.814, sendo que o número mínimo prestado foi de 2 anos e o máximo foi de 26 anos de serviço. A maioria dos GNR's trabalha por turnos (84.6%), sendo que em termos de tipo de serviço prestado apenas 15 sujeitos prestam serviço interno, 18 prestam serviço externo e a maioria (32) prestam tanto serviço externo como interno. Nesta amostra os sujeitos que prestam tarefas administrativas são diminutos (24.6%) quando comparados com as tarefas operacionais (75.4%).

Em relação á toma de psicofármacos, apenas 4 sujeitos tomam sendo que a maioria (93.8%) não tomam psicofármacos. É importante referir que um sujeito da amostra tem acompanhamento psicológico.

A maioria (78.5%) dos sujeitos praticam actividades extra profissionais, sendo o desporto o eleito com maior frequência (44.6%), de seguida as actividades de desporto com as actividades de lazer em conjunto (26.2%) e por fim apenas as actividades de lazer em 7.7% dos sujeitos, sendo que 21.5% do total da amostra de GNR's não praticam qualquer actividade.

Em relação á avaliação do guarda quanto á sua própria instituição, a maioria avalia a sua instituição como “média estruturada” (69.2%), sendo que 20% da amostra avalia como pouco estruturada e apenas 10.8% (n=7) considera a instituição como muito estruturada. A maioria dos GNR's apresenta uma boa relação com o supervisor (56.9%) em comparação com os sujeitos que apresentam uma má ou não têm relação com o mesmo (respectivamente: 4.6% e 3.1%).

A maioria dos sujeitos, mais de metade, considera que têm sobrecarga organizacional.

Quanto á autonomia, 49 sujeitos (75.4%) consideram que a sua autonomia é alta em contrário aos 16 sujeitos (24.6%) que consideram a sua autonomia baixa. Maioritariamente a amostra considera o clima organizacional pouco adequado (58.5%). Os 24.6% dos sujeitos que acham que a instituição lhes dá apoio, 20% são considerados internos á instituição e 4.6% externos á instituição, os restantes (75.4%) consideram não ter apoio da instituição.

A maioria da amostra considera que não tem formação sistematicamente e que não apresentam recursos. (Quadro 2).

Quadro 2 – Descrição das características Sócio-demográficas e profissionais da amostra de GNR

Variáveis	Frequência	Percentagem
Género		
Masculino	57	87.7
Feminino	8	12.3
Idade	média= 32.66	Sd – 5.979
Grupo etário	Variação entre 22 e 50	
[22-32]		53.8
[33-43]	35	40
[44-55]	26	6.2
Estado civil	4	
Solteiro		29.2
Casado	19	55.4
União de facto	36	10.8
Divorciado	7	4.6
Filhos	3	
Sim		52.3
Não	34	47.7
Número de filhos (sim)	31	
1		29.2
2	19	21.5
3	14	1.5
Habilitações escolares	1	
2º ciclo (5º e 6º ano)		0
3º ciclo (7º - 9º ano)	0	29.2
Secundário (10º - 12º ano)	19	64.6
Licenciatura	42	6.2
Anos de serviço	média=10.29	Sd – 5.814
Tempo de serviço	Variação entre 2 e 26	
[1-5]		
[6-10]	14	21.5
[11-15]	24	36.9
[16-20]	14	21.5
[21-25]	11	16.9
[26-30]	1	1.5
[26-30]	1	1.5
Motivos de escolha		
Estabilidade	25	38.5
Gosto	34	52.3
Sociais	6	9.2
Turnos		
Sim	55	84.6
Não	10	15.4
Serviço		
Interno	15	23.1
Externo	18	27.7
Interno e Externo	32	49.2
Tarefas		
Administrativas	16	24.6

Operacionais	49	75.4
Contacto directo		
Tem contacto	37	56.9
Não tem contacto	28	43.1
Psicofármacos		
Toma psicofármacos	4	6.2
Não toma psicofármacos	61	93.8
Acompanhamento Psicológico		
Tem acompanhamento	1	1.5
Não tem acompanhamento	64	98.5
Actividades lazer		
Realiza	51	78.5
Não realiza	14	21.5
Quais actividades		
Desporto	29	44.6
Actividades de Lazer	5	7.7
Desporto + Actividades de Lazer	17	26.2
Instituição		
Muito estruturada	7	10.8
Média estruturada	45	69.2
Pouco estruturada	13	20
Relação com supervisor		
Boa relação	37	56.9
Média relação	23	35.4
Má relação	3	4.6
Sem relação	2	3.1
Autonomia		
Alta autonomia	49	75.4
Baixa autonomia	16	24.6
Sobrecarga		
Tem sobrecarga	34	52.3
Não tem sobrecarga	31	47.7
Recursos		
Sim	32	49.2
Não	33	50.8
Clima organizacional		
Adequado	27	41.5
Pouco adequado	38	58.5
Formação		
Sim	18	27.7
Não	47	72.3
Apoio organizacional		
Sim	16	24.6
Não	49	75.4
Qual apoio		
Interno à instituição	13	20
Externo à instituição	3	4.6

Descrição da amostra constituída por PSP's (Policia Segurança Pública)

Nesta amostra 122 sujeitos são pertencentes á PSP, sendo que 90.2% pertencem ao género masculino e apenas 12 sujeitos (9.8%) pertencem ao género feminino. A média de idade destes sujeitos encontra-se no valor de 32.95 sendo que o desvio padrão é de 7.574. O agente mais novo tem 22 anos e o mais velho 55 anos. Em relação ao estado civil, maioritariamente são casados e solteiros (50.8 e 41.8% respectivamente).

Nesta amostra, a maioria não têm filhos (55.7%) e quando tem (44.3%) a grande parte têm apenas um filho.

Relativamente às habilitações escolares, os agentes da PSP apresentam a maioria o ensino secundário (85.2%), apenas 8,2% apresentam escolaridade abaixo e 6.6% acima.

Quanto aos anos de serviço, a amostra apresenta uma média de 9.36 anos com um desvio padrão de 7.642, sendo que o mais novo se encontra a realizar as funções há apenas um ano e o mais velho encontra-se a realizar as funções há 30 anos. Esta profissão é maioritariamente escolhida por gosto (48.4), sendo que a estabilidade também é um factor preponderante na escolha da profissão (34.4%), por fim apenas 17.2% escolheram a profissão por motivos sociais.

Nesta amostra têm em grande parte serviço externo (77%), comparativamente ao serviço interno (15.6%) e ao serviço interno e externo (7.4%). Também é de referir que apenas 20.5% (25) dos sujeitos efectuem tarefas administrativas, enquanto que 79.5% (97) realizam tarefas operacionais.

A maioria dos PSP's efectua turnos no seu horário de trabalho e apresenta correntemente contacto directo tanto com vítimas, agressores e testemunhas.

É importante referir que apenas 2 sujeitos dos 122 tomam psicofármacos e que apenas 3 sujeitos têm acompanhamento psicológico.

Também a sua grande maioria (88.5%) realizam tarefas extra profissionais. Metade dão preferência ao desporto (50%), de seguida a preferência é dada á conciliação entre o desporto e actividades de lazer (25.4%) e por fim apenas 13.1% realizam apenas actividades de lazer. Da amostra total de PSP's apenas 11.5 não realiza qualquer tarefa extra profissional.

Em relação á análise do agente quanto à sua própria organização, é de salientar que a maioria considera a sua instituição como “média estruturada”.

É de salientar que grande parte considera que tem uma alta autonomia (70.5%), que tem uma boa relação com o seu supervisor (55.7%) mas que porém têm uma grande sobrecarga (68.8%) e não apresentam recursos (61.5%).

Mais de metade da amostra refere que o clima organizacional é pouco adequado (56.6%) comparativamente com os que consideram que o clima é adequado (43.4%). Apenas 27% dos sujeitos consideram que a instituição assegura formação sistematicamente para os agentes em oposição aos 73% que discordam. Relativamente ao apoio organizacional apenas 21.3% consideram que têm apoio, sendo que 12.3% é interno e 9% é externo á instituição (Quadro 3).

Quadro 5– Descrição das características Sócio-demográficas da amostra de PSP

Variáveis	Frequência	Porcentagem
Gnr/Psp	187	100
PSP	122	65.2
Género		
Masculino	110	90.2
Feminino	12	9.8
Idade média= 32.95 Sd – 7.574 Variação entre 23 e 55		
Grupo etário		
[22-32]	74	60.7
[33-43]	34	27.9
[44-55]	14	11.5
Estado civil		
Solteiro	51	41.8
Casado	62	50.8
União de facto	2	1.6
Divorciado	5	4.1
Separado	1	0.8
Viúvo	1	0.8
Filhos		
Sim	54	44.3
Não	68	55.7
Número de filhos (sim)		
1	39	32
2	15	12.3
3	0	0
Habilitações escolares		
2º Ciclo (5º e 6º ano)	3	2.5
3º Ciclo (7º - 9º ano)	7	5.7
Secundário (10º - 12º ano)	104	85.2
Licenciatura	8	6.6
Anos de serviço média=9.36 Sd – 7.642 Variação entre 1 e 30		
Tempo de serviço		
[1-5]	53	43.4
[6-10]	25	20.5
[11-15]	19	15.6
[16-20]	11	9
[21-25]	10	8.2
[26-30]	4	3.3
Motivos de escolha		
Estabilidade	42	34.4
Gosto	59	48.4
Sociais	11	17.2
Turnos		
Sim	109	89.3
Não	13	10.7
Serviço		
Interno	19	15.6
Externo	94	77
Interno e Externo	9	7.4

Tarefas		
Administrativas	25	20.5
Operacionais	97	79.5
Contacto directo		
Tem contacto	76	62.3
Não tem contacto	46	37.7
Psicofármacos		
Toma psicofármacos	2	1.6
Não toma psicofármacos	120	98.4
Acompanhamento Psicológico		
Tem acompanhamento	3	2.5
Não tem acompanhamento	119	97.5
Actividades lazer		
Realiza	108	88.5
Não realiza	14	11.5
Quais actividades		
Desporto	61	50
Actividades de Lazer	16	13.1
Desporto + Actividades de Lazer	31	25.4
Instituição		
Muito estruturada	19	15.6
Média estruturada	76	62.3
Pouco estruturada	27	22.1
Relação com supervisor		
Boa relação	68	55.7
Média relação	49	40.2
Má relação	2	1.6
Sem relação	3	2.5
Autonomia		
Alta autonomia	86	70.5
Baixa autonomia	36	29.5
Sobrecarga		
Tem sobrecarga	84	68.9
Não tem sobrecarga	38	31.1
Recursos		
Sim	47	38.5
Não	75	61.5
Clima organizacional		
Adequado	53	43.4
Pouco adequado	69	56.6
Formação		
Sim	33	27
Não	89	73
Apoio organizacional		
Sim	26	21.3
Não	96	78.7
Qual apoio		
Interno à instituição	15	12.3
Externo à instituição	11	9

Material

O material para o presente estudo foi o questionário sócio demográfico e profissional (Viegas & Patrão, 2010), o Inventário de Burnout de Maslach (MBI-GS) criado por (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson.; 1996; Nunes, R. 2003) e uma Escala Breve de Desejabilidade Social (Barros, 2003)

Questionário Sócio Demográfico e Profissional (Viegas & Patrão, 2010)

O questionário Sócio Demográfico e Profissional é constituído por diferentes variáveis: Género, idade, estado civil, se tem filhos, habilitações escolares, anos de serviço, quais os motivos de escolha da profissão, se trabalha por turnos, o serviço que exerce, as tarefas que realiza, se tem contacto directo com as vítimas, agressores e testemunhas, e se sim, quanto tempo de contacto directo têm, se tomam psicofármacos, se têm acompanhamento psicológico, se realizam alguma actividade de lazer. Após esta descrição é solicitada uma avaliação da parte do sujeito quanto à instituição em que presta serviço (Anexo A).

Inventário de Burnout de Maslach (MBI) criado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson.; 1996; Nunes, R. 2003 (Anexo B)

Ao longo da pesquisa dos instrumentos para realizar o Protocolo de Investigação, o Maslach Burnout Inventory – M.B.I. (1981; 1986), era o instrumento preferencial para avaliar o burnout enquanto conceito multidimensional, nas suas diferentes dimensões: (1) exaustão emocional; (2) despersonalização e (3) realização pessoal. Através da revisão bibliográfica verificou-se a existência de vários instrumentos para avaliar os níveis de burnout em diferentes populações e o M.B.I.-G.S. era o que apresentava as melhores condições para a avaliação do burnout nas Forças de Segurança.

O Maslach Burnout Inventory - General Survey (M.B.I.-G.S.), foi desenvolvido de forma a adaptar o M.B.I., para medir o burnout em ocupações que não estão directamente orientadas para a relação com pessoas, mas que tem contacto casual com estas. Este inventário responde a uma relação com o trabalho num encontro contínuo com o burnout. Este encontro é um estado energético onde cada um se dedica a uma excelente performance no trabalho e à sua eficácia. Em contraste, o burnout é um estado de exaustão onde se é cínico acerca dos valores da ocupação e a sua capacidade de performance (Maslach *et al*, 1997).

Constituída por 16 itens, do tipo likert, avalia três dimensões do burnout:

(1) Exaustão, que equivale à subescala da exaustão emocional do M.B.I. e inclui itens que se referem à fadiga física e emocional, não fazendo referência directa às pessoas como fonte directa desses sentimentos; os itens foram retirados do M.B.I., e inclui os itens 1, 2, 3, 4, 5.

(2) O Cinismo substitui a dimensão da despersonalização e reflecte indiferença ou uma atitude distante face ao trabalho; os itens referem -se ao trabalho e não às relações interpessoais no trabalho (inclui os itens 6, 7, 10, 11, 12 e 16).

(3) Por último, a Eficácia profissional, semelhante à realização pessoal tal como é medida no M.B.I., focaliza-se na realização ocupacional abordando aspectos sociais e não sociais da ocupação, inclui a satisfação com a realização passada e presente, explicitando as expectativas individuais de continuar efectivamente a trabalhar; trata-se de uma dimensão inversa às duas anteriores e inclui os itens 8, 9, 13, 14 e 15.

Este instrumento possui no seu total 16 itens organizados em forma de declarações sobre sentimentos pessoais ou atitudes no trabalho, apresentados numa escala de tipo Likert com 7 alternativas de resposta, organizadas da seguinte forma:

0. Nunca
1. Algumas vezes por ano ou menos
2. Uma vez por mês ou menos
3. Algumas vezes por mês
4. Uma vez por semana
5. Algumas vezes por semana
6. Todos os dias

O Burnout é conceptualizado como uma variável contínua e não como uma variável dicotómica, em que está ou não presente. Tal deve-se ao facto dos níveis de frequência de sentimentos variarem desde níveis elevados a níveis baixos passando por níveis moderados (elevados se estão no terço superior da distribuição normativa, médios se estão no terço médio e baixos caso estejam no terço inferior).

Deste modo, os níveis de Burnout reflectem-se nos resultados de cada subescala:

- Níveis elevados de Burnout correspondem a valores elevados nas subescalas de Exaustão Emocional e Despersonalização e a valores baixos na subescala de Realização Pessoal;
- Níveis médios de Burnout correspondem a valores médios nas três subescalas;
- Níveis baixos de Burnout correspondem a valores baixos nas subescalas de Exaustão Emocional e Despersonalização e valores elevados na subescala de Realização Pessoal.

Estas três dimensões, comparadas com a escala original, mantêm a consistência e a estrutura factorial em várias ocupações.

A versão a utilizar foi adaptada por Nunes (2003), tendo sido retirada da versão original de Schaufeli *et al.*, (1996).

A verificação da precisão, por meio da consistência interna, foi estabelecida pela técnica de Alfa de Cronbach, aplicado às diferentes subescalas do M.B.I.-G.S., cujos resultados e a sua comparação com a adaptação portuguesa podem ser observados no **Quadro 4**. A nível da escala total, o alfa foi de 0,795 para a amostra de GNR e de 0,749 para a PSP que segundo Prieto e Muñiz (2000) é adequado (0,70 e 0,80).

Quadro 4 – Coeficientes de fidelidade (Alpha de Cronbach) do M.B.I.-G.S.

Dimensões MBI-GS	Amostras			
	Policial (n=426) (Seabra, 2008)	Portuguesa (n=189) (Nunes, 2003)	Portuguesa (n= 187) (Viegas, 2010)	
			GNR	PSP
Exaustão	,87	,84	.88	.88
Cinismo	,80	,74	.86	.76
Realização Pessoal	,78	,77	.74	.74

Ao ser comparado os coeficientes das duas populações, foi verificado que apresentavam óptimos valores, inclusive na presente amostra, os valores na subescala da exaustão e do cinismo (apenas na amostra de GNR) são superiores aos da população portuguesa. Sendo respectivamente os valores: 0.88 na escala da Exaustão, 0.86 na do Cinismo e por fim 0.74 na escala da Eficácia Profissional para a amostra de GNR. Na PSP são apresentados 0.88 na escala da Exaustão, 0.76 na do Cinismo e por fim 0.74 na escala da Eficácia Profissional. Mesmo existindo duas subescalas inferiores, os níveis de confiança são muito semelhantes (Maroco & Garcia-Marques, 2006).

Escala Breve de Desejabilidade Social (Barros, 2004)

Este instrumento possui no seu total 4 itens organizados em forma de declarações sobre sentimentos pessoais, apresentados numa escala de tipo likert com 5 alternativas de resposta, organizadas da seguinte forma:

- 1= Discordo totalmente
- 2= Discordo em parte
- 3= Nem concordo nem discordo
- 4= Concordo em parte
- 5= Concordo totalmente

A cotação desta escala vai desde 4 pontos a 20 pontos no máximo.

A média de 3 em todos os itens será normal, ou seja, média de 12 no total da escala. Abaixo de 12 significa que já se denota bastante tendência para respostas socialmente desejáveis ou que ficam bem (ou seja, menos sinceras) (Anexo C).

Segundo Crowne e Marlowe (1960) (in Barros de Oliveira, 2004) desejabilidade social pode definir-se como a tendência dos sujeitos a dar uma resposta socialmente aceitável ou considerada “correcta”, ou “a necessidade de responder de forma culturalmente sancionada”.

A desejabilidade social não é encarada como uma identidade que as escalas possuem ou não possuem, mas depende da situação em que é passada a escala e das necessidades ou objectivos que influenciam os sujeitos por ocasião das respostas.

Na realidade, a tendência para o “bom engano” depende também do formato da escala em questão. Rotter (1966 in Barros de Oliveira, 2004) estudou que entre as escalas do tipo Likert ou dicotómico favoreciam ou evitavam mais a desejabilidade social e pôde verificar que as escalas dicotómicas são as que evitam mais a desejabilidade social.

A escala utilizada no presente estudo é a escala reduzida de Marlowe-Crowne que foi a mais estudada e usada para avaliar este constructo. Esta escala com apenas 4 itens mostrou possuir suficientes qualidades psicométricas (validade e fidelidade) o que faz com que seja permitido avaliar a tendência a responder aos questionários conforme o socialmente desejável.

Por fim, há a referir, que se pode dispensar a passagem duma escala de desejabilidade social, desde que se apele à sinceridade de quem responde aos questionários de auto-avaliação e seja garantido o anonimato.

A verificação da precisão, por meio da consistência interna, foi estabelecida pela técnica de Alfa de Cronbach, aplicado aos quatro itens da escala da Desejabilidade social, cujos resultados podem ser observados no **Quadro 5**. A nível da escala total, o alfa foi de 0,73 para a

amostra de GNR e 0.76 para a amostra de PSP que segundo Prieto e Muñiz (2000) é adequado (0,70 e 0,80).

Quadro 5 – “Alpha de Cronbach” para a desejabilidade social

Amostra	Alpha de Cronbach	Nº de itens avaliados
GNR	.73	4
PSP	.76	4

Procedimento

Após a escolha do tema para o presente trabalho, procurou-se inicialmente na base de dados da DocWeb para proceder a várias leituras e haver um envolvimento com o tema estudado.

Assim, foram feitas diversas pesquisas em diferentes bases de dados: a PsycINFO, PsycARTICLES, PEP Archive, Psychology and Behavioral Sciences Collection, Business Source Complete, Academic Search Complete, ERIC e MEDLINE (da EBSCO). Utilizaram-se como pesquisa as seguintes palavras: Burnout and Stress and Police, Burn-out, Burnout and police officers. Pesquisou-se nestas mesmas bases de dados pesquisa por autores, nos quais se deu destaque aos seguintes: Maslach, Jackson, Leiter e Freudenberger. A partir desta pesquisa encontraram-se vários estudos empíricos e vários artigos de revisão de literatura que deram origem ao Anexo **Revisão Teórica dos Conceitos Chaves**.

De seguida, procedeu-se às necessárias autorizações para aplicar as escalas no presente estudo (Anexo D e E).

Após a leitura atenta de vários estudos empíricos e mesmo de alguns textos de revisão teórica, construiu-se um questionário Sócio-demográfico e profissional (Anexo A) para aplicar á amostra, para que fosse possível não só caracterizar a amostra, como estudar e relacionar o Burnout (tríade) como a desejabilidade social a características não só pessoais (idade, sexo, estado civil, etc), como profissionais (anos de carreira, etc) como também a variáveis psicológicas.

Entretanto, solicitaram-se autorizações às instituições (P.S.P e G.N.R) para a recolha da amostra, onde proveio uma resposta negativa de ambas as instituições. Após esta barreira, optou-se assim por se recolher a amostra através de uma amostragem “bola de neve”, pois só assim se

conseguiria continuar com o estudo avante, apesar deste método de amostragem ser uma das limitações do presente estudo.

Após as autorizações das escalas a aplicar e a construção do questionário Sócio-demográfico e profissional, avançou-se para a recolha da amostra.

Assim sendo, entrou-se em contacto com os “supostos” sujeitos participantes no estudo e estes através dos seus próprios conhecimentos encaminhavam outras pessoas, o que surgiu uma amostra mais ampla das Forças de Segurança através de “bola de neve”. Perante os sujeitos, foi esclarecido o objectivo e problema de estudo, onde foi clarificado as técnicas a utilizar, e depois da rubrica da carta sobre o consentimento informado (Anexo F), passou-se para o estudo propriamente dito. Os dados obtidos nos estudos serão sempre para serem trabalhados como um todo e nunca individualmente, o que garante a confidencialidade de todos os sujeitos.

Por fim, com os dados recolhidos, procedeu-se à análise estatística. Através da mesma procedeu-se à descrição dos resultados obtidos, onde foi destacado inicialmente as características da amostra do presente estudo.

Posteriormente, foram verificados os valores do Alpha de Cronbach tanto para o valor total da escala do Burnout como as suas subescalas. Após este passo foi verificado a correlação entre as escalas através das correlações de Spearman.

Para chegar aos resultados pretendidos foi preciso inicialmente verificar os pressupostos estatísticos para perceber quais os testes a utilizar nas referidas amostras. Para esta análise, foi averiguado qual a estatística mais apropriada, se a paramétrica ou a não paramétrica. Sabe-se que os testes paramétricos são sempre os preferenciais e normalmente os mais potentes, mas para os utilizar tem que se ter em conta algumas condições de aplicação, tais como: a variável dependente possua distribuição normal (teste de Kolmogorov-Smirnov) e as variâncias populacionais sejam homogéneas caso estejamos a comparar duas ou mais do que duas populações (teste de Levene).

É objectivo analisar o efeito moderador entre as variáveis independentes (variáveis sócio-demográficas e profissionais – variáveis controladas no nosso questionário) e as variáveis dependentes (Burnout: exaustão emocional, despersonalização e a realização profissional).

Sendo assim, inicialmente foi-se testar a normalidade e a homogeneidade nas variáveis (Anexo G). Para este efeito foi-se aplicar o teste de Kolmogorov-Smirnov para verificar a normalidade das variáveis dependentes e como mostra o anexo G. Pôde-se verificar também que para a tríade do burnout (exaustão, despersonalização e realização) os valores obtidos não são significativos para um $p < 0.01$, o que significa que as três variáveis dependentes para ambas as amostras não apresentam normalidade. Porém a variável global Burnout apresentou valores

significativos (0.028; 0.023) para um $p < 0.01$, o que significa que a variável apresenta uma distribuição normal tanto na amostra de GNR's como em PSP's.

Após este passo, foi-se averiguar se a variável que apresentava distribuição normal apresentava também homogeneidade através do Teste de Levene e foi verificado que para um $p > 0.05$ a variável em estudo é significativa.

Em análise, verifica-se que para as variáveis exaustão, despersonalização e realização profissional, teremos de optar por testes não paramétricos, enquanto que para a variável Burnout pode-se optar por testes paramétricos (sendo estes últimos mais potentes). Por estes motivos, foi aplicado o teste de Wilcoxon-Mann-Whitney para ver a diferença entre as subescalas nas duas amostras e utilizou-se o teste T-Student para a escala global, sendo um teste não paramétrico adequado para comparar as funções de distribuição de uma variável pelo menos ordinal medida em duas amostras independentes (alternativa ao T-student).

De uma forma geral, as estatísticas de teste paramétricas são robustas ao erro tipo I mesmo quando as distribuições sob estudo apresentam enviesamento e/ou achatamento consideráveis. De acordo com Mers & Well (2003 cit in Maroco, 2007) a robustez da estatística de teste F ao erro tipo I, parece manter-se mesmo quando a variável dependente é discreta. Wilcox (1995 cit in Maroco, 2007) nota que a potência dos testes paramétricos é a mais afectada pela violação do pressuposto da normalidade. Diversos estudos de simulação demonstraram que a potência do teste não é consideravelmente afectada quando a violação da normalidade é devida unicamente ao enviesamento da distribuição. Contudo, a violação da normalidade devida ao achatamento, particularmente em distribuições platocúrticas, resulta geralmente, na atenuação da potência do teste. Nestes cenários, existem alternativas não paramétricas que apresentam potência mais elevada e que devem ser utilizadas preferencialmente. (Maroco, 2007).

De seguida foi realizada a relação entre as características Sócio-demográficas e profissionais com os níveis do burnout e a desejabilidade social. Para se verificar o efeito moderador das variáveis independentes (variáveis sócio-demográficas e profissionais) sobre as variáveis dependentes (triade do Burnout e a desejabilidade social), a análise mais familiar é a análise da variância através da Anova, que discrimina como o efeito moderador, interage entre a variável independente e o factor que especifica apropriadamente esta operação. Mas no presente estudo foi utilizado o teste de Fisher no caso de variáveis nominais, quanto a variáveis dicotómicas foi aplicado o teste de WilcoxonMan-Whitney e quando eram mais de 2 populações a estudar foi utilizado o teste de Kruskal-Wallis como alternativa não paramétrica à Anova tendo em conta o tipo de variáveis em estudo (Maroco, 2007).

Esta análise estatística foi efectuada com o software SPSS 18 para um $\alpha = 0.05$.

Mais á frente foi realizada a discussão dos resultados, comparando também com estudos anteriormente efectuados, apresentando não só igualdades entre estudos, como diferenças em inovações de dados que este estudo deu. Posteriormente estão referidas as limitações do presente estudo e de projectos futuros que possam ser realizados nesta temática que tragam inovações.

Resultados

Resultados para a amostra de Guardas (GNR)

▪ Análise descritiva dos níveis de Burnout

Na amostra de guardas, a dimensão Exaustão apresenta uma média de 1.87, a dimensão realização pessoal reflecte uma média de 1.99. Nesta análise descritiva destaca-se a dimensão da despersonalização com uma média de 5.21, o que significa que está acima do ponto de corte (valor de 3 para cada dimensão). Assim sendo, pode-se inferir que tanto a dimensão exaustão como a realização pessoal encontram-se abaixo do ponto de corte, enquanto que a despersonalização se insere acima, o que significa que esta amostra tem valores altos para esta dimensão.

A média do valor total do Burnout é de 50.58 o que significa que para um mínimo de 0 e um máximo de 96 de pontuação, estes valores estão ligeiramente acima do ponto de corte (48) da escala total (Anexo H).

O presente estudo enquadra-se no objectivo de verificar se as variáveis sócio-demográficas e profissionais se encontram relacionadas com os níveis de Burnout (exaustão, despersonalização e realização pessoal) nas forças de segurança.

• Relação entre as características sócio demográficas e profissionais e o Burnout

Os resultados obtidos:

- Género - Pode-se afirmar que a incidência da tríade do Burnout e a escala global do Burnout são independentes da variável género ($F_{\text{exaustão}}=0.440$; $F_{\text{despersonalização}}=0.514$; $F_{\text{realização}}=0.404$ e $F_{\text{global}}=0.110$).

- Grupo Etário – Foi-se analisar se havia diferenças entre as variáveis e grupos. Com os valores obtidos (p-value exaustão=0.708; p-value despersonalização=0.128; p-value realização=0.451 e p-value global=0.207) chegou-se à conclusão que não existem diferenças significativas nesta variável.

- Estado Civil – Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do estado civil, estando agrupados em 6K grupos: solteiros, casados, união de facto, divorciados, separados e viúvos ($F_{\text{exaustão}}=0.533$; $F_{\text{despersonalização}}=0.991$; $F_{\text{realização}}=0.364$ e $F_{\text{global}}=0.192$).

- Filhos - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes da variável filhos. Esta variável está agrupada em 2k grupos: se tem ou não tem filhos (Fexaustão=0.791; Fdespersonalização=0.525; Frealização=0.389 e Fglobal=0.938).

- Número de filhos - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do número de filhos (P exaustão=0.966; P despersonalização=0.524; P realização=0.871 e P global=0.836).

- Habilitação Escolares – Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do nível das habilitações escolares. Esta variável está agrupada em 6k Grupos: 1º ciclo, 2º ciclo, 3º ciclo, secundário, licenciatura e mestrado. (P exaustão=0.988; P despersonalização=0.472; P realização=0.580 e P global=0.695).

- Tempo de Serviço - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do tempo de Serviço. Esta variável encontra-se agrupada em 6K grupos: 1-5, 6-10, 11-15, 16-20, 21-25 e dos 26-30 anos de serviço. (P exaustão=0.139; P despersonalização=0.331; P realização=0.292 e P global=0.174).

- Motivo de Escolha - Foi verificado que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes dos motivos de escolha da profissão. Esta variável encontra-se agrupada em 3k grupos: estabilidade, gosto e sociais. (F exaustão=0.157; Fdespersonalização=0.268; Frealização=0.980 e Fglobal=0.984).

- Turno - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes da realização dos turnos (se fazem ou não fazem turnos) (Fexaustão=0.357; Fdespersonalização=0.409; F realização=0.173 e Fglobal=0.061).

-Serviço - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do tipo de serviço, aqui foi considerado o serviço interno, o serviço externo e aqueles que exercem ambos os serviços (F exaustão=0.504; Fdespersonalização=0.064; Frealização=0.089 e Fglobal=0.428).

-Tarefas - Verificou-se que a incidência da Exaustão, da realização pessoal e a escala Global são independentes do tipo de serviço (Fexaustão=0.09; Frealização=0.470 e Fglobal=0.084. Nesta variável foi verificado que na dimensão **Despersonalização existem diferenças** significativas entre os grupos (tarefas administrativas e tarefas operacionais) de onde foram extraídas as amostras (F despersonalização=0.009) (Quadro 6). É de salientar que os valores da variável despersonalização são superiores nas tarefas operacionais do que nas tarefas administrativas (5.43; 4.55).

Quadro 6 – Valores da variável Tarefas em função da tríade do Burnout

Tarefas	Qui- Quadrado (χ^2)	P
Exaustão	27.213	.090
Despersonalização	28.923	.009
Realização Pessoal	22.427	.470
Global do Burnout	41.198	.084

- Contacto directo - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do contacto directo com sujeito, sejam eles testemunhas, vítimas ou agressores. (Fexaustão=0.075; Fdespersonalização=0.224; Frealização=0.111 e Fglobal=0.157).

- Psicofármacos - Verificou-se que a incidência da despersonalização e da realização pessoal são independentes da toma de psicofármacos (Fdespersonalização=0.565 e Frealização=0.184). Nesta variável foi verificado que nas dimensões **Exaustão e na escala global do Burnout existem diferenças** significativas entre os grupos (toma de psicofármacos/não toma psicofármacos) de onde foram extraídas as amostras (Fexaustão=0.039 e Fglobal burnout=0.034) (Quadro 7). Verificou-se que para a dimensão de Exaustão os sujeitos que tomam psicofármacos apresentam valores mais elevados do que os que não tomam (3.55; 1.76). Relativamente ao valor total do Burnout, regista-se o mesmo resultado (x toma psicofarmacos=64.75 > x não toma psicofármacos 49.66).

Quadro 7 – Valores da variável “a toma de Psicofármacos” em função da tríade do Burnout

Psicofármacos	Qui-Quadrado (χ^2)	P
Exaustão	39.027	.039
Despersonalização	11.610	.565
Realização Pessoal	30.369	.184
Global do Burnout	56.342	.034

- Acompanhamento Psicológico - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do acompanhamento psicológico (Fexaustão=0.138; Fdespersonalização=0.723; Frealização=0.262 e Fglobal=0.262).

- Actividade de lazer - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do facto de praticarem ou não actividades de lazer. (Fexaustão=0.645; Fdespersonalização=0.914; Frealização=0.097 e global=0.169).

- Qual a actividade de Lazer - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes da modalidade praticada. (Fexaustão=0.982; Fdespersonalização=0.374; Frealização=0.114 e Fglobal=0.363).

Quanto às variáveis onde o próprio sujeito avalia a organização:

- Instituição - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes da estrutura da organização. Esta variável encontra-se agrupada em 3K grupos: Muito, Média e pouco estruturada. (P exaustão=0.274; P despersonalização=0.869; P realização=0.330 e P global=0.362).

- Relação com o supervisor - Verificou-se que a incidência da despersonalização e a escala Global são independentes da relação com o supervisor. Esta variável encontra-se agrupada em 4K grupos: Boa, média, má e sem relação. (P despersonalização=0.126 e P global=0.164). Foi verificado que a dimensão de **Exaustão e de Realização Pessoal apresentam diferenças** quanto ao “tipo de relação” que têm com o supervisor (Quadro 8).

Quadro 8 – Valores da variável relação com o supervisor em função da tríade do Burnout

Relação com o Supervisor	Kruskal-Wallis (χ^2)	P
Exaustão	9.639	.022
Despersonalização	5.725	.126
Realização Pessoal	9.492	.023
Global do Burnout	5.105	.164

De acordo com a comparação múltipla de médias das ordens, verificou-se que a má relação apresenta uma distribuição da dimensão exaustão significativamente diferente da boa e média relação ($p=0.008$ e 0.042 respectivamente). De acordo com a comparação múltipla de médias das ordens, é descrita como boa relação apresenta uma distribuição da dimensão realização pessoal significativamente diferente da média e sem relação ($p=0.015$ e 0.029 respectivamente) (Quadro 9 e 10).

Quadro 9 – Comparação múltipla das médias para a variável Exaustão – Relação Com o supervisor

Relação com o supervisor	Média Relação	Má Relação	Sem Relação
Boa	.155	.008	.080
Média		.042	.222
Má			.090

Quadro 10 – Comparação múltipla das médias para a variável Realização Pessoal – Relação Com o supervisor

Relação com o supervisor	Média Relação	Má Relação	Sem Relação
Boa	.015	.179	.029
Média		.801	.196
Má			.380

-Autonomia – Verificou-se que para a dimensão da exaustão, realização pessoal e para a variável global do Burnout os valores do grupo de alta autonomia são inferiores aos valores do grupo de baixa autonomia. Quanto á dimensão despersonalização verificou-se que os valores do grupo de alta autonomia são iguais ou superiores aos valores do grupo de baixa autonomia ($W_{\text{exaustão}}=0.00$; $W_{\text{despersonalização}}=0.449$; $W_{\text{realização}}=0.007$ e $W_{\text{global}}=0.001$) (Quadro 11).

Quadro 11 – Valores da variável Autonomia em função da tríade do Burnout

Autonomia	Wilcoxon-Man-Whitney	P
Exaustão	127.00	.000
Despersonalização	343.00	.449
Realização Pessoal	214.50	.007
Global do Burnout	167.00	.001

-Sobrecarga - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes da sobrecarga. ($F_{\text{exaustão}}=0.696$; $F_{\text{despersonalização}}=0.750$; $F_{\text{realização}}=0.937$ e $F_{\text{global}}=0.663$).

-Recurso - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes dos recursos. ($F_{\text{exaustão}}=0.285$; $F_{\text{despersonalização}}=0.778$; $F_{\text{realização}}=0.720$ e $F_{\text{global}}=0.857$).

-Clima organizacional - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout são independentes do clima. ($F_{\text{exaustão}}=0.212$; $F_{\text{despersonalização}}=0.721$ e $F_{\text{realização}}=0.079$). Nesta variável foi verificado que na dimensão **global do Burnout existem diferenças** significativas entre os grupos (adequado clima/ não adequado clima) de onde foram extraídas as amostras ($F_{\text{global burnout}}=0.036$) (Quadro 12) Foi verificado que o valor total do Burnout foi mais elevado nos sujeitos que avaliam o clima organizacional como pouco adequado (53) comparativamente com os que avaliam como adequado o clima (47.19).

Quadro 12 – Valores da variável Clima Organizacional em função da tríade do Burnout

Clima Organizacional	Qui-Quadrado (χ^2)	p
Exaustão	23.566	.212
Despersonalização	14.098	.721
Realização Pessoal	29.517	.079
Global do Burnout	42.008	.036

-Formação - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes da formação. (F exaustão=0.667; Fdespersonalização=0.725; Frealização=0.462 e Fglobal=0.939).

-Apoio da parte da organização - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do apoio. (Fexaustão=0.712; Fdespersonalização=0.676; Frealização=0.145 e Fglobal=0.415).

-Diferença de apoios - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do tipo de apoio organizacional. (Fexaustão=0.922; Fdespersonalização=0.299; Frealização=0.479 e F global=0.621).

Em síntese, deve ser salientado que as variáveis: **tarefas da profissão, a toma de psicofármacos, a relação com o supervisor, o clima organizacional e a autonomia** apresentam Relação com os níveis de Burnout (outputs em anexo L).

Resultados para a amostra de Agentes (PSP)

▪ Análise descritiva dos níveis de Burnout - PSP

Na amostra de agentes, a dimensão Exaustão apresenta uma média de 1.92 e a dimensão realização pessoal reflecte uma média de 2.21. Nesta análise descritiva destaca-se a dimensão da despersonalização com uma média de 5.21, o que significa que está acima do ponto de corte (valor de 3 para cada dimensão). Assim sendo, pode-se inferir que tanto a dimensão exaustão como a realização pessoal encontram-se abaixo do ponto de corte, enquanto que a despersonalização se insere acima o que significa que esta amostra tem valores altos para esta dimensão.

A média do valor total do Burnout é de 51.93 o que significa que para um mínimo de 0 e um máximo de 96 de pontuação, estes valores estão ligeiramente acima do ponto de corte (48) da escala total (Anexo I).

O presente estudo enquadra-se no objectivo de verificar se as variáveis sócio-demográficas e profissionais se encontram relacionadas com os níveis de Burnout (exaustão, despersonalização e realização pessoal) nas forças de segurança.

• Relação entre as características sócio demográficas e profissionais e o Burnout

Os resultados obtidos:

- Género - Pode-se afirmar que a incidência da tríade do Burnout e a escala global do Burnout são independentes da variável género ($F_{\text{exaustão}}=0.993$; $F_{\text{despersonalização}}=0.667$; $F_{\text{realização}}=0.926$ e $F_{\text{global}}=0.725$).

- Grupo Etário – Foi-se analisar se havia diferenças entre as variáveis e grupos e com os valores obtidos (p-value exaustão=0.085; p-value despersonalização=0.329; p-value realização=0.422 e p-value global=0.038) chegou-se à conclusão que não existem diferenças significativas para um $\alpha=0.05$ para a tríade da Burnout enquanto que para a **variável global existem diferenças** significativas (Quadro 13).

Quadro 13 – Valores da variável Grupo etário em função da tríade do burnout

Grupo etário	Kruskal-Wallis	P
Exaustão	4.930	.085
Despersonalização	2.224	.329
Realização Pessoal	1.727	.422
Global do Burnout	6.546	.038

De acordo com a comparação múltipla de médias das ordens, verificou-se que o grupo etário de 22 aos 32 anos apresenta uma distribuição na dimensão global do Burnout significativamente diferente do grupo etário dos 33 aos 43 anos ($p=0.016$) (Quadro 14) Verifica-se que através das médias, os valores de Burnout são mais elevados nos sujeitos mais velhos [33-43] relativamente aos sujeitos mais novos [22-33] (57.15; 50.27 respectivamente).

Quadro 14 – Comparação múltipla das médias para a variável Global do burnout - Grupo etário

Grupo etário	[33-43]	[44-55]
[22-32]	.016	.722
[33-43]		.057

-Estado Civil – Verificou-se que a incidência da Exaustão e da Despersonalização são independentes do estado civil, estando agrupados em 6K grupos: solteiros, casados, união de facto, divorciados, separados e viúvos ($F_{\text{exaustão}}=0.321$; $F_{\text{despersonalização}}=0.769$). Nesta variável foi verificado que nas dimensões **Realização Pessoal e na escala global do Burnout existem diferenças** significativas entre os grupos de onde foram extraídas as amostras ($F_{\text{realização}}=0.023$ e $F_{\text{global burnout}}=0.029$) (Quadro 15).

Através da estatística descritiva, foi verificado que os sujeitos com maior realização Pessoal são os que estão em união de facto, os que apresentam menor são os divorciados; os casados e solteiros apresentam valores semelhantes.

Quadro 15 – Valores da variável estado civil em função da tríade do burnout

Estado civil	Qui-Quadrado (χ^2)	p
Exaustão	136.963	.321
Despersonalização	84.587	.769
Realização Pessoal	169.626	.023
Global do burnout	261.595	.029

- Filhos - Verificou-se que a incidência da Exaustão, realização e a escala Global são independentes da variável filhos. Esta variável está agrupada em 2k grupos: se tem ou se não tem filhos (F_{exaustão}=0.686; F_{realização}=0.563 e F_{global}=0.253). Em relação á variável **despersonalização** os valores de Fisher (F_{despersonalização}=0.038) verificam que **existem diferenças significativas** entre os grupos (Quadro 16).

Quadro 16 – Valores da variável Filhos em função da tríade do burnout

Filhos	Qui-Quadrado (χ^2)	p
Exaustão	42.068	.686
Despersonalização	54.863	.038
Realização Pessoal	51.712	.563
Global do burnout	104.066	.253

- Número de filhos - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do número de filhos (P_{exaustão}=0.664; P_{despersonalização}=0.585; P_{realização}=0.263 e P_{global}=0.199).

- Habilitação Escolares – Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do nível das habilitações escolares. Esta variável está agrupada em 6k Grupos: 1º ciclo, 2º ciclo, 3º ciclo, secundário, licenciatura e mestrado. (P_{exaustão}=0.732; P_{despersonalização}=0.426; P_{realização}=0.108 e P_{global}=0.433).

- Tempo de Serviço - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do tempo de Serviço. Esta variável encontra-se agrupada em 6K grupos: 1-5, 6-10, 11-15, 16-20, 21-25 e dos 26-30 anos de serviço. (P_{exaustão}=0.533; P_{despersonalização}=0.233; P_{realização}=0.571 e P_{global}=0.164).

- Motivo de Escolha - Foi verificado que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes dos motivos de escolha da profissão. Esta variável encontra-se agrupada em 3k grupos: estabilidade, gosto e sociais. (F_{exaustão}=0.277; F_{despersonalização}=0.164; F_{realização}=0.109 e F_{global}=0.281).

- Turno - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes da realização dos turnos (se fazem ou não fazem turnos) (F_{exaustão}=0.970; F_{despersonalização}=0.566; F_{realização}=0.808 e F_{global}=0.940).

-Serviço - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do tipo de serviço, aqui considerámos o serviço interno, o serviço externo e aqueles que exercem ambos os serviços ($F_{\text{exaustão}}=0.062$; $F_{\text{despersonalização}}=0.661$; $F_{\text{realização}}=0.833$ e $F_{\text{global}}=0.908$).

-Tarefas - Verificou-se que a incidência da tríade do Burnout e a escala Global são independentes do tipo de serviço ($F_{\text{exaustão}}=0.728$; $F_{\text{despersonalização}}=0.289$; $F_{\text{realização}}=0.793$ e $F_{\text{global}}=0.904$).

- Contacto directo - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do contacto directo com sujeitos sejam eles testemunhas, vítimas ou agressores. ($F_{\text{exaustão}}=0.148$; $F_{\text{despersonalização}}=0.749$; $F_{\text{realização}}=0.518$ e $F_{\text{global}}=0.067$).

- Psicofármacos - Verificou-se que a incidência da tríade do Burnout e a escala global são independentes da toma de Psicofármacos ($F_{\text{exaustão}}=0.162$; $F_{\text{despersonalização}}=0.655$; $F_{\text{realização}}=0.124$ e $F_{\text{global}}=0.077$).

- Acompanhamento Psicológico - Verificou-se que a incidência da tríade do Burnout e da variável global são independentes do acompanhamento psicológico ($F_{\text{exaustão}}=0.186$; $F_{\text{despersonalização}}=0.991$; $F_{\text{realização}}=0.161$ e $F_{\text{global}}=0.069$).

- Actividade de lazer - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do facto de praticarem ou não actividades de lazer. ($F_{\text{exaustão}}=0.100$; $F_{\text{despersonalização}}=0.992$; $F_{\text{realização}}=0.348$ e $F_{\text{global}}=0.323$).

- Qual a actividade de Lazer - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes da modalidade praticada. ($F_{\text{exaustão}}=0.244$; $F_{\text{despersonalização}}=0.699$; $F_{\text{realização}}=0.257$ e $F_{\text{global}}=0.056$).

Quanto às variáveis onde o próprio sujeito avalia a organização:

- Instituição - Verificou-se que a incidência da Exaustão e da escala Global são independentes da estrutura da organização. Esta variável encontra-se agrupada em 3K grupos: Muito, Média e pouco estruturada. ($P_{\text{exaustão}}=0.283$ e $P_{\text{global}}=0.238$). Verificou-se que para um $\alpha=0.05$, a dimensão **Despersonalização e Realização Pessoal apresentam diferenças** quanto á avaliação da instituição (Quadro 17).

Quadro 17 - Valores da variável Instituição em função da tríade do burnout

Filhos	Kruskal-Wallis	p
Exaustão	2.527	.283
Despersonalização	9.416	.009
Realização Pessoal	9.272	.010
Global do burnout	2.870	.238

De acordo com a comparação múltipla de médias das ordens, verificou-se que a amostra que avalia a sua instituição como média estruturada, apresenta uma distribuição na dimensão despersonalização e realização pessoal significativamente diferente da pouco estruturada ($p=0.002$) (Quadro 18 e 19).

Quadro 18 – Comparação múltipla das médias para a variável Despersonalização - Instituição

Instituição	Média estruturada	Pouco estruturada
Muito Estruturada	.882	.087
Médio estruturada		.015

Quadro 19 – Comparação múltipla das médias para a variável Realização Pessoal - Instituição

Instituição	Média estruturada	Pouco estruturada
Muito Estruturada	.418	.079
Médio estruturada		.001

- Relação com o supervisor - Verificou-se que a incidência da tríade do Burnout e a escala Global são independentes da relação com supervisor. Esta variável encontra-se agrupada em 4K grupos: Boa, média, má e sem relação. (P exaustão=0.663; P despersonalização=0.170; P realização=0.121 e P global=0.469).

- Autonomia - Verificou que para as variáveis Exaustão, Realização pessoal e para a variável global do Burnout os valores do grupo de alta autonomia são superiores ou iguais aos valores do grupo de baixa autonomia ($p=0.088$; 0.130 e 0.112). Quanto á dimensão da despersonalização, verificou-se que os valores do grupo de alta autonomia são iguais ou superiores aos valores do grupo de baixa autonomia ($p=0.047$) (Quadro 20).

Quadro 20 - Valores da variável Autonomia em função da tríade do Burnout

Autonomia	Wilcoxon-Man-Whitney	P
Exautão	1306.5	.088
Despersonalização	1252	.047
Realização Pessoal	1347	.130
Global do Burnout	1330.5	.112

-Sobrecarga - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes da sobrecarga. (F exaustão=0.084; F despersonalização=0.604; F realização=0.685 e F global=0.799).

-Recurso - Verificou-se que a incidência da Exaustão e da Despersonalização são independentes dos recursos. (F exaustão=0.429 e F despersonalização=0.898). Quanto á variável **Realização Pessoal e Global do Burnout** obtiveram-se os valores de Fisher de 0.004 e 0.036 respectivamente, o que significa que existem diferenças significativas entre os grupos que têm e que não têm recursos de onde foram extraídas as amostras (Quadro 21). Verificou-se que a média dos valores para a realização dos sujeitos que apresentam recursos são inferiores aos sujeitos que descrevem não ter recursos (1.51; 2.65 respectivamente).

Quadro 21 – Valores da variável Recursos em função da tríade do burnout

Recursos	Qui-Quadrado (χ^2)	p
Exaustão	26.885	.429
Despersonalização	13.518	.898
Realização Pessoal	45.363	.004
Global do burnout	56.276	.036

-Clima organizacional - Através da análise estatística inferencial com o teste de Fisher verificou-se que a incidência da realização pessoal e a escala Global são independentes do clima. (F realização=0.181 e F global=0.220). Quanto às variáveis **exaustão e despersonalização** os valores (0.044 e 0.033) demonstram que **existem diferenças significativas** entre os grupos (Quadro 22).

Quadro 22 – Valores da variável Clima Organizacional em função da tríade do burnout

Filhos	Qui-Quadrado (χ^2)	p
Exaustão	36.821	.044
Despersonalização	28.610	.033
Realização Pessoal	32.567	.181
Global do burnout	49.065	.220

Quanto a estes resultados, temos de salientar que a média da dimensão da exaustão é superior nos sujeitos que descrevem o clima organizacional como pouco adequado (1.45; 2.28). Quanto á dimensão despersonalização verifica-se o oposto, ou seja, os valores são superiores nos sujeitos que avaliam o clima organizacional como adequado (5.40; 5.07).

-Formação - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes da formação. (F exaustão=0.544; F despersonalização=0.329; F realização=0.801 e F global=0.104).

-Apoio da parte da organização - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do apoio (F exaustão=0.072; F despersonalização=0.258; F realização=0.079 e F global=0.242).

-Diferença de apoios - Verificou-se que a incidência da tríade de Burnout e a escala Global são independentes do tipo de apoio organizacional. (F exaustão=0.300; F despersonalização=0.704; F realização=0.320 e F global=0.602).

Em síntese, deve ser salientado que as variáveis: **Grupo etário, Estado civil, ter filhos, a avaliação da instituição, autonomia, clima organizacional e recursos** apresentam relação com os níveis de Burnout (Anexo L).

Resultados Comparativos na amostra de Forças de Segurança
Análise dos níveis de Burnout nas Forças de Segurança

Foi verificado na presente amostra (Forças de segurança) que as dimensões do Burnout se comportavam da mesma forma que o modelo teórico pressupõe, assim sendo, foi-se verificar as correlações de Spearman para a amostra de Guardas e para a amostra de Agentes como se pode verificar nos quadros 23 e 24.

Quadro 23 – Relação entre as dimensões do burnout na amostra de Forças de Segurança da GNR

	Despersonalização	Realização Pessoal	Total Burnout
Exaustão Emocional	-.185	,521**	,741**
Despersonalização		-.113	.126
Realização Pessoal			,866**

** Correlações significativas para um $p < 0.01$

Quadro 24 – Relação entre as dimensões do burnout na amostra de Forças de Segurança da PSP

	Despersonalização	Realização Pessoal	Total Burnout
Exaustão Emocional	-,220*	,552**	,828**
Despersonalização		-,360**	.000
Realização pessoal			,803**

*. Correlações significativas para um $p < 0.05$

** Correlações significativas para um $p < 0.01$

O modelo teórico compreensivo do Burnout descreve que as dimensões de exaustão e de despersonalização se encontram positivamente relacionadas e negativamente relacionadas com a dimensão da realização pessoal.

Após a análise dos valores estatísticos, pôde-se verificar que tanto a amostra de Guardas, como na amostra de Agentes, a relação entre as dimensões do burnout não se comportaram como o modelo teórico prevê.

As dimensões Exaustão e Despersonalização na amostra de GNR's relacionam-se negativamente enquanto que as dimensões Exaustão e Realização pessoal relacionam-se de uma forma positiva em ambas as amostras (comportamento difere com o modelo teórico).

Porém, pode-se confirmar que os valores apesar de não serem os esperados (teoricamente), as variáveis, exaustão e realização pessoal, relacionam-se de uma forma positiva com a dimensão global do Burnout de forma significativa.

Comparação dos níveis do Burnout e suas dimensões nas duas amostras de forças de segurança

Foi objectivo fazer uma análise comparativa dos valores entre as duas amostras das forças de segurança.

- Comparação dos valores de Burnout entre as amostras da GNR e PSP

Na variável **Exaustão** foi-se verificar se os valores eram iguais ou se diferiam significativamente entre as amostras em estudo, sendo que: a hipótese a testar foi se os valores da subescala Exaustão diferiam ou eram considerados iguais significativamente para as duas amostras em estudo. Os resultados obtidos foram: os valores da dimensão exaustão na amostra de GNR's não diferem significativamente dos valores na amostra de PSP's ($U=3891$; $W=6036$; $p=0.417$) (Anexo J).

Na variável **Despersonalização** foi-se verificar, se os valores eram iguais ou se diferiam significativamente entre as amostras em estudo, sendo que: a hipótese a testar foi, se os valores da subescala da Despersonalização diferiam ou eram considerados iguais significativamente para as duas amostras em estudo. Os resultados obtidos foram: os valores da dimensão da Despersonalização na amostra de GNR's não diferem significativamente dos valores na amostra de PSP's ($U=3748.5$; $W=11251.5$; $p=0.268$) (Anexo J).

Na variável **Realização Profissional** fomos verificar se os valores eram iguais ou se diferiam significativamente entre as amostras em estudo, sendo que: a hipótese a testar foi, se os valores da subescala Realização Profissional diferiam ou eram considerados iguais significativamente para as duas amostras em estudo. Os resultados obtidos foram: os valores da dimensão Realização Profissional na amostra de GNR's não diferem significativamente dos valores na amostra de PSP's ($U=3631.5$; $W=5776.5$; $p=0.172$) (Anexo J).

Na variável **Global do Burnout** fomos verificar se a média era igual ou se diferia significativamente entre as amostras em estudo, sendo que: a hipótese a testar foi, se as médias da variável global do Burnout diferiam ou eram considerados iguais significativamente para as duas amostras em estudo. Os resultados obtidos foram: as médias da dimensão global do Burnout na amostra de GNR's é 50.58 (SEM=1.71) e a média da dimensão global na amostra de PSP's é de 51.93 (SEM=1.16), sendo que de acordo com a estatística do T-Student as médias das amostras não diferem significativamente ($p=0.506$ – uma vez que o p-value tem o valor de 0.876, o valor a verificar é “equal variance assumed”) (Anexo K). Ver quadro 25.

Quadro 25 – Valores para a comparação entre a amostra da GNR e PSP na tríade do Burnout

GNR & PSP	Exaustão	Despersonalização	Realização Pessoal	Global do Burnout
Wilcoxon-Mann-Whitney (sig)	0.417	0.268	0.172	
T-Student (sig)				0.506

Concluí-se assim, que tanto ao nível das subescalas da tríade do Burnout como da variável global as amostras de guardas e de agentes não apresentam diferenças significativas entre si.

Resultados da Desejabilidade social

Quanto aos resultados da escala de desejabilidade, os resultados para a GNR e para a PSP foram muito idênticos (média GNR=6.49 e média PSP=6.24). Os resultados demonstraram que as respostas dadas ao questionário são influenciadas pela desejabilidade social, uma vez que a média dos resultados encontra-se abaixo do ponto de corte (12). Pode-se também afirmar que existe uma correlação positiva entre os valores de Burnout e os valores de desejabilidade social ($p < 0.05$).

Quadro 26 - Correlações de Spearman para a variável Desejabilidade Social

Desejabilidade Social	Exaustão	Despersonalização	Realização Pessoal	Global do Burnout
GNR	.294			
PSP	.312	-.300	.321	.266

Através do quadro 26, pode-se afirmar que tanto a amostra de GNR's como na amostra de PSP's, a desejabilidade comporta-se de uma forma correlacional positiva com a variável exaustão.

É de salientar que na amostra da PSP, a desejabilidade Social encontra-se correlacionada positivamente tanto com a variável realização pessoal como com a global do Burnout. Por fim, deve-se constatar que a despersonalização correlaciona-se de forma negativa com a variável desejabilidade social.

Discussão

As forças de segurança estudadas (GNR e PSP) são muito semelhantes tanto na maneira de actuação, como nas tarefas e nas suas funções. A grande diferença detectada entre as duas é que a GNR é de ordem militar enquanto que a PSP não. Assim sendo, verificou-se através do presente estudo que a **tríade do Burnout** não apresentou diferenças entre os grupos.

Schaufeli e Enzman (1998) cit por Maslach, Schaufeli & Leiter, (2001) fizeram um estudo em que observaram a prevalência de Burnout para diferentes ocupações (ensino, serviços sociais, medicina, saúde mental e serviços policiais). Pôde-se então verificar que importantes características das ocupações afectavam a experiência de Burnout dos trabalhadores.

Os resultados evidenciaram níveis de burnout moderados para a **exaustão emocional**, que segundo Boles et al (2000) está associado a excessivos e prolongados níveis de tensão no trabalho, que produz tensão ou sentimentos de tensão, irritabilidade e cansaço. O mesmo se verificou com a **realização pessoal**, em que a sua diminuição envolve esforços repetidos, com falha na produção de resultados, conduzindo a uma atitude de ineficácia e de redução da motivação. Foram também bastante evidentes os valores de **despersonalização**, que parecem estar relacionados com uma tendência para a não individualização e desumanização dos outros, através do cinismo, indiferença, atitudes e comportamentos, com ausência de cuidados para com os outros (Boles et al, 2000).

O perfil dos agentes direccionados para a segurança e cumprimento da lei tem sido caracterizado através de altos níveis de **cinismo** e ineficácia comparativamente com baixos níveis de exaustão (Maslach, Schaufelie, & Leiter, 2001), pois estes profissionais lidam constantemente com excessivos e prolongados níveis de tensão no trabalho.

Nos polícias Noruegueses foi verificado que quanto às dimensões do cinismo e da ineficácia profissional apresentavam valores elevados em comparação com a dimensão da exaustão que apresentavam valores mais baixos (Burke & Mikkelsen, 2006), porém em estudos nacionais, foi verificado que o estudo com guardas prisionais teve como resultados níveis de burnout moderados para a Exaustão Emocional, elevados para a Despersonalização e moderados para a Realização Pessoal (Tapadinhas e Passos, 2008). É de salientar que o último resultado apresentado está em concordância com o presente estudo, o que permite concluir que as forças de segurança de diferentes locais comportam-se de maneiras diferentes quanto aos níveis de Burnout, tendo em conta que a igualdade se encontra nos valores elevados da despersonalização.

A profissão de “Forças de Segurança” é geralmente entendida como inerentemente stressante (Collins & Gibbs, 2003; Dowler & Arai, 2008). Segundo Thompson, Kirk e Brown

(2006) existem fontes de stress específicas à actividade policial, são elas: factores de stress inerentes ao Sistema Criminal e de Justiça, o lidar com o público, “stressores” intrínsecos ao trabalho de polícia e até mesmo a própria agressividade.

As organizações das forças de segurança (GNR e PSP) são organizações com uma estrutura com características específicas que a tomam como uma particularidade nesta área. Com uma cultura organizacional onde o autoritarismo, o cinismo, a desconfiança e o conservadorismo dominam, elas são constantemente avaliadas pelo seu desempenho a nível interno e externo, nomeadamente pela população civil.

O **modelo teórico** compreensivo do Burnout descreve que as dimensões de exaustão e da despersonalização encontram-se positivamente relacionadas e negativamente relacionadas com a dimensão da realização pessoal. Após a análise dos valores estatísticos, pôde-se verificar que tanto na amostra de Guardas, como na amostra de Agentes, a relação entre as dimensões do burnout não se comportaram como o modelo teórico prevê.

As dimensões Exaustão e Despersonalização na amostra de GNR's relacionam-se negativamente, enquanto que as dimensões Exaustão e Realização pessoal se relacionam de uma forma positiva em ambas as amostras (comportamento difere com o modelo teórico).

Estes resultados podem estar relacionados com factores de diferentes ordens: deseabilidade social, factores organizacionais e inerentes à própria profissão e expectativas do papel desempenhado pela função de “agente da autoridade”.

É de salientar que o resultado da escala de **Deseabilidade Social** pode ter influenciado os resultados globais do Burnout, podendo mesmo generalizar, que as respostas podem estar contaminadas com comportamentos socialmente aceitáveis.

Alguns autores quando abordam o processo de stress profissional em agentes policiais, questionam as próprias exigências **organizacionais**, tais como o autoritarismo e o cinismo. São **inerentes à cultura organizacional** e promovem a indiferença perante as emoções e as situações desagradáveis no trabalho. Sendo fontes de stress profissional, são também uma forma de socialização no trabalho, que contribuem para o desequilíbrio do agente (Violanti, 1983).

As diferentes dimensões do burnout têm diferentes naturezas com diferentes variáveis tal como é afirmado por alguns autores (Warley et al, 2008).

A cultura das forças de segurança promovem a não verbalização o reconhecimento das emoções e o cinismo enquanto atitude, assim, há uma promoção facilitando o aparecimento do burnout.

A referir também que as **expectativas profissionais** quanto ao papel de “agente de autoridade” são na maioria das vezes bastantes elevadas. É aqui que se coloca a questão: quem não gosta de se sentir superior?

Muito importante neste estudo foi verificar a relação do Burnout com as diversas **variáveis Sócio-demográficas e profissionais**, estas ajudaram à compreensão da situação das amostras estudadas.

Em diversos estudos foi verificado que existiam diferenças quanto ao **sexo**, apresentando-se os profissionais do sexo masculino com níveis mais altos de Burnout que os profissionais do sexo feminino. Foi também verificado que os altos níveis de exaustão emocional estão associados aos profissionais do sexo masculino (Price & Spence, 1994).

Num estudo com 300 policias foi verificado que os homens revelam maior satisfação no trabalho comparativamente com às mulheres policias, e que estas vivenciam experiências psicologicamente mais stressantes comparativamente com os homens. Este estudo verificou que as causas para a insatisfação no trabalho eram devidas à exaustão emocional, despersonalização, stress, treino de relações interpessoal, posição económica, competição e os conflitos de valores praticados entre homens e mulheres policiais (Sharma, Verma, Verma & Malhotra, 2010). No estudo presente como esperado teoricamente não existiram diferenças significativas entre o género nas amostras estudadas.

A **idade** é uma das variáveis que tem sido mais relacionada consistentemente com o Burnout, pois a idade parece ser um risco maior numa fase mais precoce da carreira de um sujeito. Maslach et al (2001) afirmam que a variável idade é a variável sócio-demográfica mais consistente perante o burnout e que na maioria dos estudos, os que se consideram mais novos (entre os 30 e os 40 anos) mostravam níveis mais elevados de burnout comparativamente com os sujeitos mais velhos. Aqui os autores referem-se à escala global do burnout. Na amostra de agentes, verificou-se que existiam diferenças significativas entre os diferentes grupos etários, verificando que grupo dos [33-43] obteve valores muito superiores aos sujeitos a partir dos 44 anos, isto significa que estes valores vão de encontro com os resultados de estudos anteriores.

Quanto ao **estado civil** existe uma grande controvérsia, pois existem estudos que não verificaram qualquer relação com o Burnout (Jackson, Schwab & Schuller, 1986).

Foi verificado que o casamento parece proporcionar apoio suficiente para anular a tendência para o Burnout reforçando a ideia de que os trabalhadores casados têm níveis mais baixos de Burnout que os solteiros (Seltzer & Numerof (1988 cit in Garcia, 1990; Shubin cit in Garcia, 1990)

Em concordância, Maslach (2003) refere que os sujeitos solteiros apresentam níveis de burnout superiores comparativamente aos casados. Em relação à amostra de agentes, estes apresentam valores significativos para esta variável, apresentando os sujeitos com companheiro, valores mais elevados que os solteiros.

As **tarefas** realizadas na amostra de guardas prenderam-se com as administrativas e as operacionais e chegou-se à conclusão que os guardas que efectuem tarefas operacionais apresentam valores mais elevados de Despersonalização, isto deve-se ao facto do profissional ter de lidar com o “outro” imprevisível, activando assim esta defesa pessoal como estratégia profissional.

Existem dados relativamente recentes, que alertam para a procura de **apoio psicológico** em situações de pressão profissional por parte de policias cada vez mais novos, alguns mesmo, ainda em formação ou em início de actividade (Passos, 2008). Na amostra constituída por guardas, verificou-se que os níveis da dimensão Exaustão e global do Burnout são muito superiores nos sujeitos que **tomam psicofármacos** comparativamente aos sujeitos que não tomam, isto pode ter a justificação de que os sujeitos que tomam psicofármacos não estão a conseguir lidar com o “stress” profissional.

A ausência de uma **estrutura** clara na organização pode criar uma ambiguidade alta e favorecer o aparecimento do Burnout (Shirom, 1986). Na amostra de agentes, foi verificado que a dimensão despersonalização é significativamente mais elevada para quem considera que a sua instituição é “média estruturada” comparativamente com os que consideram a instituição “pouco estruturada”. A dimensão realização pessoal vai de encontro com os estudos apresentados, pois a amostra que avalia a sua instituição como “pouco estruturada” apresenta valores mais elevados nesta dimensão que os sujeitos que avaliam a organização como “média estruturada”. Em estudos efectuados anteriormente, também se pode verificar que as organizações mais estruturadas apresentavam níveis baixos de Burnout comparativamente com as organizações não estruturadas e que o Burnout pode ser reduzido introduzindo organização na estrutura (Pines & Maslach, 1978).

Outro aspecto a ter em conta é a **relação do supervisor** com os subordinados. Relações positivas com os supervisores estão associados a baixos níveis de Burnout, enquanto as negativas com altos níveis de Burnout (Leiter & Maslach, 1988). Este estudo vem apoiar os resultados apresentados, pois os valores para a dimensão exaustão são significativamente inferiores para os sujeitos que apresentam boa relação com o supervisor comparativamente com os sujeitos que apresentam uma má relação.

O sentir-se **autónomo**, poder utilizar as suas aptidões e ter um ambiente de trabalho sem ambiguidade, está relacionado com baixos níveis de Burnout, enquanto a falta de autonomia no trabalho está associada a altos níveis de Burnout (Lee & Ashforth, 1993^a), este estudo vai de encontro aos resultados encontrados no presente estudo.

O encorajamento para os profissionais tomarem decisões e serem auto-suficientes parece estar associado a um aumento do sentimento de realização pessoal. Em estudos anteriores constatou-se que a **autonomia** é um factor que influencia a dimensão da realização pessoal, estando esta subescala relacionada positivamente com a autonomia (Savicki & Cooley, 1994; Friesen & Sarros, 1989).

Vários estudos apontam que a **sobrecarga** no trabalho parece ser a variável que mais influencia a exaustão emocional (Friedsen & Sarros, 1989; Price & Spence, 1994; savicki & Cooley, 1994), esta variável no entanto não apresentou diferenças significativas.

As fontes de stress na polícia têm sido categorizadas de várias formas, incluindo as práticas, as características organizacionais, o sistema de justiça e as especificidades do trabalho policial. Destas emergem duas grandes categorias: os “stressores” organizacionais e os inerentes ao próprio trabalho policial (Ravelo, García & Dorta, 2008). Apesar do contacto contínuo com a marginalidade e com a criminalidade da sociedade actual, são os “stressores organizacionais” os que revelam maior impacto sobre o stress destes profissionais (Collins & Gibbs, 2003).

Os custos de doenças relacionados com o stress na polícia parecem ser elevados e financeiramente traduzem-se num peso crescente, com repercussões na diminuição da produtividade, na ausência por doença e na reforma antecipada. Um grande número de reformas nesta actividade profissional são devidas a problemas psicológicos (Collins & Gibbs, 2003).

Quanto às causas do burnout, foi referido por Maslch e Jackson (1984) que os factores organizacionais mostraram valores mais significativos nas correlações com o Burnout que as próprias características individuais, no presente estudo, verifica-se que são as variáveis organizacionais aquelas que apresentam maiores diferenças com os valores da tríade e do burnout global.

As forças de segurança são hoje uma actividade profissional com um papel fundamental na sociedade que apresentam características específicas. Sendo uma organização relativamente fechada, autoritária, com poucos estudos científicos sobre o stress profissional em Portugal, os agentes e os guardas possuem um papel social relevante na segurança dos cidadãos, que devendo ser eficazes, sem falhar, os tornam alvo de grandes níveis de stress. O agente e o guarda sentem-se exaustos e cansados, sem capacidade de resposta. Rapidamente começam a ficar irritados,

frustrados, insensíveis e indiferentes para com os que necessitam do seu serviço, diminuindo assim, os seus sentimentos de competência, de sucesso e de eficácia no seu trabalho.

É neste sentido que este trabalho deve ser enquadrado, procurando observar não só a prevalência e frequência do burnout, mas também a importância de determinadas variáveis psicológicas, ocupacionais e mesmo organizacionais na compreensão desta temática.

É importante o destaque da necessidade de intervenções ao nível da **saúde ocupacional**, onde a principal finalidade consiste na promoção de “ótimas” condições de trabalho: que permitam uma boa qualidade de vida no trabalho, protegendo a saúde dos trabalhadores, promovendo o seu bem-estar físico, mental e social, prevenindo a doença e os acidentes.

A Saúde Ocupacional é uma área de intervenção prioritária que valoriza o local de trabalho como espaço privilegiado para a prevenção primária dos riscos ocupacionais, a protecção e promoção da saúde e o acesso aos serviços de saúde dos trabalhadores.

Considerações Finais

O presente trabalho teve como grande objectivo fazer um estudo exploratório sobre o Burnout nas forças de Segurança e comparar as amostras de GNR`s e PSP`s.

Importante salientar, que nas amostras tanto na de GNR`s como nas de PSP`s não diferem quanto aos valores da tríade de burnout, o que sugere que se possa concluir que a amostra de diferentes forças de segurança não apresente diferenças quanto aos valores de Burnout e suas variáveis.

Na amostra de Gnr`s verifica-se que as variáveis da toma de psicofármacos e a avaliação da relação com o supervisor influenciam os resultados da dimensão da Exaustão. O tipo de tarefas influencia a dimensão da despersonalização. Quanto à variável realização pessoal, verifica-se que esta é influenciada pela relação tida com o supervisor. Por fim, deve-se referir que as variáveis que influenciam os valores globais do burnout são a toma de psicofármacos e o tipo de clima organizacional.

Na amostra de Psp`s verifica-se que a variável do clima organizacional influencia os valores da dimensão da exaustão. Para a variável despersonalização detecta-se que o facto da amostra ter filhos, ou não, o tipo de estrutura da instituição e o clima organizacional, influenciam os valores obtidos. As variáveis do estado civil, da avaliação da instituição e dos recursos, influenciam a dimensão da realização pessoal. Por fim, quanto aos valores globais do burnout há a destacar que as variáveis do grupo etário, estado civil e recursos influenciam significativamente.

Os resultados para a escala de desejabilidade social verificaram que as respostas dadas aos questionários podem ter sido influenciadas pela desejabilidade social, ou seja, os sujeitos podem apresentar a necessidade de responder de forma culturalmente/socialmente aceitáveis ou consideradas correctas.

É de salientar que o resultado da escala de Desejabilidade Social pode ter influenciado os resultados globais do Burnout, podendo mesmo generalizar, que as respostas podem estar contaminadas com respostas socialmente aceitáveis.

Num estudo existem sempre algumas limitações, pois não é possível controlar todas as variáveis que se encontram no mesmo. No presente estudo a limitação mais relevante refere-se ao tipo de amostragem. A amostra foi intencional, de informantes estratégicos por “bola de neve”, o que intervém na validade externa dos resultados apurados, ou seja, as conclusões a que se chegou não podem ser generalizadas para a população global de Gnr`s e Psp`s.

O presente estudo pretende contribuir para a actuação nas forças de segurança de modo a intervir e prevenir níveis de Burnout. Estes níveis de Burnout são importantes de serem

trabalhados, pois não só influenciam o indivíduo/trabalhador, como tem repercussões a nível institucional.

Existem algumas formas de trabalhar/prevenir/reduzir os níveis de Burnout, sendo que na literatura é referido que as intervenções educacionais são as mais eficazes, tais como as formações. Estas são fáceis de planear e atingir uma grande população.

Um estudo com 257 policiais australianos indicaram que intervenções para reduzir a pressão no trabalho eram indicativos de evitamento de conflitos em casa e exaustão emocional (Hall et al, 2010).

Num estudo na China com 672 polícias, foi verificado que o conflito de papéis, a exaustão emocional e os problemas de saúde estão correlacionados positivamente (Wu, 2009).

Em 421 mulheres polícias na Austrália, foi verificado que o Burnout é reduzido quando é incluído por parte do supervisor um treino de suporte social (Thomson Kirk e Brown, 2005).

Assim sendo, são apresentadas algumas sugestões de estudos futuros: deveria ser alvo de estudo de uma forma longitudinal, o estudo de intervenções com programas específicos de controlo de stress; treinos de relaxamento; prática de resolução de conflitos/treino de resolução de problemas e seria importante o estudo da eficácia de intervenções educacionais (Formações) ao nível do Burnout, uma vez que tem uma acessibilidade mais simples para a amostra em causa.

Também será pertinente em estudos futuros integrar algumas variáveis, tais como: suporte social, estratégias de coping, situações “stressantes” na vida policial, a presença de doenças crónicas, satisfação no trabalho, estudo da personalidade entre outras que possam estar relacionadas com a temática.

É imprescindível destacar algumas formas importantes e práticas para este tipo de prevenção, tais como: o planeamento de programas de controlo de stress, treinos de relaxamento, a prática de exercício físico, programas de resolução de conflitos e treinos de resolução de problemas, serão alguns exemplos que deveriam ser aplicados para uma melhor “situação” individual e organizacional nas actividades policiais.

Bibliografia

- Ackerley, G., Burnell, J., Holder, D., & Kurdek, L. (1988). *Burnout among licensed psychologist. Professional Psychology: Research and Practice, 19* (6), 624-631.
- Afonso, J. M., & Gomes, A. R. (2009). Stress Ocupational em profissionais de Segurança Pública: Um Estudo com Militares de Guarda Nacional Republicana. *Psicologia: Reflexão e Critica, 22* (2), 294-303.
- Barros de Oliveira, J.H., (2004). Desejabilidade Social: Um Construto de difícil avaliação. *Psicologica, 35*, 233-247.
- Belcastro, P. A., & Hays, L. C. (1984). Ergophilia...ergophobia...ergo...burnout?. *Professional Psychology: Research and Practice, 15* (2), 624-631.
- Berg, A., Hem, E., Lau, B., Haseth, & Ekeberg, O. (2005). Stress in the Norwegian police service. *Occupational Medicine, 55* (2), 113-120.
- Boles, J.S., Dean, D.H., Ricks, J.M.m Shorts, J.C., & Wang, G. (2000). The dimensionality of the Maslach Burnout Inventory across Small Business Owners and Educators. *Journal of Vocational Behavior, 56*, 12-34.
- Burke, R., & Deszca, E. (1986). Correlates of psychological burnout phases among police officers. *Human Relations, 39* (6), 487-502.
- Burke, R., & Greenglass, E. (1989). Psychological burnout among men and women in teaching: an examination of the Cherniss model. *Human Relations, 42* (3), 261-275.
- Burke, R., & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian Police Officers: Potential Antecedents and Consequences. *International Journal of Stress Management, Vol. 13* (1), 64-83.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Service*. Beverly Hills, CA: Sage.

- Cherniss, C. (1993). *Different Ways of think about Burnout (EDS)*, 13, 217-229.
- Collins, P. A., & Gibbs, A. C. (2003). Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53 (4), 256-264.
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A Review and na integration of research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18 (4), 621-656.
- Correia, A. (1999). O Burnout nos Profissionais dos Centros de Atendimento de Toxicodependentes: causas e consequências. *Toxicodependências*, 5 (3), 69-79.
- Costa, R., & Patrão, I. (2006). Stress e burnout em profissionais de saúde. In I. Leal, J.P.Ribeiro, & S. Jesus (Eds.) *Actas do 6º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Faro: Universidade do Algarve.
- Delbrouck, M. (2006). *Síndrome de Exaustão (Burnout)*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Dowler, K., & Arai, B. (2008). Stress, gender and policing: The impacto f perceived gender discrimination on symptoms of stress. *International Journal of Police Science & Management*, 10 (3), 123-135.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profession*. New York: Human Seciences Press.
- Etzion, D. (2003). Annual Vocaton: Duration of relief from Job stress and burnout. *Anxiety, Stress, and coping*, 16 (2), 213-226.
- Freudenberger, H. (1975). The Staff Burn-Out Syndrome in Alternative Institutions. *Psychotherapy:Theory,Research and Practice*, 12 (1), 73-82.
- Friesen, D., & Sarros, J. (1989). Sources of burnout among educators. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 179-188.
- Garcia, M. (1990) Burnout professional en organizaciones. *Boletín de Psicología*, 29, 7-27.

- Gil-Monte, P.R., & Peiró, J.M. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 4 (1), 229-231.
- Gomes, A., & Cruz, J. (2004). A experiência de stress e “burnout” em Psicólogos portugueses: Um estudo sobre as diferenças de género. *Psicologia: Teoria, Investigação e prática*, 2, 193-212.
- Gonçalo, H., Gomes, A.R., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 1 (XXVIII), 165-178.
- Grosch, W., & Olsen, D. (1994). *When helping starts to hurt: a new book at burnout among psychoterapist*. New York
- Hall, G., Dollard, F., Tuckey, M., Winefield, A., & Thompson, B. (2010). Job demands, work-family conflict, and emotional exhaustion in police officers: A longitudinal test of competing theories. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 237-250.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Educator burnout: Sources and consequences, educational. *Research Quarterly*, 10 (3), 14-30.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1993a). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal Organizational Behavior*, 14, 3-20.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1993b). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Behavior*, 9, 297-308.
- Leiter, M., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Maroco, J. (2007). *Análise estatística com utilização do SPSS*. (3ª ed.) Lisboa: Edições Sílabo.
- Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4 (1), 65-90.

- Maslach, C. (1998). *A Multidimensional Theory of Burnout*. Theories of Organizational Stress. New York: Oxford University Press.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory: Manual Research Edition*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 39-42.
- Meier, S. T. (1984) The Construct Validity of Burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57, 211-219.
- Melo, B., Gomes, A., & Cruz, J. (1999). *Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica do Burnout para os profissionais de Psicologia*. Lisboa
- Moon, B., & Maxwell, S. (2004). The sources and consequences of corrections officers stress. *Journal of Criminal Justice*, 32, 359-370.
- Mouro, C., Baptista, M.C. & Franco, T. (2000). Factores preventivos e indutores de burnout nos enfermeiros de U.T.I.C. do Hospital de Santa Maria: Estudo de Caso. In J. Ribeiro, I. Leal, & M. Dias, *Actas do 3º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Ispa: Lisboa.
- Oginska-Bulik, N. (2002). Perceived job stress, burnout syndrome and health status in police officers. In I. Leal, T. Botelho & J.P. Ribeiro (Eds.) *The 16th Conference Of The European Health Psychology Society*. Lisbon: Ispa.
- Pais Ribeiro, J.L. (2007). *Introdução à Psicologia da Saúde (2ª EDS)*. Lisboa: Quarteto.

- Passos, F. (2008). *Stresse profissional na Policia de Segurança Pública: Estudo exploratório de uma amostra de agentes do curso de formação*. Dissertação de mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações, Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Passos, T., & Tapadinhas, A. (2008). Burnout em guardas prisionais in Leal, I., Ribeiro, J., Silva, I., & Marques, S. *Actas do 7º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Porto: Universidade do Porto.
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry, 29* (4), 23-237.
- Pinto, A. (2003). Stress Profissional em Professores Portugueses: Incidência, Preditores e reacção de Burnout. *Psychologica, 33*, 181-194.
- Price, L., & Spence, S. (1994). Burnout Symptoms amongst drug and alcohol service employees: gender differences in the interaction between work and home stressors. *Anxiety, stress and coping, 7*, 67-84.
- Ramos, F., & Buendia, J. (2001). *Empleo, Estrés y salud*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Ravelo, R. M., García, L. A., & Dorta, A. V. (2008). Ranking de stressores en la policia local de Canarias. *Anuario de Psicologia Juridica, 18*, 73-79.
- Ribeiro, J.L. (2008). *Metodologia de Investigação em Psicologia da Saúde (2ª ED.)*. Porto: Livpsic.
- Rita, J., Patrão, I., & Sampaio, D. (2010). Burnout, Stress Profissional e Ajustamento Emocional em Professores Portugueses do Ensino Básico e Secundário in *Actas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*. Minho: Universidade do Minho.
- Savicki, V., & Cooley, E. J. (1994). Burnout in child protective service workers a longitudinal study. *Journal Of Organizational Behavior, 15*, 655-666.

- Seabra, A. (2008). O burnout na polícia de segurança pública da zona metropolitana de Lisboa – Estudo preliminar. *Actas de 7º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Porto: Universidade do Porto.
- Seabra, A. (2008B). Síndrome de Burnout e a Depressão no Contexto da Saúde Ocupacional. Universidade do Porto: Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar.
- Seabra, A., & Leal, I. (2002). O Técnico, a pessoa e o burnout no Hospital Dr. José Maria Antunes Junior – Estudo Exporatório. In J. Ribeiro, I. Cabral, & I. Leal. *4º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Lisboa: Ispa.
- Sharma, A., Verma, S., Verma, C., & Malhotra, D. (2010). Stress and Burnout as predictors of Job satisfaction amongst lawyers. *European Journal of Social Sciences*, 14 (3), 348-359.
- Shirom, A. (1986). Burnout in work organizations. In Cooper, C., & Robertson, I. (EDS) *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 25-48.
- Silbert, M. (1992). Job Stress and Burnout of New Police Officers. *Understanding policing*. Ed. By McCormick, K. and Visano. Toronto, 657-663.
- Spielberger, C. D., & Reheiser, E. C. (1994). The Job stress survey: Measuring gender differences in occupational stress. *Journal of Social Behavior and Personality*, 9 (2), 199-218.
- Tapadinhas, A., & Passos, T. (2008). Burnout em guardas prisionais. *Actas de 7º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Porto: Universidade do Porto.
- Thompson, B.M., Kirk, A.,& Brown, D. (2005). Work based support, emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: a study of policewomen. *Stress and Health*, 21, 199-207.
- Thompson, B.M., Kirk, A.,& Brown, D. (2006). Sources of stress in policewomen: a three-factor modelo. *International Journal of Stress Management*, 13 (3), 309-328.

- Violanti, J. M. (1983). Stress patterns in police work: A Longitudinal Study. *Journal of Police Science and Administration*, 11 (2), 211-216.
- Varoli, I., & Souza, C. (2004). O sofrimento dos que tratam: Burnout em profissionais de saúde mental in Ribeiro, J., & Leal, I. *Actas do 5º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Warley, J.A., Vassar, M., Wheeler, D.L., & Barnes, L.L. (2008). Factor Structure of Valores from the Maslach Burnout Inventory: A Review and Meta-Analysis of 45 Exploratory and Confirmatory Factor-Analytic Studies. *Educational and Psychological Measurement*, 68, 797-823.
- Wu, C. (2009). Role conflicts, emotional exhaustion and health problems: a study of police officers in Taiwan. *Stress and Health*, 25, 259-265.

Anexos

Revisão Teórica dos Conceitos Chaves

I. *Burnout*

1. Stress Ocupacional

As reacções de **stress** são reacções normais a uma situação anormal, ou seja, o stress é uma resposta geral do organismo perante qualquer estímulo ou qualquer situação estimulante.

O conceito de stress tem sido definido por inúmeros autores, tendo sido conceptualizado a vários níveis, mas para o compreender deve ser considerado como parte de um complexo e dinâmico sistema interactivo entre o indivíduo e o ambiente, no qual são introduzidas as necessidades e capacidades de cada um (Leal, 1998).

Nos tempos de hoje, a palavra stress significa esforço, tensão, choque e bloqueio emocional.

Quando o indivíduo é sujeito a uma situação stressante, gera-se uma resposta de stress. Esta consiste numa resposta automática do organismo a qualquer alteração do meio externo ou mesmo interno, e que prepara o organismo a fazer frente às possíveis “ameaças” geradas por esta nova situação. O stress é assim compreendido como uma transacção entre a pessoa e o seu ambiente que levam o indivíduo a perceber, a sentir uma discrepância, que pode ser real ou não, entre as exigências de uma determinada situação e os recursos do indivíduo a nível biológico, psicológico ou dos seus próprios sistemas sociais.

Em qualquer profissão, o stress pode ter aspectos positivos que nos desafiam, e permitem evoluir pessoal e profissionalmente e aspectos negativos, que nos vão colocando alguns obstáculos e deteriorando a atitude perante o trabalho, ao longo do tempo. A forma como avaliamos os acontecimentos no trabalho e como com eles lidamos têm impacto a nível da nossa saúde física e mental. Por isso, o stress é um aspecto inevitável da condição humana, em geral, e da vida do trabalho em particular que conduz a uma força física, psicológica e comportamental, com um grau que depende do nível e continuidade. Logo, indivíduos que estejam expostos a altos níveis de stress, nos seus trabalhos, podem ter graves consequências no seu bem-estar (Etzion, 2003).

O **stress ocupacional** é um problema com custos significativos para os próprios colaboradores e para as organizações (naturalmente existem custos mais visíveis que outros). Para o colaborador, existem os custos do tratamento médico e da redução/perda de salário. Existem custos que afectam não só o colaborador como a própria organização em que está inserido, no que

refere à perda de produtividade, à baixa por doença, ou à reforma antecipada. Para a própria organização, prevê-se custos associados com o absentismo, a substituição e os subsídios por doença (Spielberger & Reheiser, 1994).

Quando o stress profissional se torna crónico, pode contribuir entre outras consequências, para a instalação e ou desenvolvimento do *Burnout* e da depressão.

Segundo Thompson, Kirk e Brown (2006) existem fontes de stress específicas à actividade policial, são elas: factores de stress inerentes ao Sistema Criminal e de Justiça, o lidar com o público, stressores intrínsecos ao trabalho de polícia e até mesmo a própria agressividade.

2. Definição do *Burnout*

Segundo Maslach e Jackson (1986), o *Burnout* é definido como uma resposta prolongada a causadores de tensão emocionais e interpessoais crónicos no trabalho e é definido como uma síndrome constituída por três factores: a exaustão emocional, a despersonalização e a redução da realização pessoal, que pode ocorrer em sujeitos que trabalham com pessoas.

O *Burnout* deve ser entendido como uma reacção ao stress crónico que ocorre naqueles profissionais que têm de prestar ou mesmo oferecer serviços humanos, sendo que se trata da “fase final de um longo processo, que é resultado de uma exposição do indivíduo a tensões e pressões de natureza profissional ou ocupacional” (Melo, Gomes & Cruz, 1999 p.598)

A relação que as pessoas têm com o seu trabalho e as dificuldades que podem surgir quando a relação se deteriora têm sido desde há muito reconhecidas como um fenómeno significativo da idade moderna. A utilização do termo *Burnout* (exaustão) para este fenómeno começou a aparecer com alguma regularidade nos anos 70, nos Estados Unidos, especialmente entre pessoas que trabalhavam em serviços humanitários. O que é digno de nota é que a importância do *Burnout* como problema social foi identificada, tanto pelos técnicos como pelos comentadores sociais muito antes de se tornar um foco de estudo sistemático da parte dos investigadores (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

O conceito de exaustão Profissional (*Burnout*) foi inicialmente descrito por Freudenberger como sendo um estado de fadiga ou de frustração motivado pela consagração a uma causa, a um modo de vida ou a uma relação que não correspondeu às expectativas (Freudenberger, 1975).

Nos últimos 25 anos de **investigação** estabeleceu-se a complexidade da construção e colocaram a experiência da tensão individual dentro de um contexto organizacional, ou seja, num sentido mais lato na relação das pessoas com o seu trabalho. Recentemente, o trabalho sobre o

Burnout expandiu-se internacionalmente e tem levado a novos modelos conceptuais. A focagem sobre o comprometimento, a antítese positiva do *Burnout* promete fornecer novas perspectivas sobre intervenções para aliviar o *Burnout*. A focagem social do *Burnout*, a sólida base de investigação referente aos níveis e os seus laços específicos com o domínio do trabalho, tornam-se uma contribuição distinta e valiosa para a saúde e o bem-estar das pessoas.

Na primeira fase, o trabalho foi exploratório e tinha como objectivo a articulação do fenómeno do *Burnout*. Os artigos iniciais apareceram em meados dos anos setenta, nos Estados Unidos e a sua principal contribuição foi descrever o fenómeno básico, dar-lhe nome e mostrar que não se tratava de uma resposta invulgar. Esses escritos iniciais baseavam-se na experiência das pessoas que trabalhavam nos serviços sociais e nos serviços de saúde – ocupações em que o objectivo é proporcionar ajuda e serviço a pessoas necessitadas e que podem por isso ser caracterizadas por factores de tensão emocional e interpessoal. Os artigos iniciais foram escritos por Freudenberger (1975), um psiquiatra que trabalhava numa agência de cuidados de saúde alternativa e por Maslach (1976), um psicólogo social, que andava a estudar as emoções no local de trabalho (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

As perspectivas clínicas e psicológicas dos artigos iniciais influenciaram a natureza da primeira fase da investigação sobre o *Burnout*. Do lado clínico, o desgasto foi nos sintomas do *Burnout* e nos aspectos de saúde mental. Do lado social, o foco foi na relação entre fornecedor e receptor e no contexto situacional das ocupações do serviço. A maior parte desta investigação inicial era de natureza descritiva e qualitativa, utilizando técnicas tais como entrevistas, estudos de casos e observações no local (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Diversos temas emergiram dessas entrevistas iniciais nos serviços sociais, sugerindo que o fenómeno do *Burnout* tinha algumas regularidades identificáveis. Em primeiro lugar, era claro que o fornecimento do serviço ou dos cuidados pode ser uma ocupação muito exigente e envolvente e que a exaustão emocional não é uma resposta invulgar em tais sobrecargas de trabalho. O segundo componente, o da despersonalização (cinismo) também emergiu dessas entrevistas, porque as pessoas descreveram como tinham tentado lidar com as tensões emocionais do seu trabalho. A moderação da compaixão própria por clientes por meio do distanciamento emocional em relação a eles (“preocupação distante”) era vista de uma forma de auto-protecção em relação a um acordar emocional intenso, que poderia interferir com a eficácia funcional no trabalho. Não obstante, um desequilíbrio de afastamentos excessivo e de pouca preocupação parecia conduzir o pessoal a responder aos clientes de maneiras negativas, rudes e desumanizadas (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Interligado ao longo de todo esse trabalho inicial esteve um foco central sobre as relações – geralmente entre fornecedor e receptor, mas também entre fornecedor e colaboradores ou membros da família. Essas relações eram a fonte tanto de tensões, como de prêmios emocionais e por vezes funcionavam como um recurso para lidar com a tensão. A centralidade dessas interações para as experiências que estavam a ser descritas tornou claro que uma análise contextual do fenómeno geral seria a forma mais apropriada de ganhar o conhecimento profundo do mesmo (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Além disso, essa primeira fase foi caracterizada por uma forte orientação aplicada que reflectia o particular conjunto de factores sociais, económicos, históricos e culturais dos anos 70. Esses factores influenciaram a profissionalização dos serviços sociais nos Estados Unidos e tornaram mais difíceis às pessoas encontrarem realização e satisfação nessas carreiras.

A grande preocupação nessas ocupações acerca do problema do *Burnout* levou a pedidos de soluções imediatas, a despeito da falta de muito conhecimentos sólidos acerca das causas e correlações do *Burnout*. Workshops sobre o *Burnout* tornaram-se um modo principal de intervenção e foram também usados como fontes de dados por alguns investigadores (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Nos anos 80 o trabalho sobre o *Burnout* mudou para uma investigação empírica mais sistemática. Este trabalho era de natureza mais quantitativa, utilizando metodologia de questionários e revisão, estudando populações mais numerosas. A escala que teve as mais fortes propriedades psicométricas, que continua ainda a ser maioritariamente usada pelos investigadores, é o **Maslach Burnout Inventory (MBI)** [Inventário de Exaustão de Maslach], desenvolvido por Maslach & Jackson (1981).

Dado o crescente interesse no *Burnout* entre ocupações, que não são tão claramente orientadas para as pessoas, foi desenvolvida uma versão geral do MBI (o *MBI-General Survey*, ou *MBI-GS*) [Revista do MBI Geral]. Aqui, os três componentes da construção do *Burnout* são conceptualizados em termos ligeiramente mais latos, no que se refere ao trabalho e não apenas em relação às relações pessoais, que podem ser uma parte desse trabalho. Assim, os rótulos para os três componentes são: exaustão, cinismo (uma atitude distante em relação ao trabalho) e reduzida eficácia profissional. O MBI-GS avalia as mesmas três dimensões que a medida original, utilizando itens ligeiramente revistos e mantém uma estrutura consistente de factores através de uma variedade de ocupações.

Devido ao interesse desenvolvido na área e no fenómeno, surgiram novas formas do M.B.I. dirigidas e orientadas para novas ocupações. Em 1996, foi construído o M.B.I. – H.S.S. (Human Services Survey), para avaliar as pessoas que trabalham em serviços humanos e de saúde.

Outra versão desenvolvida foi o M.B.I. – E.S. (Educators Survey) para avaliar ocupações relacionadas com a educação. Perante este desenvolvimento, foi então necessário criar uma versão que avaliasse profissões que não fossem directamente orientadas para pessoas, surgindo assim a M.B.I. – G.S. (General Survey) (Maslach & Jackson, 1981). A evolução para um maior empirismo foi acompanhada por contribuições teóricas e metodológicas vindas do campo da psicologia organizacional-industrial. O *Burnout* era visto como uma forma de tensão do trabalho, com ligações a conceitos tais como a satisfação no trabalho, empenhamento organizacional e rotação. Baseado na psicologia clínica e social, gerou uma diversidade de perspectivas mais rica acerca do *Burnout* e reforçou a base escolar por intermédio das ferramentas e dos desenhos de investigação standardizados (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Nos anos 90 esta fase empírica continuou, mas com diversas direcções novas. Primeiro, o conceito de *Burnout* foi alargado a ocupações situadas para além dos serviços sociais e da educação (por exemplo escritórios, tecnologia de computadores, ocupações militares, gestores). Em segundo lugar, a investigação sobre o *Burnout* foi aperfeiçoada por meio de uma tecnologia e de ferramentas estatísticas mais sofisticadas. As relações complexas entre factores organizacionais e os três componentes do *Burnout* levaram à utilização de modelos estruturais em muita investigação sobre o *Burnout*. Esta abordagem permite aos investigadores a examinarem simultaneamente a contribuição de muitas potenciais influências e consequências, separando contribuintes únicos para o desenvolvimento do *Burnout* daqueles que são redundantes. Em terceiro lugar, alguns estudos longitudinais começaram a avaliar as ligações entre o ambiente de trabalho, num determinado momento, os pensamentos e sentimentos individuais, num momento posterior. Além de avaliarem a premissa fundamental de que o *Burnout* é uma consequência da interacção de um indivíduo com um cenário do trabalho, os estudos longitudinais são importantes para se avaliar o impacto das intervenções para aliviar o *Burnout* (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Agora, passados mais de 35 anos, a exaustão tornou-se uma doença frequente. Doença essa cujo denominador comum é a relação directa entre o emprego e o estado de fadiga ou o cansaço do trabalhador (Delbrouck, 2006).

O *Burnout* era, à partida, um conceito muito escorregadio – não havia nenhuma definição standard do mesmo, embora houvesse uma grande variedade de opiniões acerca do que ele era e do que poderia ser feito a seu respeito. Diferentes pessoas usavam o termo para significar coisas muito diferentes, de modo que nem sempre havia uma base para a comunicação construtiva acerca do problema e soluções. No entanto, havia de facto um consenso subjacente acerca das **três dimensões** nucleares da experiência do *Burnout* e a investigação posterior sobre esse aspecto

levou ao desenvolvimento de uma teoria multidimensional do *Burnout* (Maslach 1982, 1998 in Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Este quadro teórico continua a ser o predominante no campo do *Burnout*.

O *Burnout* é então considerado uma doença específica da relação de ajuda que revela um mal-estar existencial singular e social (Delbrouck, 2006).

O *Burnout* é um aspecto especial dentro do stress profissional que exprime, antes, uma resposta ao stress. *Burnout* define-se como uma resposta prolongada a “stressores” emocionais e interpessoais crónicos existentes em contexto de trabalho (Maslach e Leiter, 2000 in Pais Ribeiro, 2007). Manifesta-se como um cansaço emocional conducente a perda de motivação e a sentimentos de inadequação e fracasso. É uma experiência de stress individual num contexto de relações sociais complexas. É um modelo multidimensional, que inclui três dimensões: exaustão emocional, realização pessoal reduzida e despersonalização (Pais Ribeiro, 2007).

Burnout refere-se a um processo de atitudes individuais e comportamentos negativos em relação ao trabalho. É um processo de progressiva desilusão – perda de energia, idealismo e de entusiasmo.

Referentemente às três dimensões do *Burnout*, a **exaustão** é a qualidade central do *Burnout* e a manifestação mais óbvia desta síndrome. Quando as pessoas se descrevem a si próprias ou a outros como estando a sofrer do *Burnout*, estão na maioria das vezes a referir-se à experiência da exaustão (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Dos três aspectos do *Burnout*, a exaustão é de facto a dimensão central a nível qualitativo do *Burnout*, a mais frequentemente comunicada e a mais profundamente analisada. A forte identificação da exaustão com o *Burnout* levou alguns autores a argumentar que os outros dois aspectos do *Burnout* são incidentais ou desnecessários, no entanto, o da exaustão ser um critério necessário para o *Burnout* não significa que seja suficiente. Se for olhar para o *Burnout* fora do contexto e se focar simplesmente na componente da exaustão individual, perder-se-á de vista a totalidade do fenómeno (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

A **exaustão emocional** é tão física como psíquica, pois o sujeito interiormente sentirá essa exaustão sob a forma de uma efectiva fadiga no trabalho, de uma sensação de vazio e de uma dificuldade em lidar com as emoções do outro. Esta fadiga emocional pouco ou nada melhora com o repouso. Assim sendo, a exaustão pode assumir a aparência de frieza, de distanciamento com o outro, e muitas vezes o prestador de cuidados torna-se impassível e nega todos os problemas (Delbrouck, 2006).

A exaustão emocional refere-se então à falta de recursos emocionais e ao sentimento de que nada se tem para oferecer à outra pessoa. Esta componente é fundamental do *Burnout* e pode ter manifestações tanto físicas como psíquicas.

Embora a exaustão reflecta a dimensão de tensão do *Burnout*, ela falha a captura dos aspectos críticos da relação que as pessoas têm com o seu trabalho. A exaustão não é algo que seja apenas experimentado – antes incita a acções para afastar uma pessoa, emocional e cognitivamente, do seu trabalho, presumivelmente como uma forma de lidar com a carga de trabalho. A exaustão profissional é muitas vezes acompanhada de sentimentos penosos, pois em primeiro lugar surge uma perda de viabilidade e uma sensação de desalento, de seguida instala-se a indiferença, quando esta persiste, o tédio e o cinismo, bem como a desorientação e desconcentração surgem. No seio dos serviços sociais, as exigências emocionais podem exaurir a capacidade de um fornecedor de serviços se envolver com e responder às necessidades dos recipientes do serviço. A **despersonalização** é uma tentativa para colocar distância entre uma pessoa e os receptores do serviço, por meio da ignorância activa das qualidades que os tornam pessoas únicas e atraentes. A desumanização da relação como o outro é a consequência directa do primeiro plano: uma vez que as emoções me excedem, coloquemo-las de parte! É esta parte do *Burnout* mais dura, pois é marcado por um desligamento relacional que se assemelha ao **cinismo** (Delbrouck, 2006).

As suas necessidades são melhor geridas quando as pessoas são consideradas objectos impessoais do trabalho de alguém. Fora dos serviços sociais, as pessoas utilizam o afastamento cognitivo por meio do desenvolvimento de uma atitude de indiferença ou cínica, quando estão exaustas e desencorajadas. O distanciamento é uma reacção tão imediata da exaustão, que uma forte relação entre a exaustão e o cinismo (despersonalização) é encontrada consistentemente na investigação sobre o *Burnout*, através de uma grande variedade de cenários organizacionais e ocupacionais (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). A despersonalização, é o desenvolvimento de atitudes negativas e insensíveis para os destinatários dos serviços que se prestam. O sentimento de insucesso profissional é a consequência directa dos dois planos anteriores. Este plano é vivido dolorosamente, pode expressar-se através do sentimento de não se ser eficaz, de já não se fazer um bom trabalho e de se estar frustrado relativamente ao sentido que outrora se atribuía à profissão. É neste plano que surge então a auto desvalorização, a culpabilidade e a desmotivação (Delbrouck, 2006). A falta de **realização pessoal**, é a percepção da impossibilidade de realização pessoal no trabalho, o que provoca uma diminuição das expectativas pessoais, implicando uma auto-avaliação negativa, onde se inclui a não-aceitação de si próprio, assim como os sentimentos de fracasso e baixa de auto-estima.

A relação entre a ineficácia (reduzida realização pessoal) e os outros dois aspectos do *Burnout* é um tanto mais complexa. Trata-se de uma dimensão normalmente inversa às duas descritas anteriormente.

Assim sendo, a tríade do *Burnout* surge em resposta a um stress emocional crónico e repetitivo.

Sendo assim, pode-se dizer que numa fase inicial do *Burnout* aumentam os sentimentos de exaustão emocional. A fase subsequente é o desenvolvimento de atitudes e sentimentos cínicos face aos clientes. Finalmente a terceira fase do *Burnout* é a tendência para se auto-avaliar negativamente.

Por fim, há que salientar que os níveis de *Burnout* tem características diferentes do stress profissional, uma vez que este é unidimensional, associado à percepção, enquanto o *Burnout*, ultrapassa a experiência individual.

3. Causas do *Burnout*

O *Burnout* é uma experiência individual, que é específica no contexto de trabalho.

As exigências quantitativas do trabalho têm sido estudadas por muitos investigadores e as verificações apoiam a noção genérica de que o *Burnout* é uma resposta à sobrecarga. A sobrecarga de trabalho e a pressão do tempo experimentadas estão forte e consistentemente relacionadas com o *Burnout*, particularmente a dimensão da exaustão, sendo que, as características do trabalho influenciam significativamente a origem do *Burnout*, tais como: o número de horas trabalhadas, o conflito de papéis, a ambiguidade dos papéis, as próprias exigências do trabalho, a ausência dos recursos para a realização do trabalho, a falta de apoio dos supervisores, etc.

Os factores pessoais, tais como a idade, a educação, características fixas da personalidade de cada sujeito e mesmo as atitudes relacionadas com o trabalho estão relacionadas com o *Burnout*, no entanto, estas características não são assim tão fortes para “causar” o *Burnout*, por isso sugere-se que o *Burnout* é realmente um fenómeno social que propriamente individual (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Jackson, Schwab e Schuler (1986) após efectuarem uma análise dos últimos estudos sobre as causas do *Burnout*, verificaram que estes estudos indicavam que a principal causa do *Burnout* está associada a condições organizacionais e a características individuais dos profissionais de ajuda.

Carrol e White (1982 cit in Shirom, 1989) consideram que o que produz o *Burnout* é o impacto interactivo de certos factores pessoais, o contexto da função e as características do meio.

Shirom (1989) refere que a principal conclusão sobre os antecedentes hipotéticos, é de que inadequadas expectativas sobre o trabalho não são preditivas do *Burnout*. No entanto, foi constatado que o conflito de papéis é preditor da exaustão emocional e da despersonalização, a autonomia é preditora da realização pessoal e que o suporte dos colegas é um importante preditor de todos os aspectos.

Causas externas (factores organizacionais)

Estrutura e supervisão

Numa estrutura organizacional clara, os profissionais sentem que existe clareza, lógica nas estruturas e nas políticas e que as funções estão claramente definidas. A ausência de uma estrutura clara na organização pode criar uma ambiguidade alta e favorecer o aparecimento do *Burnout* (Shirom, 1986). Em estudos efectuados anteriormente, também se pode verificar que as organizações mais estruturadas apresentavam níveis baixos de *Burnout* comparativamente com as organizações não estruturadas e que o *Burnout* pode ser reduzido introduzindo organização na estrutura (Pines & Maslach, 1978).

Outro aspecto a ter em conta é a relação do supervisor com os subordinados. Relações positivas com os supervisores estão associados a baixos níveis de *Burnout*, enquanto as negativas com altos níveis de *Burnout* (Leiter & Maslach, 1988).

Autonomia

A autonomia tem a ver com a percepção que os profissionais têm da sua influência na tomada de decisão sobre aspectos do trabalho, sobre o desenvolvimento de procedimentos que afectam directamente o trabalho e da iniciativa que possuem no seu trabalho. O sentir-se autónomo, poder utilizar as suas aptidões e ter um ambiente de trabalho sem ambiguidade, está relacionado com baixos níveis de *Burnout*, enquanto a falta de autonomia no trabalho está associada a altos níveis de *Burnout* (Lee & Ashforth, 1993^a).

O encorajamento para os profissionais tomarem decisões e serem auto-suficientes parece estar associado a um aumento do sentimento de realização pessoal. Em estudos anteriores constatou-se que a autonomia é um preditor da realização pessoal, estando esta subescala relacionada positivamente com a autonomia (Savicki & Cooley, 1994; Friesen & Sarros, 1989).

Clima Organizacional

O clima organizacional refere-se ao ambiente psicológico no qual os comportamentos dos indivíduos ocorrem. A percepção de um adequado clima organizacional relaciona-se com o *Burnout* (Hock, 1988 cit in Garcia, 1990).

Envolvimento e pressão no trabalho

Os profissionais de ajuda passam com frequência muito tempo num envolvimento emocional com outras pessoas. De acordo com Grosh e Olsen (1994) o contacto constante com pessoas com problemas graves, em situações sociais complexas e tantas vezes inseridas em famílias caóticas, é um principal factor conducente à dimensão de exaustão, pela exigência e desgaste emocional que envolve.

Vários estudos apontam que a sobrecarga no trabalho parece ser a variável que mais influencia a exaustão emocional (Friedsen & Sarros, 1989; Price & Spence, 1994; Savicki & Cooley, 1994).

Foi constatado ainda que os aumentos dos valores da subescala de despersonalização estão significativamente associados a um aumento na pressão no trabalho (Price & Spence, 1994).

Savicki e Cooley (1994) verificaram que a realização pessoal está negativamente relacionada com a pressão. A pressão do trabalho parece provocar um aumento dos níveis de exaustão emocional e uma diminuição dos sentimentos de realização pessoal.

Expectativas profissionais

O papel desempenhado pelas expectativas profissionais quanto ao sucesso, se são muito elevadas e irrealistas acabam por ter repercussões negativas a nível da auto-estima, aumentando o risco da dimensão de exaustão (Grosch & Olsen, 1994).

Segundo Jackson, Schwab e Schuller (1986) as expectativas da realização pessoal no trabalho são uma das características individuais que afectam os níveis de *Burnout*.

Ambiguidade e Conflito de Papéis

Em profissionais de ajuda foi verificado a existência de uma relação significativa entre as subescalas, exaustão emocional e despersonalização da MBI e a clareza da própria organização (Price & Spence, 1994).

Formação e desenvolvimento pessoal

A formação e promoção influem na prevenção do *Burnout* (Garcia, 1990).

Grupo de apoio

Os grupos de suporte social minimizam os efeitos do *Burnout* no indivíduo, pois reduzem ou minimizam algumas das condições organizacionais que causam *Burnout* e geram conflito.

Jackson, Schwab e Schuler (1986) verificaram ainda que há um aumento do sentimento de realização pessoal nos ambientes apoiantes e que a ausência de apoio está associada à despersonalização.

Causas internas (factores individuais)

Idade e antiguidade na função

Segundo Lee e Ashford (1993a) e Price e Spence (1994) de todas as correlações do *Burnout* com as variáveis individuais, a idade parece ser a que mais se relaciona com o *Burnout*, especialmente com a exaustão emocional. Segundo estes autores, os jovens são mais susceptíveis de exaustão emocional porque não aprenderam ainda a defenderem-se dos pedidos do trabalho. A maturidade vem com a idade e é o reflexo de experiências de sucesso, a par de situações de grande stress e pode ajudar o indivíduo a defender-se no futuro. A idade está inversamente relacionada com a exaustão emocional.

Estado civil

Aqui existe uma grande controvérsia, pois existem estudos que não verificaram qualquer relação entre o estado civil e o *Burnout* (Jackson, Schwab & Schuller, 1986) enquanto Shubin cit in Garcia, (1990) verificou que o casamento parece proporcionar apoio suficiente para anular a tendência para o *Burnout*. Porém Seltzer & Numerof (1988 cit in Garcia, 1990) refere que os trabalhadores casados têm níveis mais baixos de *Burnout* que os solteiros.

Sexo

Em estudo pode-se verificar que existiam diferenças quanto ao sexo, apresentando-se os profissionais do sexo masculino níveis mais altos de *Burnout* que os profissionais do sexo feminino. Foi também verificado que os altos níveis de exaustão emocional estão associados aos profissionais do sexo masculino (Price & Spence, 1994).

4. Sintomas do *Burnout*

Nem todos os profissionais que experimentam o *Burnout* apresentam todos os sintomas físicos, psicológicos e comportamentais, pois normalmente aparece apenas uma combinação dos vários sintomas abaixo referidos.

a) Físicos

Os sintomas frequentemente encontrados em profissionais que apresentam *Burnout* são semelhantes aos sintomas encontrados em episódios depressivos, tais como: distúrbio no sono, perda de energia e fadiga, perda de interesse em actividades usuais, diminuição da auto-estima e da auto-confiança, sentimentos de desvalia e de insuficiência (Varoli & Souza, 2004). Segundo Ramos & Buendia (2001) nos quadros depressivos é verificado clinicamente uma letargia e existe uma prevalência de sentimentos de culpa e de derrota enquanto que nos quadros de *Burnout* os sentimentos são mais de desapontamento e tristeza.

Podem ainda estar associados sintomas como: fadiga, irritabilidade, dores de cabeça, problemas gastrointestinais, dores nas costas e ocorrer alterações no peso (Groch & Olsen, 1994).

b) Psicológicos

Os sintomas psicológicos mais frequentes são: depressão, diminuição da auto-estima, pessimismo, sentimento de culpa e onnipotência, sentimentos de afastamento/indiferença, mudança de valores, perda de objectivos, a sensação de vazio e diminuição do empenhamento (Groch & Olsen, 1994).

c) Comportamentais

A nível comportamental o *Burnout* apresenta-se sob a forma de: perda de entusiasmo, atrasos no trabalho, alheamento durante horas, frustração e raiva, aumento de rigidez, dificuldade em tomar decisões, resistência à mudança, afastamento dos colegas e irritação face aos colegas (Groch & Olsen, 1994).

5. Modelos Teóricos do *Burnout*

A investigação durante o desenvolvimento do MBI verificou que o *Burnout* estava relacionado com a ansiedade e a depressão. Uma teoria é a de que são os trabalhadores melhores e mais idealistas aqueles que experimentam o *Burnout* (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). A noção aqui é que as pessoas mais dedicadas acabam por fazer demasiado em defesa dos seus ideais, o que leva à exaustão e eventualmente ao cinismo, quando o seu sacrifício não tenha sido suficiente para atingir os seus objectivos.

Ao longo do tempo diferentes modelos explicativos do *Burnout* foram propostos, neste trabalho iremos apresentar alguns mais representativos.

a) Modelo de Cherniss (1980)

Segundo Cherniss (1980) o *Burnout* é considerado como um processo. Este modelo propõe que as características particulares do ambiente de trabalho interajam com as características dos indivíduos, assim como com as suas expectativas, provocando um grande stress, que os trabalhadores experimentam em vários níveis.

Segundo este modelo, o stress pode ser enfrentado de duas maneiras diferentes: uma, empregando técnicas e estratégias que podem ser períodos activos de solução de problemas e outra, apresentando mudança de atitudes e comportamentos negativos, incluindo o cinismo para com os clientes e afastamento emocional, que são classificados no *Burnout*.

Neste modelo considera-se que o *Burnout* ocorre no tempo, que é um processo e que representa uma forma de adaptação ou coping às particulares causas de stress.

Na perspectiva organizacional, Cherniss (1993) afirma uma incompatibilidade entre a percepção do que é, e do que devem receber em contrapartida. Existe uma incapacidade dos profissionais no desenvolvimento de uma percepção de competência e de auto-eficácia. Determinadas características do trabalho interferem com características do indivíduo e as suas expectativas diminuindo o idealismo.

b) Modelo de Edelwich e Brosky (1980)

Edelwich e Brodsky (1980) propõem um modelo de *Burnout*, progressivo composto por quatro etapas diferentes:

Na primeira é onde se encontra o idealismo e o entusiasmo, o profissional tem uma série de expectativas irreais do que pode atingir.

A segunda, de estagnação, supõe uma paralisação face à constatação da irrealidade das expectativas, uma perda do idealismo e entusiasmo inicial. Esta fase traduz-se por uma extrema fadiga, sinais somáticos, irritabilidade e problemas de atenção.

A terceira etapa, pode ser considerada como o núcleo central do *Burnout*, é de frustração, marcada por um forte sentimento de impotência e culpabilidade.

A quarta fase é a da apatia. É caracterizada pela indiferença e falta de interesse e é onde se estabelece um sentimento de vazio total que pode manifestar-se em distanciamento emocional até à apatia ou afastamento emocional.

A progressão deste modelo não é linear, pois é um modelo cíclico que pode repetir-se várias vezes, podendo o indivíduo completar o ciclo em épocas diferentes, no mesmo ou em diferentes locais de trabalho.

c) Modelo de Meier (1983)

O modelo proposto por Meier (1984) conceptualiza o *Burnout* como sendo um estado resultante de experiências de trabalho repetidas, nas quais o indivíduo possui:

1. Expectativas diminuídas para a presença de reforços positivos e expectativas elevadas sobre a presença de punições no ambiente de trabalho;
2. Expectativas diminuídas sobre formas de controlar as formas de reforço presentes;
3. Expectativas diminuídas da competência pessoal para o desempenho de acções e/ou comportamentos necessários para controlar o reforço.

Neste modelo as causas do *Burnout* não residem somente no indivíduo ou no meio, mas serão função de influências, quer ambientais, quer individuais.

d) Modelo de Golembiewski (1986)

Golembiewski (1986 in Garcia, 1990) propõe um modelo baseado no MBI – Maslach *Burnout* Inventory. Assim sendo, este autor considera as pontuações das três subescalas (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal), sendo a despersonalização a primeira etapa do modelo e a menos grave. Níveis altos na despersonalização podem ter efeitos negativos na realização pessoal; e o aumento dos sintomas anteriores pode desencadear níveis altos de exaustão emocional.

O modelo de fases propunha que cada uma das três dimensões fosse dividida em contagens superiores e inferiores, de modo que todas as combinações possíveis das três dimensões resultassem em oito padrões ou fases, de *Burnout* (Golembiewski & Munsenrider, 1988 in Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Estas considerações deram origem às oito progressivas fases onde os sujeitos são classificados em cada uma das fases como altos (A) ou baixos (B), tendo por base as médias obtidas na população.

Fases								
	1	2	3	4	5	6	7	8
Despersonalização	B	A	B	A	B	A	B	A
Realização Pessoal	B	B	A	A	B	B	A	A
Exaustão Emocional	B	B	B	B	A	A	A	A

Quadro 27 – Fases do Modelo de Golembiewski

Apesar deste modelo parecer consistente, mais tarde foi criticado pelo próprio Golembiewski (1989 cit in Garcia, 1990) assinalando algumas limitações, tais como: O modelo proposto indica unicamente que as fases são progressivas quanto aos níveis, mas um indivíduo pode não passar através de todas elas; o modelo engloba duas formas de apresentação do *Burnout*: ataque crónico (com uma progressão desde a primeira à oitava fase) e ataque agudo (com diversos deslocamentos do sujeito pelas diferentes fases). Por fim refere que o modelo não explica como o indivíduo recupera desde a oitava fase.

e) Modelo de Leiter (1988)

Leiter (1988 cit in Garcia, 1990) partindo também da análise do MBI – Maslach *Burnout* Inventory, refere que os profissionais que experimentam situações de exaustão emocional, reagem alheando-se, através da despersonalização.

Maslach(1998); Maslach e Goldberg (1998); Maslach e tal. (2001) reequacionaram o modelo multidimensional do *Burnout*, interligando as três dimensões, valorizando a despersonalização (cinismo) e a realização pessoal (eficácia profissional), face à exaustão emocional (exaustão)

Assim, neste modelo a exaustão emocional ocupa uma posição central, pois esta está associada a níveis elevados de despersonalização e baixos de realização pessoal (apresenta 4 fases).

Fases				
	1	2	3	4
Despersonalização	B	A	A	A
Realização Pessoal	B	A	B	A
Exaustão Emocional	B	B	B	A

Quadro 28 – Fases do Modelo de Leiter

Este modelo foi criticado por Golembiewski (1989) uma vez que as quatro fases apresentadas não conterem todos os casos de *Burnout*.

A nível das causas temos os factores situacionais, que são: as próprias características do trabalho (como a pressão, o conflito de regras, a falta de recursos, a falta de suporte e supervisão, a falta de feedback); as características ocupacionais (como desafios emocionais de lidar com pessoas, os factores inerentes à actividade profissional) e as características organizacionais (como a hierarquia, a carreira, a estrutura e o relacionamento entre as pessoas).

Maslach e Leiter (1997, in Maslach, Schaufeli & Leiter (2001)) começaram a enfrentar o desafio de formular um modelo para o *Burnout*, que se focava no grau de correspondência, ou de não correspondência, entre a pessoa e seis domínios do seu ambiente de trabalho. Quanto maior a separação, ou desajustamento entre a pessoa e o trabalho, maior a probabilidade de *Burnout* e inversamente, quanto maior a adaptação, maior probabilidade de empenhamento no trabalho.

Segundo os autores, o *Burnout* surge de erros crónicos entre a pessoa e estes domínios do seu ambiente de trabalho. Este modelo trouxe ordem a uma grande variedade de correlações situacionais, por meio da proposta de seis áreas da vida de trabalho, as quais abrangem as relações centrais com o *Burnout*: Carga de trabalho (diz respeito ao trabalho excessivo, com muitas exigências, que esgotam as energias do individuo e não o deixam recuperar), controlo (se o individuo tem o controlo suficiente sobre os recursos necessários no trabalho), recompensa (o individuo sente que só dá e não recebe aos diferentes níveis, desmotivando-o e esgotando-se),

comunidade (há uma ruptura com a comunidade, pois o indivíduo isola-se, perdendo o contacto social), lealdade (experiência de ser tratado injustamente entrando em conflito emocional e a injustiça incentiva o cinismo sobre o trabalho) e valores (discrepância entre a missão do trabalho e a actual prática profissional).

O *Burnout* surge a partir de desajustamentos crónicos entre as pessoas e o seu cenário de trabalho em termos de algumas ou todas essas seis áreas.

Um desajustamento na carga de trabalho é geralmente considerado que existe uma carga excessiva. Geralmente a carga de trabalho está mais directamente relacionada com o aspecto exaustão do *Burnout*.

Um desajustamento no controlo (controlo insuficiente sobre os recursos necessários para executar o seu trabalho ou a insuficiente autoridade para prosseguir o trabalho) está mais relacionado com o aspecto da ineficácia ou a reduzida realização pessoal do *Burnout*.

Um terceiro tipo de desajustamento envolve a falta de recompensas adequadas pelo trabalho que as pessoas fazem. A falta de recompensa está intimamente associada a sentimentos de ineficácia.

O quarto desajustamento ocorre quando as pessoas perdem a sensação de ligação positiva com os outros no local de trabalho, tal conflito produz sentimentos negativos constantes de frustração e hostilidade e reduz a probabilidade de apoio social.

Um grave desajustamento entre a pessoa e o trabalho dá-se quando não há percepção de lealdade no local de trabalho. A lealdade comunica respeito e confirma o valor próprio das pessoas. Uma falta de lealdade exacerba o *Burnout* de pelo menos duas maneiras. Em primeiro lugar, a experiência do tratamento desleal é emocionalmente perturbante e provoca exaustão; em segundo lugar, a deslealdade alimenta uma profunda sensação de cinismo acerca do local de trabalho.

A sexta e última área de desajustamento ocorre quando existe um conflito entre valores, ou seja, quando as pessoas se sentem constrangidas pela tarefa a cumprir que não são éticas e/ou não estão de acordo com os seus próprios valores.

f) Modelo de Lee & Ashforth (1993a)

Este modelo considera que o *Burnout* progride da exaustão emocional para a despersonalização e para a falta de realização pessoal. Este modelo apresentou alguns problemas relativamente à explicação da diferença entre a exaustão emocional e a falta de realização pessoal. De todos os modelos apresentados, pode-se verificar que todos eles consideram o *Burnout* como

resposta à tensão crónica no trabalho, residindo a única diferença na dimensão que primeiro responde à tensão sentida e na forma como o *Burnout* progride (Lee & Ashforth, 1993a).

g) Modelo alternativa de Gil-Monte, Peiró (1998)

Os autores sugerem um modelo susceptível de explicar as relações entre as três dimensões do M.B.I.. O *Burnout* é conceptualizado como uma resposta ao stress no trabalho, ocorrendo após as estratégias de coping adoptadas inicialmente não surtirem efeito. Assim, o *Burnout* progride de uma falta de realização pessoal até à exaustão emocional, da falta de realização pessoal até à despersonalização e da exaustão emocional à despersonalização. Neste modelo a falta de realização pessoal é vista como uma tensão e a despersonalização é vista como um processo cognitivo que deriva do stress, quando as estratégias de coping adoptadas não são bem sucedidas. Assim, quando os profissionais não conseguem lidar com os problemas no trabalho, surgem sentimentos de falta de realização pessoal e mais tarde uma resposta emocional. São estas duas circunstâncias que os autores consideram conduzir à despersonalização como estratégias de coping (Gil-Monte & Peiró, 1998).

6. Consequências do *Burnout*

A maioria das consequências do *Burnout* está relacionada com o desempenho no trabalho.

Quanto a isso verificou-se que a escala exaustão emocional, do Maslach *Burnout* Inventory, prediz o subsequente turnover e absentismo.

As causas assinaladas anteriormente podem desencadear em maior ou menor grau o *Burnout*. É importante salientar que o *Burnout* afecta, não só a organização, como o próprio indivíduo.

Uma das primeiras reacções do *Burnout* é o afastamento. Estas reacções incluem dispor do menor tempo possível para o trabalho, como longos intervalos e distanciar-se o mais possível da função. O afastamento pode ser físico em que o indivíduo se ausenta, ou psicológico em que apesar de presente, mentalmente não está.

De modo muito semelhante acontece com o interesse e os sentimentos positivos para consigo próprio e para com os outros. Também podem diminuir os níveis de rendimento, de implicação no trabalho, de satisfação laboral, aumentando o absentismo e a rotação interna, podendo chegar mesmo ao abandono do trabalho.

O *Burnout* não só tem um impacto negativo na qualidade de vida no trabalho, mas também na deterioração da qualidade de vida pessoal.

Na sua revisão de literatura sobre o *Burnout*, Cordes e Dougherty (1993) apresentam quatro categorias de consequências de *Burnout*:

a) Consequências físicas e emocionais

A componente exaustão do *Burnout* é a mais preditiva das consequências para a saúde, relacionadas com o stress, do que as outras duas dimensões.

Como já percebemos, o *Burnout* está associado a problemas de saúde. Associa-se a altos níveis de stress ocupacional ao *Burnout*. Este é considerado por vezes como uma doença física e psicológica.

O *Burnout* tem grande impacto na vida de um sujeito, não só como pessoa mas também como trabalhador e isso interfere também em alguns sintomas psicossomáticos que estes sujeitos apresentam.

As consequências emocionais do *Burnout* prendem-se com a deterioração da saúde mental e incluem sintomas como a baixa de sentimentos de auto-estima, depressão, irritabilidade ou ansiedade. As consequências físicas apresentam-se com sintomas de fadiga, insónia, dores de cabeça e disfunções gastro-intestinais (Cordes & Dougherty, 1993)

b) Consequências interpessoais

As pessoas que estejam a experimentar o *Burnout* podem ter um impacto negativo sobre os seus colegas, não só por provocarem um maior conflito pessoal como por perturbarem as próprias tarefas de trabalho.

Alguns estudos verificaram ligações entre os níveis de *Burnout* e a deterioração da qualidade das relações sociais e familiares e ainda ligações entre o *Burnout* e conflitos não laborais (Cordes & Dougherty, 1993).

c) Consequências atitudinais

Burke e Greenglass (1989) referem que muitos investigadores consideram o *Burnout* como a causa da satisfação no trabalho e outros consideram a satisfação no trabalho como causa do *Burnout*. Estudos elaborados mostram que características do ambiente de trabalho negativas estão associadas a um aumento de *Burnout*, que por sua vez está associada a uma diminuição da satisfação no trabalho.

Este tipo de consequências compreende o desenvolvimento de atitudes negativas com o próprio, com os clientes, com o trabalho e com a organização.

Os profissionais com elevados níveis de *Burnout* sofrem uma mudança na forma como vêem os outros, tendem a tornar-se insensíveis e cruéis, pouco compreensivos, desconfiados, tratam os outros de forma distanciada e por vezes pensam que os clientes merecem os problemas de que padecem (Garcia, 1990).

d) Consequências comportamentais

O *Burnout* tem sido associado a formas variadas de fuga do trabalho (absentismo, intenção de deixar o emprego, ...).

Absentismo e Turnover

O absentismo e o turnover têm sido alvo de muitos estudos, sobretudo devido às consequências que têm para as organizações.

Price e Spence (1994) chegaram à conclusão que os valores da subescala de despersonalização parecem estar associados com o absentismo e o turnover.

Este tipo de consequências inclui comportamentos relacionados com o trabalho ou com a organização e ainda com comportamentos destrutivos. Estes manifestam-se através do consumo de drogas e consumo excessivo de álcool e tabaco.

Podem também existir perturbações intelectuais marcadas por uma baixa das capacidades amnésicas de concentração e de atenção. Tomar uma decisão torna-se cada vez mais difícil e as responsabilidades são, tanto quanto possíveis, evitadas (Cordes & Dougherty, 1993).

7. Prevenção e Intervenção do *Burnout*

Neste capítulo não se pretende abordar exhaustivamente este tema, pois não é o objectivo do presente trabalho, mas sim com ele poder vir a contribuir para programas de prevenção nas forças de segurança.

Para prevenir e intervir no *Burnout*, a atitude principal é reconhecer que ele existe, tanto a nível pessoal como a nível organizacional.

a) Nível Individual

O foco principal dos estudos de redução do *Burnout* tem sido as intervenções educacionais para melhorar a capacidade individual para lidar com o seu local de trabalho.

A prevenção do *Burnout* não pode ser observada como exclusiva do indivíduo e da organização, mas sim numa relação com o ambiente de trabalho e com a resposta do indivíduo nesse ambiente (Maslach & Goldberg, 1998).

As grandes áreas de redução do stress, focalizadas no indivíduo, centralizam-se na avaliação cognitiva e estratégias e recursos de coping, para lidar com os stressores. Existem inúmeras estratégias, tais como:

1. Informação, educação e formação dos indivíduos – serve para consciencializar sobre o efeito no trabalho e na vida pessoal, ensinando estratégias de coping e aptidões sociais, que os ajudem a lidar ou a reduzir o stress. Este tipo de programas permite também o aconselhamento, como a discussão de conflitos, emoções e sentimentos, criando competências fundamentais e funcionando por vezes como grupos de ajuda.
2. Técnicas de relaxamento – este processo tem como função reduzir a tensão física e psíquica. Este tipo de estratégia é de auto-controlo, que actua sobre a tensão fisiológica, emocional e comportamental, característica nas respostas de stress.
3. Exercício físico e a educação de padrões de comportamentos saudáveis – são fundamentais na prevenção do stress e da saúde em geral, aumentando a resistência para lidar com a adversidade.
4. Treino de Resolução de Problemas – pretende melhorar a eficácia das competências de coping do indivíduo.
5. Resolução de conflitos – (nomeadamente dos conflitos inter-pessoais) pretende melhorar a relação entre as pessoas e desenvolver competências de comunicação auto-afirmativa e de resolução de conflitos.
6. Ser auto-afirmativo – comportamento pelo qual o sujeito respeita os direitos do outro e defende os seus, é coerente na comunicação verbal e não verbal.

b) Nível Organizacional

Neste nível existem diferentes estratégias que pretendem prevenir e controlar o stress, eliminando, reduzindo ou adequando as fontes de stress no trabalho através da melhoria das condições de trabalho e do seu ambiente.

Para Maslach e Goldberg (1998) a prevenção do *Burnout* deve ter em conta as seis áreas do ambiente de trabalho (já abordadas anteriormente).

8. O *Burnout* e a Segurança Pública

P.S.P.

A Polícia de Segurança Pública, designada por PSP, é uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa.

A PSP tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da lei.

A PSP está organizada hierarquicamente em todos os níveis da sua estrutura, estando o pessoal com funções policiais sujeito à hierarquia de comando e o pessoal sem funções policiais sujeito às regras gerais de hierarquia da função pública.

G.N.R.

A Guarda Nacional Republicana é uma força de segurança de natureza militar, constituída por militares organizados num corpo especial de tropas e dotada de autonomia administrativa, com jurisdição em todo o território nacional e no mar territorial.

Apesar de ter sofrido os reflexos directos dos períodos de crise ou de ameaça à ordem e à segurança, aumentando ou diminuindo os seus efectivos com variações de amplitude da ordem dos 8 mil efectivos, manteve contudo, como características praticamente inalteráveis e fundamentais, a sua organização militar, a dupla dependência governamental do Ministro da Defesa e da Administração Interna e a sujeição ao Código de Justiça Militar.

Pela sua natureza e polivalência, a GNR encontra o seu posicionamento institucional no conjunto das forças militares com forças e serviços de segurança, sendo a única força de segurança com natureza e organização militares, caracterizando-se como uma Força Militar de Segurança.

A Guarda constitui-se assim como uma Instituição charneira, entre as Forças Armadas, as Forças Policiais e Serviços de Segurança.

Em situação de normalidade, a Guarda executa fundamentalmente as típicas missões policiais, mas não só, porque decorre da sua missão, a atribuição de missões militares no âmbito da defesa nacional, em cooperação com as Forças Armadas e é aqui que reside a grande diferença para com as Polícias.

Existem vários incidentes diários na **vida policial** que são traumáticos e stressantes, tal pode-se verificar em trabalhos em que se “serve” o outro onde existe uma responsabilidade da vida do outro, o que faz sentir o trabalho como algo importante e stressante.

Schaufeli e Enzman (1998) in Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 fizeram um estudo em que observaram a prevalência de *Burnout* para diferentes ocupações (ensino, serviços sociais, medicina, saúde mental e serviços policiais). Os perfis dos agentes policiais e dos guardas prisionais eram caracterizados por níveis comparativamente elevados de cinismo e ineficácia e baixos níveis de exaustão. Assim sendo, pode-se verificar que importantes características das ocupações afectam a experiencia de *Burnout* dos trabalhadores.

Existem características demográficas que se relacionam positiva ou negativamente com o *Burnout*. A idade é uma das variáveis que tem sido mais relacionada consistentemente com o *Burnout*, pois a idade parece ser um risco maior numa fase mais precoce da carreira de uma pessoa. Em relação à variável sexo, pode-se dizer que os sujeitos do sexo masculino apresentam valores mais elevados nos estudos da dimensão do cinismo que o grupo de sujeitos do sexo feminino enquanto o sexo feminino apresenta valores mais elevados na dimensão da exaustão emocional. No que se refere ao estado marital, pode-se verificar que os sujeitos que não são casados (especialmente os homens) parecem ter mais tendência para o *Burnout* quando comparados com os sujeitos casados. Os solteiros parecem experimentar níveis de *Burnout* ainda mais elevados do que os sujeitos divorciados. Ainda a referir, que alguns estudos verificaram que as pessoas com um grau educacional mais elevado, relatam níveis de *Burnout* mais elevados comparativamente a sujeitos com um níveis mais baixo de escolaridade.

Quanto a características específicas da personalidade, estudos apoiam que baixos níveis de “atrevimento”, ou seja, reduzida auto-estima e localização externa do controlo, bem como um estilo evasivo de adaptação constituem o perfil de um sujeito com tendência para o stress.

Existem dados, relativamente recentes, que alertam para a procura de apoio psicológico em situações de pressão profissional por parte de policia cada vez mais novos, alguns mesmo, ainda, em formação ou em inicio de actividade (Passos, 2008).

A profissão de polícia é geralmente entendida como inerentemente stressante (Collins & gibbs, 2003; Dowler & Arai, 2008).

Os custos de doenças relacionados com o stress na polícia parecem ser elevados e financeiramente traduzem-se num peso crescente, com repercussões na diminuição da

produtividade, na ausência por doença e na reforma antecipada. Um grande número de reformas nesta actividade profissional são devidas a problemas psicológicos (Collins & Gibbs, 2003).

As fontes de stress na polícia têm sido categorizadas de várias formas, incluindo as práticas, as características organizacionais, o sistema de justiça, e as especificidades do trabalho policial. Destas, emergem duas grandes categorias, nomeadamente os stressores organizacionais e os inerentes ao próprio trabalho policial (Ravelo, García & Dorta, 2008). Apesar do contacto contínuo com a marginalidade e com a criminalidade da sociedade actual, são os stressores organizacionais os que se revelam com maior impacto sobre o stress destes profissionais (Collins & Gibbs, 2003).

As forças de segurança são hoje uma actividade profissional com um papel fundamental na sociedade, que apresentam características específicas. Sendo uma organização relativamente fechada, autoritária, com poucos estudos científicos sobre o stress profissional em Portugal, os agentes e os guardas possuem um papel social relevante na segurança dos cidadãos, que devendo ser eficazes, sem falhar, os tornam alvo de grandes níveis de stress. O agente e o guarda sentem-se exaustos e cansados, sem capacidade de resposta. Rapidamente começam a ficar irritados, frustrados, insensíveis e indiferentes para com os que necessitam do seu serviço. Diminui os seus sentimentos de competência, de sucesso e de eficácia no seu trabalho.

O stress nos polícias tem conquistado a atenção de alguns investigadores que tentam perceber e conceptualizar este conceito em termos de estádios de carreira ou em função dos anos de serviço (Violanti, 1983).

Uma das mais conhecidas classificações é a de Niederhoffer (1967 cit in Violanti, 1983), em quatro estádios: o estádio de alarme (0-5 anos de serviço), estádio de desencantamento (6-13 anos), estádio de personalização (14-20 anos) e o estádio de introspecção (a partir dos 20 anos). O estádio de alarme é caracterizado pelo choque com a realidade de que o trabalho policial é muito diferente daquilo que se aprende na escola de polícia. O estádio de desencantamento é uma extensão do estádio anterior. As noções idealistas tornam-se cada vez mais distantes da realidade, aqui dá-se um momento de desilusão amarga. No estádio de personalização, o policial destaca os seus objectivos pessoais em contraste aos objectivos do trabalho da instituição policial. Por fim, o estádio de introspecção é aquele em que os policiais se sentem mais seguros na sua actividade, pois preocupam-se ainda menos com as exigências do trabalho e com o insucesso, pois estão próximos da reforma.

A proporção de mulheres polícias tem aumentado nos últimos anos. No entanto, estas continuam a ser uma minoria numa ocupação predominantemente masculina (Dowler & Arai, 2008). Devido à cultura e à visão tradicional de que o trabalho policial é uma actividade de

homens, a sua aceitação não tem sido um processo fácil. As dificuldades experimentadas pelas mulheres polícias têm-se manifestado tanto nas atitudes como nos comportamentos dos colegas, nas atitudes dos cidadãos e nas oportunidades de progressão na carreira. Os estudos de Dowler e Arai (2008) referem que as mulheres polícias experimentam elevados níveis de stress comparados com os homens polícias.

Num estudo com polícias, as mulheres avaliaram os stressores de forma geral, como mais severos, mas como menos frequentes (Berg e tal., 2005). Da mesma forma, o stress originado pela estrutura, clima e interações no local de trabalho é mais problemático para as mulheres polícias (Thompson e tal., 2006). As mulheres identificam significativamente mais vezes o perigo como stressor, sentem-se menos confiantes e apresentam maior preocupação em questões de segurança em relação aos homens.

Quanto a estudos recentes em Portugal (Seabra, 2018b) o estudo concluiu que a vulnerabilidade ao stress influencia significativamente o *Burnout*, os factores de stress profissional medeiam a relação entre a vulnerabilidade ao stress e *Burnout* (exaustão e cinismo), que a idade e os anos de serviço na profissão moderam os níveis de *Burnout*. Este estudo permite dizer que a intervenção preventiva sobre a vulnerabilidade ao stress e os factores de stress profissional podem contribuir para reduzir os níveis de perturbação do estado emocional dos agentes da PSP, incluindo a redução do risco de *Burnout*.

Afonso e Gomes (2009) analisaram o stress ocupacional em militares da Guarda Nacional Republicana Portuguesa e chegaram às conclusões que 12% da sua amostram apresentavam níveis apreciáveis de exaustão emocional, seguidos de 10% de cinismo e por fim 8% com baixa eficácia profissional. A análise discriminatória entre subgrupos da amostra permitiu verificar dois aspectos principais: em primeiro lugar verificou-se menores níveis de comprometimento organizacional e maior utilização de “coping” proactivo nos militares mais novos e/ou inexperientes; em segundo lugar, maior desejo de abandonar o emprego/trabalho bem como maior cinismo em profissionais mais velhos e/ou mais experientes.

Em estudos com Guardas prisionais podem-se verificar que os níveis apresentados na dimensão da exaustão emocional são moderados, enquanto os níveis de despersonalização apresentados são elevados e moderados para a realização pessoal. Constataram-se também diferenças estatisticamente entre géneros, no que diz respeito ao *Burnout* constatou-se que o sexo feminino apresenta valores mais elevados na dimensão da exaustão emocional que o sexo masculino (Passos & Tapadinhas, 2008).

Quanto a estudos recentes em Portugal (Seabra, 2008b) concluiu-se que a vulnerabilidade ao stress influencia significativamente o *Burnout*. Os factores de stress profissional medeiam a

relação entre a vulnerabilidade ao stress e ao *Burnout* (exaustão e cinismo), que a idade e os anos de serviço na profissão moderam os níveis de *Burnout*. Este estudo permite dizer que a intervenção preventiva sobre a vulnerabilidade ao stress e os factores de stress profissional podem contribuir para reduzir os níveis de perturbação do estado emocional dos agentes da PSP, incluindo a redução do risco de *Burnout*.

Anexo A

**– Questionário Sócio Demográfico e
profissional**

(Viegas & Patrão, 2010)-

Indique, por favor, os seguintes dados:

Género: Feminino Masculino

Idade: _____

Estado civil: Solteiro Casado União de Facto

Divorciado Separado Viúvo

Tem filhos: Sim Não Se sim, quantos? _____

Habilitações escolares: _____

Anos de serviço: _____

Qual ou quais os motivos de escolha desta profissão:

Trabalha por turnos: Sim Não

Qual o serviço que exerce dentro da Instituição que trabalha:

Quais as tarefas que realiza:

Tem algum Contacto Directo com os sujeitos que procuram os serviços da sua instituição?

Sim Não

Se sim, quanto tempo em média passa por dia com:

Vítimas _____; Agressores _____ e

Testemunhas _____.

Toma psicofármacos: Sim Não

Tem acompanhamento Psicológico: Sim Não

Costuma realizar actividades de lazer? Sim Não

Qual ou quais? _____

Como avalia:

A instituição que trabalha é : Muito médio ou Pouco estruturada

A relação com o seu supervisor: Boa Média Má Sem relação

A sua autonomia: Alta Baixa

Considera que tem sobrecarga de trabalho? Sim Não

Tem recursos? Sim Não

O clima organizacional: Adequado Pouco adequado

Tem sistematicamente formação profissional? Sim Não

Tem algum apoio da organização? Sim Não

Se sim, qual? _____

Anexo B

– Inventário *de Burnout de Maslach*
(*MBI-GS*)

(*Schaufeli, Leiter, Maslach &*
Jackson.; 1996; Nunes, R. 2003)-

Maslach Burnout Inventory – M.B.I-G.S. (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson.; 1996; Nunes, R. 2003). Os enunciados abordam sentimentos relacionados com o trabalho. Leia cuidadosamente as afirmações que se seguem e decida qual a frequência com que acontecem. Para tal, assinale com uma cruz (X) o número que considera adequado tendo em conta a seguinte escala:

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| 0. Nunca | 3. Algumas vezes por mês |
| 1. Algumas vezes por ano ou menos | 4. Uma vez por semana |
| 2. Uma vez por mês ou menos | 5. Algumas vezes por semana |
| | 6. Todos os dias |

0 1 2 3 4 5 6

1- No meu trabalho sinto-me exausto emocionalmente.							
2- Sinto-me usado ao fim de um dia de trabalho.							
3- Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que ir trabalhar.							
4- Trabalhar com pessoas todo o dia causa-me stress.							
5- O meu trabalho deixa-me exausto.							
6- Eu consigo resolver eficazmente os problemas que aparecem no meu trabalho.							
7- Eu sinto que estou a contribuir eficazmente para os objectivos da minha instituição.							
8- Eu estou a ficar menos interessado no meu trabalho desde que comecei a trabalhar.							
9- Eu estou a ficar com menos entusiasmo sobre o meu trabalho.							
10- Na minha opinião, eu sou bom naquilo que faço.							
11- Eu sinto-me alegre quando consigo atingir algo no meu trabalho.							
12- No meu trabalho, eu tenho conseguido realizar muitas coisas que valem a pena.							
13- Eu só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado.							
14- Eu estou a ficar muito céptico se o meu trabalho contribui para alguma coisa.							
15- Eu duvido do significado do meu trabalho.							
16- No meu trabalho, eu sinto-me confiante de que sou eficaz em ter as coisas feitas.							

Anexo C

– Escala Breve de Desejabilidade Social (Barros, 2004)-

Escala Breve de Desejabilidade Social (Barros, 2004)

Responda a estas breves questões com toda a sinceridade (não como desejaria ser, mas como na realidade é). O questionário é anónimo. Não há respostas boas ou más: todas são boas, desde que sinceras. Assinale bem com um círculo ou uma cruz cada uma das afirmações, segundo este significado dos números:

1= Discordo totalmente

2= Discordo em parte

3= Nem concordo nem discordo

4= Concordo em parte

5= Concordo totalmente

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Por vezes fingi estar doente para evitar fazer alguma coisa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Houve ocasiões em que me aproveitei dos outros | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Houve tempos em que eu tinha inveja da sorte dos outros | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Por vezes irrito-me quando me pedem favores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo D


- Autorização para aplicar à amostra o
Inventário *de Burnout de Maslach*
(MBI-GS)-

Re: Escala do Burnout -MBI-GS

De:  **Alexandra Seabra** (alexandra.paula.seabra@gmail.com)

Enviada:segunda-feira, 23 de fevereiro de 2009 10:34:38

Para: ana luisa coelho falé viegas (ana_lviegas@hotmail.com)

 2 anexos



[MBI-GS.doc](#) (16,1 KB), [Instrumen...doc](#) (20,3 KB)

Cara Ana Luisa

Aqui vai o MBI-GS.

Se for necessário mais alguma coisa diga.

Bom trabalho

Alexandra Seabra

2009/2/20 ana luisa coelho falé viegas <ana_lviegas@hotmail.com>

Bom dia Dr^a Alexandra!!

Para o meu estudo pretendo utilizar o MBI-GS (sem duvida!) uma vez que se adequa mais à minha amostra. Coloquei o MBI no meu projecto, porque para a apresentação na faculdade nesta fase necessitava de colocar o instrumento (até porque só coloquei MBI nao discriminei se era HSS nem GS), e tinha de descrever a escala, e por isso como tinha acesso à descrição do MBI-HSS coloquei no projecto (e sinceramente pensei que a descrição da escala fosse a mesma). No entanto a minha orientadora sabe que a escala que quero utilizar é a escala que a Dr^a Alexandra está a utilizar no seu estudo, uma vez que é a mais adequada para o meu estudo também. Assim sendo, solicito, se possível, que me ceda a escala MBI-GS e a respectiva descrição.

Desde já peço desculpa pela confusão que cometi.

Agradeço imenso a sua atenção

Os meus melhores cumprimentos.

Ana Luisa Viegas

Anexo E

**– Autorização para aplicar à amostra a
Escala Breve de Desejabilidade
Social (Barros, 2003)-**

Re: {Esta mensagem contem Spam} RE: Desejabilidade social

De:  **José H. Barros de Oliveira** (jbarros@fpce.up.pt)

Enviada: quarta-feira, 25 de fevereiro de 2009 12:17:02

Para: ana luisa viegas (ana_lviegas@hotmail.com)

on 25.02.09 18:25, ana luisa viegas at ana_lviegas@hotmail.com wrote:

Esqueci-me de dizer que no dito artigo de Psychologica onde foi publicado o estudo há um erro grave no apêndice onde consta a escala de 4 itens. Em resposta Likert o 5 deve ser igual a concordo totalmente (e não discordo totalmente como por lapso está no texto). Assim, o máximo de desej. social (se todos respondessem no 5), no conjunto dos 4 itens, é 20 e o mínimo 4. A média (se todos respondessem 3) é 12. Não há outros estudos, ao menos a meu conhecimento, que nos permitissem outra média e por isso podes considerar que uma média de 3 em cada item é normal e acima disso (por exemplo 4) já denota bastante tendência para respostas socialmente desejáveis ou que ficam bem (ou menos sinceras).

Podes usar a escala à vontade. Bom trabalho.

Barros

Bom dia Dr. José Barros!!

Desde já quero agradecer a sua resposta e a sua disponibilidade!!

Obrigada!! Sendo assim, se me autorizar vou usar no meu estudo a sua escala de desejabilidade social de 4 itens, visto ser a mais adequada ao meu estudo e já estar aferida á população portuguesa.

O que queria perguntar é acerca da descrição da escala:

Como se cota, é só somar a pontuação final pelo que percebi.... só não consegui perceber qual a pontuação de corte, e o que quer dizer estar acima da pontuação de corte e acima da pontuação de corte, e se coincidir com a pontuação de corte??

Desde já agradeço imenso a sua atenção e disponibilidade

Aguardo resposta

A aluna Ana Luisa Viegas

Anexo F

–Carta de consentimiento Informado –

Carta de consentimento Informado

O meu nome é Ana Luísa Viegas e sou estudante do Mestrado Integrado em Psicologia na área de Clínica, no Instituto Superior de Psicologia Aplicada. Estou a elaborar um estudo que consiste em estudar o Burnout numa amostra de Forças de Segurança. O Burnout (exaustão emocional – profissional) nas Forças de Segurança é uma temática que ainda não foi desenvolvida em Portugal, o que aumenta o interesse e a utilidade da presente investigação.

Como método de recolha de dados vai-se utilizar um questionário Sócio-demográfico (Viegas & Patrão, 2010), o Inventário de Burnout de Maslach – MBI-GS (*Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson.; 1996; Nunes, R. 2003*) e a Escala Breve de Desejabilidade Social (Barros, 2003). É de salientar que no presente estudo, os dados recolhidos serão trabalhados em grupo, pelo que a sua identidade será salvaguardada, ou seja, quaisquer dados identificatórios serão confidenciais.

Desta forma peço a sua colaboração, devendo realçar o facto de que a sua participação, embora de extrema importância para a realização do presente trabalho é voluntária. É de referir, que o facto de recusar em participar não terá quaisquer consequências advindas do mesmo.

Por fim, falta acrescentar que o/a responsável pela supervisão deste projecto é a Dr^a Ivone Patrão, docente no Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

Se concordar em participar neste estudo, por favor rubrique no espaço abaixo. Obrigada por aceitar dar a sua importante contribuição para este estudo.

Eu _____ (rubrique para que se consiga manter o anonimato),

tomei conhecimento do objectivo da investigação e do que tenho de fazer para participar no estudo. Fui esclarecido sobre todos os aspectos que considero importante e as perguntas que coloquei foram respondidas. Fui informado que tenho direito a recusar participar e que a minha recusa em participar não terá consequências para mim.

Assim declaro aceito participar na investigação.

(Rubrica e data)

Anexo G

**– Tabela do Teste de Kolmogorov-
Smirnov e Levene–**

Tabela do Teste de kolmogorov-Smirnov para a amostra de GNR's

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
SCExhaustao	,173	65	,000	,846	65	,000
SCDespersonalizacao	,235	65	,000	,683	65	,000
SCRealizacao	,140	65	,003	,941	65	,004
SCtlburnout	,117	65	,028	,957	65	,023

a. Lilliefors Significance Correction

Tabela do Teste de kolmogorov-Smirnov para a amostra de PSP's

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ScExautao	,138	122	,000	,929	122	,000
ScDespersonalizacao	,184	122	,000	,815	122	,000
ScRealizacao	,105	122	,002	,953	122	,000
SctIBURNOUT	,087	122	,023	,976	122	,030

a. Lilliefors Significance Correction

Tabela do Teste de Levene

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ScExautao	Based on Mean	,674	1	185	,413
	Based on Median	1,053	1	185	,306
	Based on Median and with adjusted df	1,053	1	177,054	,306
	Based on trimmed mean	,821	1	185	,366
ScDespersonalizacao	Based on Mean	,116	1	185	,734
	Based on Median	,001	1	185	,979
	Based on Median and with adjusted df	,001	1	166,004	,979
	Based on trimmed mean	,025	1	185	,874
ScRealizacao	Based on Mean	,039	1	185	,843
	Based on Median	,002	1	185	,961
	Based on Median and with adjusted df	,002	1	181,566	,961
	Based on trimmed mean	,023	1	185	,879
SctIBURNOUT	Based on Mean	,024	1	185	,876
	Based on Median	,008	1	185	,929
	Based on Median and with adjusted df	,008	1	180,003	,929
	Based on trimmed mean	,020	1	185	,888

Anexo H

– Analise descritiva das variáveis dependentes para a amostra de GNR–

Análise descritiva das variáveis dependentes para a amostra de GNR

Statistics

		SCExhaustao	SCDespersonalizacao	SCRealizacao	SCtlburnout
N	Valid	65	65	65	65
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,8677	5,2128	1,9938	50,5846
Median		1,4000	5,5000	1,8000	50,0000
Mode		,60	6,00	,60	44,00
Std. Deviation		1,44494	1,08873	1,43917	13,81450
Minimum		,00	,17	,00	9,00
Maximum		6,00	6,00	5,80	91,00

Anexo I

– Analise descritiva das variáveis dependentes para a amostra de PSP–

Análise descritiva das variáveis dependentes para a amostra de PSP

Statistics

		ScExautao	ScDespersonalizacao	ScRealizacao	SctIBURNOUT
N	Valid	122	122	122	122
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,9197	5,2117	2,2131	51,9344
Std. Error of Mean		,13170	,07918	,13723	1,16431
Median		1,6000	5,5000	2,0000	50,5000
Mode		1,00	6,00	1,20	46,00 ^a
Minimum		,00	,50	,00	6,00
Maximum		6,00	6,00	6,00	83,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Anexo J

**– Teste de Wilcoxon-Man-Whitney
para as sub escalas do Burnout–**

Exaustão

Ranks				
	GnrPsp	N	Mean Rank	Sum of Ranks
ScExautao	d GNR	65	92,86	6036,00
	i PSP	122	94,61	11542,00
	m Total	187		
	e			
	n			
s				
i				
o				
n				
1				

Test Statistics ^a	
	ScExautao
Mann-Whitney U	3891,000
Wilcoxon W	6036,000
Z	-,210
Asymp. Sig. (2-tailed)	,833
Exact Sig. (2-tailed)	,834
Exact Sig. (1-tailed)	,417
Point Probability	,001

a. Grouping Variable: GnrPsp

Despersonalização

Ranks				
	GnrPsp	N	Mean Rank	Sum of Ranks
ScDespersonalizacao	d GNR	65	97,33	6326,50
	i PSP	122	92,23	11251,50
	m Total	187		
	e			
	n			
s				
i				
o				
n				
1				

Test Statistics ^a	
	ScDespersonalizacao
Mann-Whitney U	3748,500
Wilcoxon W	11251,500
Z	-,620
Asymp. Sig. (2-tailed)	,535
Exact Sig. (2-tailed)	,536
Exact Sig. (1-tailed)	,268
Point Probability	,000

a. Grouping Variable: GnrPsp

Realização Pessoal

		Ranks		
	GnrPsp	N	Mean Rank	Sum of Ranks
ScRealizacao	d GNR	65	88,87	5776,50
	i PSP	122	96,73	11801,50
	m Total	187		
	e			
	n			
	s			
	i			
	o			
	n			
	1			

a. Grouping Variable: GnrPsp

Test Statistics ^a	
	ScRealizacao
Mann-Whitney U	3631,500
Wilcoxon W	5776,500
Z	-,947
Asymp. Sig. (2-tailed)	,343
Exact Sig. (2-tailed)	,345
Exact Sig. (1-tailed)	,172
Point Probability	,000

Anexo K

**– Teste de T-Student na escala global
do Burnout–**

Group Statistics

	GnrPsp	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SctIBURNOUT	GNR	65	50,5846	13,81450	1,71348
	PSP	122	51,9344	12,86017	1,16431

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
BURNOUT	Equal variances assumed	,024	,876	-,666	185	,506	-1,34981	2,02673	-5,34829	2,64867
	Equal variances not assumed			-,652	122,887	,516	-1,34981	2,07162	-5,45049	2,75087

Anexo L

– Outputs da Análise Inferencial entre as variáveis Sócio-demográficas e Profissionais nas duas amostras–

GNR

Género:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	21,001 ^a	20	,397	,440		
Likelihood Ratio	18,396	20	,561	,541		
Fisher's Exact Test	19,607			,487		
Linear-by-Linear Association	,639 ^b	1	,424	,440	,212	,000
N of Valid Cases	65					

a. 39 cells (92,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

b. The standardized statistic is -,799.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	15,327 ^a	16	,501	,514		
Likelihood Ratio	14,799	16	,539	,461		
Fisher's Exact Test	15,496			,522		
Linear-by-Linear Association	,202 ^b	1	,653	,694	,403	,000
N of Valid Cases	65					

a. 30 cells (88,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

b. The standardized statistic is -,450.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	23,306 ^a	22	,385	,409		
Likelihood Ratio	21,986	22	,461	,418		
Fisher's Exact Test	20,660			,455		
Linear-by-Linear Association	,039 ^b	1	,844	,850	,437	,000
N of Valid Cases	65					

a. 45 cells (97,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

b. The standardized statistic is ,197.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	42,866 ^a	33	,117	,110		
Likelihood Ratio	33,895	33	,424	,134		
Fisher's Exact Test	37,232			,159		
Linear-by-Linear Association	,279 ^b	1	,597	,603	,299	,009
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

b. The standardized statistic is -,528.

Grupo Etário:

	SCExustao	SCDespersonalizacao	SCRealizacao	SCtlburnout
Chi-square	,689	4,105	1,593	3,149
df	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,708	,128	,451	,207

a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: Grupetario

Estado civil:

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	58,438 ^a	60	,533	. ^b		
Likelihood Ratio	49,084	60	,842	,746		
Fisher's Exact Test	62,258			,668		
Linear-by-Linear Association	,166 ^c	1	,683	,685	,338	,001
N of Valid Cases	65					

a. 84 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is ,408.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	26,097 ^a	48	,996	,991		
Likelihood Ratio	29,129	48	,986	,989		
Fisher's Exact Test	44,336			,979		
Linear-by-Linear Association	,058 ^b	1	,809	,812	,428	,000
N of Valid Cases	65					

a. 65 cells (95,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

b. The standardized statistic is ,242.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	69,375 ^a	66	,364	. ^b		
Likelihood Ratio	66,918	66	,445	,192		
Fisher's Exact Test	71,092			,186		
Linear-by-Linear Association	,040 ^c	1	,841	,844	,417	,000
N of Valid Cases	65					

a. 92 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

b. The standardized statistic is ,200.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	111,068 ^a	99	,192	. ^b		
Likelihood Ratio	82,207	99	,889	,487		
Fisher's Exact Test	111,676			,512		
Linear-by-Linear Association	,187 ^c	1	,666	,668	,335	,004
N of Valid Cases	65					

a. 136 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is ,432.

Filhos:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	16,855 ^a	20	,662	,791		
Likelihood Ratio	20,804	20	,409	,835		
Fisher's Exact Test	16,782			,745		
Linear-by-Linear Association	,014 ^b	1	,904	,913	,455	,001
N of Valid Cases	65					

a. 42 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

b. The standardized statistic is -,120.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	15,784 ^a	16	,468	,525		
Likelihood Ratio	20,457	16	,200	,515		
Fisher's Exact Test	15,396			,469		
Linear-by-Linear Association	,128 ^b	1	,720	,730	,361	,000
N of Valid Cases	65					

a. 30 cells (88,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

b. The standardized statistic is ,358.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	23,512 ^a	22	,373	,389		
Likelihood Ratio	31,644	22	,084	,337		
Fisher's Exact Test	23,156			,309		
Linear-by-Linear Association	,044 ^b	1	,835	,832	,419	,000
N of Valid Cases	65					

a. 46 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

b. The standardized statistic is -,209.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	27,030 ^a	33	,758	,938		
Likelihood Ratio	36,696	33	,301	,940		
Fisher's Exact Test	26,467			,953		
Linear-by-Linear Association	,000 ^b	1	,998	1,000	,503	,007
N of Valid Cases	65					

a. 68 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

b. The standardized statistic is -,002.

Número de Filhos:

Test Statistics^{a,b}

	SCExustao	SCDespersonalizacao	SCRealizacao	SCtlburnout
Chi-square	,069	1,291	,277	,359
df	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,966	,524	,871	,836

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Nfilhos

Habilitações Escolares:

Test Statistics^{a,b}

	SCExustao	SCDespersonalizacao	SCRealizacao	SCtlburnout
Chi-square	,023	1,502	1,088	,727
df	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,988	,472	,580	,695

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Habiliescolares

Tempo de Serviço:

Test Statistics^{a,b}

	SCExau stao	SCDespersonali zacao	SCRealizac ao	SCtlburnout
Chi-square	8,330	5,755	6,144	7,699
df	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,139	,331	,292	,174

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: temposervico

Motivos de Escolha:

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	48,924 ^a	40	,157	. ^b		
Likelihood Ratio	50,220	40	,129	,106		
Fisher's Exact Test	43,779			,166		
Linear-by-Linear Association	2,409 ^c	1	,121	,119	,057	,000
N of Valid Cases	65					

a. 63 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is -1,552.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	36,991 ^a	32	,249	,268		
Likelihood Ratio	30,716	32	,531	,644		
Fisher's Exact Test	30,242			,670		
Linear-by-Linear Association	,025 ^b	1	,873	,882	,451	,000
N of Valid Cases	65					

a. 48 cells (94,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. The standardized statistic is ,160.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	30,312 ^a	44	,942	,980		
Likelihood Ratio	34,693	44	,841	,974		
Fisher's Exact Test	35,555			,958		
Linear-by-Linear Association	5,559 ^b	1	,018	,017	,008	,000
N of Valid Cases	65					

a. 69 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. The standardized statistic is -2,358.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	49,514 ^a	66	,935	,984		
Likelihood Ratio	54,342	66	,847	,984		
Fisher's Exact Test	59,914			,982		
Linear-by-Linear Association	3,859 ^b	1	,049	,049	,024	,001
N of Valid Cases	65					

a. 102 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. The standardized statistic is -1,964.

Turnos:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	22,220 ^a	20	,329	,357		
Likelihood Ratio	22,828	20	,297	,321		
Fisher's Exact Test	20,701			,312		
Linear-by-Linear Association	1,058 ^b	1	,304	,309	,157	,003
N of Valid Cases	65					

a. 39 cells (92,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

b. The standardized statistic is 1,029.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	17,415 ^a	16	,359	,409		
Likelihood Ratio	17,621	16	,347	,347		
Fisher's Exact Test	16,862			,336		
Linear-by-Linear Association	,321 ^b	1	,571	,601	,267	,002
N of Valid Cases	65					

a. 30 cells (88,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

b. The standardized statistic is -,567.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	27,871 ^a	22	,180	,173		
Likelihood Ratio	27,858	22	,180	,157		
Fisher's Exact Test	23,520			,124		
Linear-by-Linear Association	,851 ^b	1	,356	,360	,176	,000
N of Valid Cases	65					

a. 45 cells (97,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

b. The standardized statistic is ,922.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	44,515 ^a	33	,087	,061		
Likelihood Ratio	40,903	33	,162	,048		
Fisher's Exact Test	38,185			,053		
Linear-by-Linear Association	,563 ^b	1	,453	,457	,229	,007
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

b. The standardized statistic is ,750.

Serviço:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	39,247 ^a	40	,504	. ^b		
Likelihood Ratio	44,257	40	,297	,619		
Fisher's Exact Test	35,875			,609		
Linear-by-Linear Association	6,032 ^c	1	,014	,012	,008	,000
N of Valid Cases	65					

a. 63 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is -2,456.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	44,945 ^a	32	,064	. ^b		
Likelihood Ratio	49,181	32	,027	,024		
Fisher's Exact Test	38,355			,029		
Linear-by-Linear Association	1,871 ^c	1	,171	,177	,094	,000
N of Valid Cases	65					

a. 49 cells (96,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is 1,368.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	57,065 ^a	44	,089	. ^b		
Likelihood Ratio	67,649	44	,012	,031		
Fisher's Exact Test	48,730			,025		
Linear-by-Linear Association	5,242 ^c	1	,022	,021	,011	,000
N of Valid Cases	65					

a. 69 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is -2,290.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	67,964 ^a	66	,410	,428		
Likelihood Ratio	77,795	66	,152	,380		
Fisher's Exact Test	61,298			,406		
Linear-by-Linear Association	3,350 ^b	1	,067	,067	,034	,001
N of Valid Cases	65					

a. 102 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

b. The standardized statistic is -1,830.

Tarefas:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	27,213 ^a	20	,129	,090		
Likelihood Ratio	31,305	20	,051	,087		
Fisher's Exact Test	24,008			,093		
Linear-by-Linear Association	1,900 ^b	1	,168	,165	,087	,000
N of Valid Cases	65					

a. 39 cells (92,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. The standardized statistic is -1,378.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	28,923 ^a	16	,024	,009		
Likelihood Ratio	32,233	16	,009	,008		
Fisher's Exact Test	24,571			,014		
Linear-by-Linear Association	7,817 ^b	1	,005	,005	,005	,000
N of Valid Cases	65					

a. 32 cells (94,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. The standardized statistic is 2,796.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	22,427 ^a	22	,435	,470		
Likelihood Ratio	26,305	22	,239	,496		
Fisher's Exact Test	20,620			,439		
Linear-by-Linear Association	1,125 ^b	1	,289	,290	,148	,000
N of Valid Cases	65					

a. 46 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. The standardized statistic is 1,061.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	41,198 ^a	33	,155	,084		
Likelihood Ratio	47,229	33	,052	,076		
Fisher's Exact Test	34,824			,140		
Linear-by-Linear Association	1,331 ^b	1	,249	,255	,128	,004
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	41,198 ^a	33	,155	,084		
Likelihood Ratio	47,229	33	,052	,076		
Fisher's Exact Test	34,824			,140		
Linear-by-Linear Association	1,331 ^b	1	,249	,255	,128	,004
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. The standardized statistic is 1,154.

Contacto Directo:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	26,728 ^a	20	,143	,075		
Likelihood Ratio	35,282	20	,019	,060		
Fisher's Exact Test	24,950			,084		
Linear-by-Linear Association	6,676 ^b	1	,010	,008	,005	,000
N of Valid Cases	65					

a. 42 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is 2,584.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	18,781 ^a	16	,280	,224		
Likelihood Ratio	23,760	16	,095	,246		
Fisher's Exact Test	17,549			,237		
Linear-by-Linear Association	,696 ^b	1	,404	,427	,212	,000
N of Valid Cases	65					

a. 30 cells (88,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is -,834.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	28,432 ^a	22	,162	,111		
Likelihood Ratio	37,069	22	,023	,114		
Fisher's Exact Test	26,940			,090		
Linear-by-Linear Association	13,071 ^b	1	,000	,000	,000	,000
N of Valid Cases	65					

a. 46 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is 3,615.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	38,152 ^a	33	,247	,157		
Likelihood Ratio	51,402	33	,022	,161		
Fisher's Exact Test	35,305			,145		
Linear-by-Linear Association	8,066 ^b	1	,005	,003	,002	,000
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is 2,840.

Psicofármacos:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	39,027 ^a	20	,007	,039		
Likelihood Ratio	21,056	20	,394	,039		
Fisher's Exact Test	28,194			,035		
Linear-by-Linear Association	5,778 ^b	1	,016	,019	,019	,000
N of Valid Cases	65					

a. 39 cells (92,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

b. The standardized statistic is -2,404.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	11,610 ^a	16	,770	,565		
Likelihood Ratio	11,151	16	,800	,440		
Fisher's Exact Test	18,540			,586		
Linear-by-Linear Association	,149 ^b	1	,699	,715	,454	,002
N of Valid Cases	65					

a. 30 cells (88,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

b. The standardized statistic is -,387.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	30,369 ^a	22	,110	,184		
Likelihood Ratio	18,055	22	,703	,184		
Fisher's Exact Test	25,794			,199		
Linear-by-Linear Association	1,690 ^b	1	,194	,192	,102	,000
N of Valid Cases	65					

a. 45 cells (97,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

b. The standardized statistic is -1,300.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	56,342 ^a	33	,007	,034		
Likelihood Ratio	27,281	33	,747	,034		
Fisher's Exact Test	47,202			,034		
Linear-by-Linear Association	4,482 ^b	1	,034	,039	,023	,002
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

b. The standardized statistic is -2,117.

Acompanhamento Psicológico:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	65,000 ^a	20	,000	,138		
Likelihood Ratio	10,333	20	,962	,138		
Fisher's Exact Test	42,002			,138		
Linear-by-Linear Association	8,307 ^b	1	,004	,031	,031	,015
N of Valid Cases	65					

a. 39 cells (92,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -2,882.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	4,486 ^a	16	,998	,723		
Likelihood Ratio	3,449	16	1,000	,723		
Fisher's Exact Test	30,852			,723		
Linear-by-Linear Association	,071 ^b	1	,790	1,000	,785	,185
N of Valid Cases	65					

a. 30 cells (88,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -,266.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	31,992 ^a	22	,078	,262		
Likelihood Ratio	7,561	22	,998	,262		
Fisher's Exact Test	42,515			,262		
Linear-by-Linear Association	2,387 ^b	1	,122	,108	,108	,031
N of Valid Cases	65					

a. 45 cells (97,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -1,545.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	65,000 ^a	33	,001	,262		
Likelihood Ratio	10,333	33	1,000	,262		
Fisher's Exact Test	74,249			,262		
Linear-by-Linear Association	5,942 ^b	1	,015	,046	,031	,015
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -2,438.

Actividades de Lazer:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	18,119 ^a	20	,580	,645		
Likelihood Ratio	19,077	20	,517	,757		
Fisher's Exact Test	17,805			,601		
Linear-by-Linear Association	2,553 ^b	1	,110	,112	,064	,000
N of Valid Cases	65					

a. 39 cells (92,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

b. The standardized statistic is 1,598.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	10,100 ^a	16	,861	,914		
Likelihood Ratio	12,191	16	,731	,906		
Fisher's Exact Test	11,093			,896		
Linear-by-Linear Association	1,456 ^b	1	,228	,223	,100	,001
N of Valid Cases	65					

a. 32 cells (94,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

b. The standardized statistic is 1,207.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	29,693 ^a	22	,126	,097		
Likelihood Ratio	33,587	22	,054	,081		
Fisher's Exact Test	25,200			,077		
Linear-by-Linear Association	1,523 ^b	1	,217	,227	,116	,000
N of Valid Cases	65					

a. 46 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

b. The standardized statistic is 1,234.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	39,029 ^a	33	,217	,169		
Likelihood Ratio	41,364	33	,151	,211		
Fisher's Exact Test	34,303			,173		
Linear-by-Linear Association	4,198 ^b	1	,040	,040	,022	,001
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

b. The standardized statistic is 2,049.

Quais as actividades de lazer:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	39,337 ^a	60	,982	. ^b		
Likelihood Ratio	44,418	60	,934	,994		
Fisher's Exact Test	49,411			,992		
Linear-by-Linear Association	4,149 ^c	1	,042	,040	,018	,000
N of Valid Cases	65					

a. 84 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is -2,037.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	50,516 ^a	48	,374	. ^b	
Likelihood Ratio	49,130	48	,428	,384	
Fisher's Exact Test	47,820			,458	
Linear-by-Linear Association	,005	1	,943	. ^b	. ^b
N of Valid Cases	65				

a. 66 cells (97,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	80,091 ^a	66	,114	. ^b		
Likelihood Ratio	74,125	66	,230	,271		
Fisher's Exact Test	64,526			,250		
Linear-by-Linear Association	2,923 ^c	1	,087	,088	,043	,000
N of Valid Cases	65					

a. 92 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is -1,710.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	103,322 ^a	99	,363	. ^b	
Likelihood Ratio	99,319	99	,472	,259	
Fisher's Exact Test	100,803			,278	
Linear-by-Linear Association	3,696	1	,055	. ^b	. ^b
N of Valid Cases	65				

a. 136 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

Avaliação da Instituição:

Test Statistics^{a,b}

	SCExhaustao	SCDespersonalizacao	SCRealizacao	SCtlburnout
Chi-square	2,589	,282	2,220	2,034
df	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,274	,869	,330	,362

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Instituição

Relação com o Supervisor:

Test Statistics^{a,b}

	SCExhaustao	SCDespersonalizacao	SCRealizacao	SCtlburnout
Chi-square	9,639	5,725	9,492	5,105
df	3	3	3	3
Asymp. Sig.	,022	,126	,023	,164

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: relacaosupervisor

Dependent Variable	(I) relacaosupervisor		(J) relacaosupervisor		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
								Lower Bound	Upper Bound	
Rank of SCExhaustao	boa relação	dimensi on3	media relação		-6,799060	4,724452	,155	-16,24619	2,64807	
			má relação		-29,472973	10,680930	,008	-50,83081	-8,11513	
			sem relação		-22,972973	12,916862	,080	-48,80184	2,85589	
	media relação	dimensi on3	boa relação		6,799060	4,724452	,155	-2,64807	16,24619	
			má relação		-22,673913	10,922014	,042	-44,51383	-,83400	
			sem relação		-16,173913	13,116914	,222	-42,40280	10,05498	
	ion2	má relação	dimensi on3	boa relação		29,472973	10,680930	,008	8,11513	50,83081
				media relação		22,673913	10,922014	,042	,83400	44,51383
				sem relação		6,500000	16,242391	,690	-25,97867	38,97867
		sem relação	dimensi on3	boa relação		22,972973	12,916862	,080	-2,85589	48,80184
				media relação		16,173913	13,116914	,222	-10,05498	42,40280
				má relação		-6,500000	16,242391	,690	-38,97867	25,97867
Rank of SCRealizacao	boa relação	dimensi on3	media relação		-11,808461	4,737825	,015	-21,28233	-2,33459	
			má relação		-14,576577	10,711163	,179	-35,99487	6,84172	
			sem relação		-28,993243	12,953424	,029	-54,89522	-3,09127	
	media relação	dimensi on3	boa relação		11,808461	4,737825	,015	2,33459	21,28233	
			má relação		-2,768116	10,952929	,801	-24,66985	19,13362	
			sem relação		-17,184783	13,154042	,196	-43,48792	9,11835	
	ion2	má relação	dimensi on3	boa relação		14,576577	10,711163	,179	-6,84172	35,99487
				media relação		2,768116	10,952929	,801	-19,13362	24,66985
				sem relação		-14,416667	16,288366	,380	-46,98727	18,15393
		sem relação	dimensi on3	boa relação		28,993243	12,953424	,029	3,09127	54,89522
				media relação		17,184783	13,154042	,196	-9,11835	43,48792
				má relação		14,416667	16,288366	,380	-18,15393	46,98727

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Autonomia:

Test Statistics^a

	SCExhaustao	SCDespersonalizacao	SCRealizacao	SCtlburnout
Mann-Whitney U	127,000	343,000	214,500	167,000
Wilcoxon W	1352,000	479,000	1439,500	1392,000
Z	-4,048	-,757	-2,708	-3,433
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,449	,007	,001

a. Grouping Variable: autonomia

Sobrecarga:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	17,952 ^a	20	,591	,696		
Likelihood Ratio	23,438	20	,268	,655		
Fisher's Exact Test	16,936			,736		
Linear-by-Linear Association	,036 ^b	1	,850	,853	,421	,000
N of Valid Cases	65					

a. 42 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

b. The standardized statistic is -,189.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	13,780 ^a	16	,615	,750		
Likelihood Ratio	17,160	16	,375	,783		
Fisher's Exact Test	13,578			,704		
Linear-by-Linear Association	,260 ^b	1	,610	,628	,313	,000
N of Valid Cases	65					

a. 30 cells (88,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

b. The standardized statistic is ,510.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	15,361 ^a	22	,846	,937		
Likelihood Ratio	19,681	22	,603	,940		
Fisher's Exact Test	15,308			,957		
Linear-by-Linear Association	,871 ^b	1	,351	,348	,175	,000
N of Valid Cases	65					

a. 46 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

b. The standardized statistic is -,933.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	31,707 ^a	33	,531	,663		
Likelihood Ratio	43,288	33	,108	,644		
Fisher's Exact Test	30,050			,687		
Linear-by-Linear Association	,118 ^b	1	,731	,737	,371	,007
N of Valid Cases	65					

a. 68 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

b. The standardized statistic is -,344.

Recurros:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	22,428 ^a	20	,318	,285		
Likelihood Ratio	28,199	20	,105	,324		
Fisher's Exact Test	21,024			,313		
Linear-by-Linear Association	1,966 ^b	1	,161	,167	,084	,000
N of Valid Cases	65					

a. 42 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

b. The standardized statistic is 1,402.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	13,543 ^a	16	,633	,778		
Likelihood Ratio	16,816	16	,398	,822		
Fisher's Exact Test	13,525			,714		
Linear-by-Linear Association	1,781 ^b	1	,182	,195	,099	,000
N of Valid Cases	65					

a. 30 cells (88,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

b. The standardized statistic is -1,335.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	19,389 ^a	22	,621	,720		
Likelihood Ratio	25,349	22	,281	,716		
Fisher's Exact Test	18,971			,730		
Linear-by-Linear Association	,744 ^b	1	,388	,389	,197	,001
N of Valid Cases	65					

a. 46 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

b. The standardized statistic is ,862.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	28,991 ^a	33	,667	,857		
Likelihood Ratio	38,774	33	,225	,873		
Fisher's Exact Test	28,147			,846		
Linear-by-Linear Association	,304 ^b	1	,581	,590	,297	,006
N of Valid Cases	65					

a. 68 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

b. The standardized statistic is ,551.

Clima Organizacional:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	23,566 ^a	20	,262	,212		
Likelihood Ratio	30,198	20	,067	,205		
Fisher's Exact Test	21,890			,240		
Linear-by-Linear Association	5,309 ^b	1	,021	,019	,008	,000
N of Valid Cases	65					

a. 42 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,42.

b. The standardized statistic is 2,304.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	14,098 ^a	16	,591	,721		
Likelihood Ratio	18,748	16	,282	,646		
Fisher's Exact Test	13,181			,750		
Linear-by-Linear Association	4,096 ^b	1	,043	,035	,013	,000
N of Valid Cases	65					

a. 31 cells (91,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,42.

b. The standardized statistic is -2,024.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	29,517 ^a	22	,131	,079		
Likelihood Ratio	38,909	22	,014	,073		
Fisher's Exact Test	27,589			,067		
Linear-by-Linear Association	7,476 ^b	1	,006	,005	,002	,000
N of Valid Cases	65					

a. 46 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,42.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	29,517 ^a	22	,131	,079		
Likelihood Ratio	38,909	22	,014	,073		
Fisher's Exact Test	27,589			,067		
Linear-by-Linear Association	7,476 ^b	1	,006	,005	,002	,000
N of Valid Cases	65					

a. 46 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,42.

b. The standardized statistic is 2,734.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	42,008 ^a	33	,135	,036		
Likelihood Ratio	56,327	33	,007	,037		
Fisher's Exact Test	36,976			,066		
Linear-by-Linear Association	2,797 ^b	1	,094	,096	,048	,002
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,42.

b. The standardized statistic is 1,672.

Formação:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	18,032 ^a	20	,585	,667		
Likelihood Ratio	21,941	20	,344	,655		
Fisher's Exact Test	17,046			,690		
Linear-by-Linear Association	,594 ^b	1	,441	,450	,233	,000
N of Valid Cases	65					

a. 39 cells (92,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,28.

b. The standardized statistic is ,771.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	13,672 ^a	16	,623	,725		
Likelihood Ratio	17,059	16	,382	,666		
Fisher's Exact Test	12,676			,761		
Linear-by-Linear Association	,354 ^b	1	,552	,571	,304	,000
N of Valid Cases	65					

a. 32 cells (94,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,28.

b. The standardized statistic is -,595.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	22,550 ^a	22	,427	,462		
Likelihood Ratio	27,548	22	,191	,457		
Fisher's Exact Test	19,806			,548		
Linear-by-Linear Association	3,201 ^b	1	,074	,075	,035	,000
N of Valid Cases	65					

a. 46 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,28.

b. The standardized statistic is 1,789.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	26,018 ^a	33	,801	,939		
Likelihood Ratio	31,804	33	,527	,949		
Fisher's Exact Test	26,760			,904		
Linear-by-Linear Association	1,111 ^b	1	,292	,297	,150	,005
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,28.

b. The standardized statistic is 1,054.

Apoio Organizacional:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	17,339 ^a	20	,631	,712		
Likelihood Ratio	20,157	20	,448	,733		
Fisher's Exact Test	16,533			,742		
Linear-by-Linear Association	,947 ^b	1	,331	,342	,171	,001
N of Valid Cases	65					

a. 39 cells (92,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. The standardized statistic is ,973.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	14,104 ^a	16	,591	,676		
Likelihood Ratio	17,404	16	,360	,592		
Fisher's Exact Test	12,588			,767		
Linear-by-Linear Association	,744 ^b	1	,388	,407	,213	,000
N of Valid Cases	65					

a. 32 cells (94,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. The standardized statistic is -,863.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	27,995 ^a	22	,176	,145		
Likelihood Ratio	32,722	22	,066	,146		
Fisher's Exact Test	24,075			,148		
Linear-by-Linear Association	5,113 ^b	1	,024	,022	,010	,000
N of Valid Cases	65					

a. 46 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. The standardized statistic is 2,261.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	34,612 ^a	33	,391	,415		
Likelihood Ratio	39,787	33	,194	,428		
Fisher's Exact Test	31,549			,425		
Linear-by-Linear Association	1,635 ^b	1	,201	,206	,103	,004
N of Valid Cases	65					

a. 67 cells (98,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. The standardized statistic is 1,279.

Qual o apoio Organizacional:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	26,131 ^a	40	,956	,922		
Likelihood Ratio	27,822	40	,927	,873		
Fisher's Exact Test	40,108			,883		
Linear-by-Linear Association	,912 ^b	1	,339	,349	,175	,002
N of Valid Cases	65					

a. 60 cells (95,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

b. The standardized statistic is -,955.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	38,398 ^a	32	,202	,299		
Likelihood Ratio	27,301	32	,703	,456		
Fisher's Exact Test	34,629			,649		
Linear-by-Linear Association	,299 ^b	1	,585	,601	,331	,001
N of Valid Cases	65					

a. 49 cells (96,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	38,398 ^a	32	,202	,299		
Likelihood Ratio	27,301	32	,703	,456		
Fisher's Exact Test	34,629			,649		
Linear-by-Linear Association	,299 ^b	1	,585	,601	,331	,001
N of Valid Cases	65					

a. 49 cells (96,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

b. The standardized statistic is ,546.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	43,780 ^a	44	,481	,479		
Likelihood Ratio	44,346	44	,457	,148		
Fisher's Exact Test	50,143			,163		
Linear-by-Linear Association	4,381 ^b	1	,036	,036	,015	,000
N of Valid Cases	65					

a. 69 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

b. The standardized statistic is -2,093.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	62,381 ^a	66	,604	,621		
Likelihood Ratio	55,230	66	,825	,269		
Fisher's Exact Test	80,192			,297		
Linear-by-Linear Association	1,773 ^b	1	,183	,185	,092	,003
N of Valid Cases	65					

a. 101 cells (99,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

b. The standardized statistic is -1,331.

PSP

Género:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	12,316 ^a	26	,989	,993		
Likelihood Ratio	15,186	26	,954	,995		
Fisher's Exact Test	15,792			,997		
Linear-by-Linear Association	3,108 ^b	1	,078	,077	,033	,000
N of Valid Cases	122					

a. 47 cells (87,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

b. The standardized statistic is 1,763.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	14,823 ^a	19	,734	,667		
Likelihood Ratio	16,902	19	,597	,527		
Fisher's Exact Test	14,849			,813		
Linear-by-Linear Association	2,402 ^b	1	,121	,118	,045	,000
N of Valid Cases	122					

a. 33 cells (82,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

b. The standardized statistic is -1,550.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	17,149 ^a	27	,927	,926		
Likelihood Ratio	20,075	27	,828	,908		
Fisher's Exact Test	19,645			,919		
Linear-by-Linear Association	8,064 ^b	1	,005	,004	,001	,000
N of Valid Cases	122					

a. 50 cells (89,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

b. The standardized statistic is 2,840.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	37,673 ^a	44	,738	,725		
Likelihood Ratio	34,018	44	,861	,661		
Fisher's Exact Test	43,172			,577		
Linear-by-Linear Association	4,154 ^b	1	,042	,042	,021	,001
N of Valid Cases	122					

a. 84 cells (93,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	37,673 ^a	44	,738	,725		
Likelihood Ratio	34,018	44	,861	,661		
Fisher's Exact Test	43,172			,577		
Linear-by-Linear Association	4,154 ^b	1	,042	,042	,021	,001
N of Valid Cases	122					

a. 84 cells (93,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

b. The standardized statistic is 2,038.

Grupo Etário:

Test Statistics^{a,b}

	ScExautao	ScDespersonalizacao	ScRealizacao	SctI BURNOUT
Chi-square	4,930	2,224	1,727	6,546
df	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,085	,329	,422	,038

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Grupetario

Multiple Comparisons

Rank of SctI BURNOUT

LSD

(I) Grupetario	(J) Grupetario	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
[22-32]	dimensi [33-43]	-17,510334 [*]	7,179577	,016	-31,72661	-3,29405
	on3 [44-55]	3,605212	10,099590	,722	-16,39299	23,60341
dimen [33-43]	dimensi [22-32]	17,510334 [*]	7,179577	,016	3,29405	31,72661
	on3 [44-55]	21,115546	11,004224	,057	-,67392	42,90501
sion2 [44-55]	dimensi [22-32]	-3,605212	10,099590	,722	-23,60341	16,39299
	on3 [33-43]	-21,115546	11,004224	,057	-42,90501	,67392

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Estado civil:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	136,963 ^a	130	,321	^b	
Likelihood Ratio	72,584	130	1,000	^b	
Fisher's Exact Test	200,251			,607	
Linear-by-Linear Association	,665	1	,415	^b	^b
N of Valid Cases	122				

a. 158 cells (97,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	84,587 ^a	95	,769	. ^b	
Likelihood Ratio	49,851	95	1,000	. ^b	
Fisher's Exact Test	151,052			,690	
Linear-by-Linear Association	,281	1	,596	. ^b	. ^b
N of Valid Cases	122				

a. 112 cells (93,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	169,626 ^a	135	,023	. ^b	
Likelihood Ratio	70,799	135	1,000	. ^b	
Fisher's Exact Test	204,763			,807	
Linear-by-Linear Association	,153	1	,695	. ^b	. ^b
N of Valid Cases	122				

a. 165 cells (98,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	261,595 ^a	220	,029	. ^b	
Likelihood Ratio	122,409	220	1,000	,058	
Fisher's Exact Test	410,460			,070	
Linear-by-Linear Association	,226	1	,634	. ^b	. ^b
N of Valid Cases	122				

a. 270 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

Filhos:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	42,068 ^a	52	,836	,686		
Likelihood Ratio	36,863	52	,944	,565		
Fisher's Exact Test	77,386			,609		
Linear-by-Linear Association	,323 ^b	1	,570	,572	,281	,000
N of Valid Cases	122					

a. 77 cells (95,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	42,068 ^a	52	,836	,686		
Likelihood Ratio	36,863	52	,944	,565		
Fisher's Exact Test	77,386			,609		
Linear-by-Linear Association	,323 ^b	1	,570	,572	,281	,000
N of Valid Cases	122					

a. 77 cells (95,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. The standardized statistic is -,568.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	54,863 ^a	38	,038	. ^b		
Likelihood Ratio	25,703	38	,936	,672		
Fisher's Exact Test	57,474			,624		
Linear-by-Linear Association	,042 ^c	1	,837	,836	,414	,000
N of Valid Cases	122					

a. 52 cells (86,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is ,206.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	51,712 ^a	54	,563	. ^b		
Likelihood Ratio	40,427	54	,915	,455		
Fisher's Exact Test	83,346			,395		
Linear-by-Linear Association	2,301 ^c	1	,129	,132	,067	,000
N of Valid Cases	122					

a. 81 cells (96,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is -1,517.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	104,066 ^a	88	,116	,253		
Likelihood Ratio	66,162	88	,960	,466		
Fisher's Exact Test	150,680			,490		
Linear-by-Linear Association	1,280 ^b	1	,258	,261	,131	,003
N of Valid Cases	122					

a. 135 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. The standardized statistic is -1,131.

Número de Filhos:

Test Statistics ^{a,b}				
	ScExautao	ScDespersonalizacao	ScRealizacao	SctfBURNOUT
Chi-square	,819	1,074	2,672	3,232
df	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,664	,585	,263	,199

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Nfilhos

Habilitações Escolares:

Test Statistics ^{a,b}				
	ScExautao	ScDespersonalizacao	ScRealizacao	SctfBURNOUT
Chi-square	1,288	2,786	6,073	2,744
df	3	3	3	3
Asymp. Sig.	,732	,426	,108	,433

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Habiliescolares

Tempo de Serviço:

Test Statistics ^{a,b}				
	ScExautao	ScDespersonalizacao	ScRealizacao	SctfBURNOUT
Chi-square	4,114	6,843	3,853	7,860
df	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,533	,233	,571	,164

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: temposervico

Motivos de Escolha:

Chi-Square Tests									
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	56,941 ^a	52	,296	,277 ^b	,265	,288			
Likelihood Ratio	68,474	52	,062	,201 ^b	,190	,211			
Fisher's Exact Test	51,191			,255 ^b	,243	,266			
Linear-by-Linear Association	1,241 ^c	1	,265	,269 ^b	,257	,280	,136 ^b	,127	,144
N of Valid Cases	122								

a. 79 cells (97,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

c. The standardized statistic is -1,114.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	45,250 ^a	38	,195	,164 ^b	,154	,173			
Likelihood Ratio	50,634	38	,082	,146 ^b	,137	,155			
Fisher's Exact Test	39,511			,223 ^b	,212	,233			
Linear-by-Linear Association	4,918 ^c	1	,027	,023 ^b	,019	,027	,010 ^b	,007	,012
N of Valid Cases	122								

a. 55 cells (91,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.
b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.
c. The standardized statistic is 2,218.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	65,193 ^a	54	,141	,109 ^b	,101	,117			
Likelihood Ratio	72,190	54	,050	,179 ^b	,169	,189			
Fisher's Exact Test	55,750			,141 ^b	,132	,150			
Linear-by-Linear Association	3,653 ^c	1	,056	,062 ^b	,055	,068	,029 ^b	,025	,034
N of Valid Cases	122								

a. 83 cells (98,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.
b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.
c. The standardized statistic is -1,911.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	93,794 ^a	88	,316	,281 ^b	,269	,293			
Likelihood Ratio	108,417	88	,069	,202 ^b	,192	,212			
Fisher's Exact Test	85,585			,184 ^b	,174	,194			
Linear-by-Linear Association	,725 ^c	1	,395	,405 ^b	,392	,417	,200 ^b	,190	,211
N of Valid Cases	122								

a. 135 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.
b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.
c. The standardized statistic is -,851.

Turnos:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	14,485 ^a	26	,966	,970 ^b	,966	,975			
Likelihood Ratio	17,640	26	,888	,967 ^b	,962	,971			
Fisher's Exact Test	17,773			,953 ^b	,947	,958			
Linear-by-Linear Association	,920 ^c	1	,337	,342 ^b	,329	,354	,175 ^b	,165	,185
N of Valid Cases	122								

- a. 47 cells (87,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.
- b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1993510611.
- c. The standardized statistic is -,959.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	17,053 ^a	19	,586	,566 ^b	,553	,579			
Likelihood Ratio	21,611	19	,304	,240 ^b	,229	,251			
Fisher's Exact Test	17,844			,510 ^b	,497	,523			
Linear-by-Linear Association	2,718 ^c	1	,099	,097 ^b	,089	,104	,033 ^b	,028	,038
N of Valid Cases	122								

- a. 33 cells (82,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.
- b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1993510611.
- c. The standardized statistic is 1,649.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	20,563 ^a	27	,806	,808 ^b	,797	,818			
Likelihood Ratio	21,978	27	,738	,838 ^b	,829	,848			
Fisher's Exact Test	20,924			,804 ^b	,794	,814			
Linear-by-Linear Association	,652 ^c	1	,419	,424 ^b	,411	,437	,220 ^b	,209	,231
N of Valid Cases	122								

- a. 50 cells (89,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.
- b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1993510611.
- c. The standardized statistic is -,807.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	29,966 ^a	44	,947	,940 ^b	,934	,946			
Likelihood Ratio	29,580	44	,953	,933 ^b	,926	,939			
Fisher's Exact Test	37,837			,913 ^b	,906	,920			
Linear-by-Linear Association	,119 ^c	1	,730	,728 ^b	,717	,740	,374 ^b	,362	,387
N of Valid Cases	122								

- a. 84 cells (93,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.
- b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1993510611.
- c. The standardized statistic is -,346.

Serviço:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	69,692 ^a	52	,051	,062 ^b	,056	,069			
Likelihood Ratio	56,473	52	,311	,226 ^b	,215	,236			
Fisher's Exact Test	51,561			,203 ^b	,193	,213			
Linear-by-Linear Association	1,003 ^c	1	,317	,327 ^b	,314	,339	,163 ^b	,153	,172
N of Valid Cases	122								

a. 77 cells (95,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.
 b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 126474071.
 c. The standardized statistic is 1,002.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	33,219 ^a	38	,690	,661 ^b	,649	,674			
Likelihood Ratio	42,825	38	,272	,165 ^b	,155	,174			
Fisher's Exact Test	37,776			,442 ^b	,429	,455			
Linear-by-Linear Association	,995 ^c	1	,318	,322 ^b	,310	,334	,163 ^b	,153	,172
N of Valid Cases	122								

a. 53 cells (88,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.
 b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 126474071.
 c. The standardized statistic is -,998.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	44,156 ^a	54	,828	,833 ^b	,823	,842			
Likelihood Ratio	46,381	54	,760	,836 ^b	,827	,846			
Fisher's Exact Test	46,013			,721 ^b	,709	,732			
Linear-by-Linear Association	,957 ^c	1	,328	,333 ^b	,321	,345	,171 ^b	,161	,180
N of Valid Cases	122								

a. 79 cells (94,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.
 b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 126474071.
 c. The standardized statistic is ,978.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	70,713 ^a	88	,911	,908 ^b	,901	,915			
Likelihood Ratio	64,523	88	,972	,932 ^b	,926	,939			
Fisher's Exact Test	81,315			,907 ^b	,899	,914			
Linear-by-Linear Association	,542 ^c	1	,462	,464 ^b	,451	,477	,231 ^b	,220	,242
N of Valid Cases	122								

a. 131 cells (97,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.
 b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 126474071.
 c. The standardized statistic is ,736.

Tarefas:

	Value	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
			Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	22,043 ^a	,686	,728 ^b	,716	,739			
Likelihood Ratio	23,102	,627	,875 ^b	,866	,883			
Fisher's Exact Test	20,384		,756 ^b	,745	,767			
Linear-by-Linear Association	,976 ^c	,323	,328 ^b	,316	,340	,164 ^b	,155	,174
N of Valid Cases	122							

a. 50 cells (92,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.
 b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1122541128.
 c. The standardized statistic is -,988.

Chi-Square Tests

	Value	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
			Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	22,125 ^a	,278	,289 ^b	,277	,300			
Likelihood Ratio	28,400	,076	,116 ^b	,107	,124			
Fisher's Exact Test	19,938		,304 ^b	,292	,316			
Linear-by-Linear Association	3,739 ^c	,053	,053 ^b	,047	,059	,019 ^b	,015	,022
N of Valid Cases	122							

a. 32 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.
 b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1122541128.
 c. The standardized statistic is -1,934.

	Value	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
			Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	21,809 ^a	,747	,793 ^b	,782	,803			
Likelihood Ratio	25,076	,570	,837 ^b	,827	,846			
Fisher's Exact Test	20,923		,779 ^b	,768	,790			
Linear-by-Linear Association	,002 ^c	,961	,963 ^b	,958	,968	,483 ^b	,470	,496
N of Valid Cases	122							

a. 51 cells (91,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1122541128.

c. The standardized statistic is ,049.

Chi-Square Tests

	Value	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
			Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	34,925 ^a	,834	,904 ^b	,896	,912			
Likelihood Ratio	38,804	,693	,938 ^b	,931	,944			
Fisher's Exact Test	33,688		,934 ^b	,927	,940			
Linear-by-Linear Association	1,740 ^c	,187	,194 ^b	,184	,204	,091 ^b	,084	,099
N of Valid Cases	122							

a. 86 cells (95,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1122541128.

c. The standardized statistic is -1,319.

Contacto Directo:

Chi-Square Tests

	Value	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	32,371 ^a	,181	,148		
Likelihood Ratio	39,091	,048	,170		
Fisher's Exact Test	29,185		,204		
Linear-by-Linear Association	,615 ^b	,433	,432	,219	,001
N of Valid Cases	122				

a. 51 cells (94,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

b. The standardized statistic is -,784.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	15,796 ^a	19	,671	,749		
Likelihood Ratio	20,159	19	,385	,685		
Fisher's Exact Test	15,474			,733		
Linear-by-Linear Association	,962 ^b	1	,327	,334	,170	,000
N of Valid Cases	122					

a. 33 cells (82,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

b. The standardized statistic is ,981.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	26,573 ^a	27	,487	,518		
Likelihood Ratio	35,482	27	,127	,366		
Fisher's Exact Test	25,061			,549		
Linear-by-Linear Association	5,602 ^b	1	,018	,017	,008	,000
N of Valid Cases	122					

a. 54 cells (96,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

b. The standardized statistic is -2,367.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	54,175 ^a	44	,140	,067		
Likelihood Ratio	70,488	44	,007	,058		
Fisher's Exact Test	50,921			,046		
Linear-by-Linear Association	2,067 ^b	1	,150	,153	,077	,002
N of Valid Cases	122					

a. 90 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

b. The standardized statistic is -1,438.

Psicofármacos:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	39,311 ^a	26	,046	,162		
Likelihood Ratio	12,772	26	,986	,116		
Fisher's Exact Test	43,278			,089		
Linear-by-Linear Association	9,719 ^b	1	,002	,005	,005	,001
N of Valid Cases	122					

a. 47 cells (87,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -3,117.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	8,965 ^a	19	,974	,655		
Likelihood Ratio	5,969	19	,998	,756		
Fisher's Exact Test	29,916			,756		
Linear-by-Linear Association	,039 ^b	1	,843	,876	,506	,028
N of Valid Cases	122					

a. 33 cells (82,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -,198.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	44,479 ^a	27	,018	,124		
Likelihood Ratio	13,139	27	,988	,124		
Fisher's Exact Test	44,806			,107		
Linear-by-Linear Association	5,042 ^b	1	,025	,021	,021	,001
N of Valid Cases	122					

a. 50 cells (89,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -2,246.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	90,992 ^a	44	,000	,077		
Likelihood Ratio	17,638	44	1,000	,077		
Fisher's Exact Test	87,968			,077		
Linear-by-Linear Association	10,032 ^b	1	,002	,004	,001	,000
N of Valid Cases	122					

a. 84 cells (93,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -3,167.

Acompanhamento Psicológico:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	35,142 ^a	26	,109	,186		
Likelihood Ratio	16,021	26	,936	,132		
Fisher's Exact Test	37,558			,093		
Linear-by-Linear Association	6,700 ^b	1	,010	,010	,010	,000
N of Valid Cases	122					

a. 47 cells (87,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -2,588.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	7,525 ^a	19	,991	,817		
Likelihood Ratio	6,666	19	,996	,859		
Fisher's Exact Test	24,620			,799		
Linear-by-Linear Association	,218 ^b	1	,641	,604	,340	,009
N of Valid Cases	122					

a. 33 cells (82,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -,467.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	38,616 ^a	27	,069	,161		
Likelihood Ratio	16,388	27	,945	,140		
Fisher's Exact Test	38,690			,100		
Linear-by-Linear Association	6,799 ^b	1	,009	,007	,007	,000
N of Valid Cases	122					

a. 50 cells (89,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -2,607.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	80,308 ^a	44	,001	,069		
Likelihood Ratio	22,613	44	,997	,056		
Fisher's Exact Test	76,488			,048		
Linear-by-Linear Association	10,182 ^b	1	,001	,002	,001	,000
N of Valid Cases	122					

a. 84 cells (93,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

b. The standardized statistic is -3,191.

Actividades de Lazer:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	36,170 ^a	26	,089	,100		
Likelihood Ratio	31,365	26	,215	,169		
Fisher's Exact Test	26,053			,215		
Linear-by-Linear Association	2,771 ^b	1	,096	,096	,055	,000
N of Valid Cases	122					

a. 47 cells (87,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

b. The standardized statistic is 1,665.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	6,417 ^a	19	,997	,992		
Likelihood Ratio	8,995	19	,974	,988		
Fisher's Exact Test	9,642			,998		
Linear-by-Linear Association	2,675 ^b	1	,102	,100	,037	,000
N of Valid Cases	122					

a. 33 cells (82,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

b. The standardized statistic is 1,635.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	29,432 ^a	27	,340	,348		
Likelihood Ratio	29,998	27	,314	,296		
Fisher's Exact Test	25,474			,318		
Linear-by-Linear Association	,049 ^b	1	,824	,835	,425	,005
N of Valid Cases	122					

a. 50 cells (89,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

b. The standardized statistic is -,222.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	48,346 ^a	44	,302	,323		
Likelihood Ratio	41,365	44	,585	,358		
Fisher's Exact Test	45,443			,257		
Linear-by-Linear Association	2,185 ^b	1	,139	,142	,072	,003
N of Valid Cases	122					

a. 84 cells (93,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

b. The standardized statistic is 1,478.

Quais as actividades de lazer:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	86,294 ^a	78	,244	,237 ^b	,226	,248			
Likelihood Ratio	88,028	78	,205	,372 ^b	,360	,385			
Fisher's Exact Test	70,907			,407 ^b	,394	,419			
Linear-by-Linear Association	1,169 ^c	1	,280	,288 ^b	,276	,299	,145 ^b	,136	,154
N of Valid Cases	122								

a. 106 cells (98,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1615198575.

c. The standardized statistic is -1,081.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	50,985 ^a	57	,699	,734 ^b	,722	,745			
Likelihood Ratio	54,838	57	,557	,676 ^b	,664	,688			
Fisher's Exact Test	53,778			,467 ^b	,454	,480			
Linear-by-Linear Association	4,221 ^c	1	,040	,039 ^b	,034	,044	,021 ^b	,018	,025
N of Valid Cases	122								

a. 74 cells (92,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.
b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1615198575.
c. The standardized statistic is -2,054.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	88,868 ^a	81	,257	,253 ^b	,242	,264			
Likelihood Ratio	96,310	81	,118	,216 ^b	,205	,226			
Fisher's Exact Test	77,252			,203 ^b	,193	,213			
Linear-by-Linear Association	,057 ^c	1	,812	,811 ^b	,801	,821	,396 ^b	,384	,409
N of Valid Cases	122								

a. 110 cells (98,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.
b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1615198575.
c. The standardized statistic is ,238.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)			Monte Carlo Sig. (1-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	158,836 ^a	132	,056	,032 ^b	,027	,036			
Likelihood Ratio	150,048	132	,135	,035 ^b	,030	,039			
Fisher's Exact Test	135,780			,024 ^b	,020	,027			
Linear-by-Linear Association	1,715 ^c	1	,190	,199 ^b	,188	,209	,098 ^b	,090	,106
N of Valid Cases	122								

a. 180 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.
b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1615198575.
c. The standardized statistic is -1,309.

Avaliação da Instituição:

Test Statistics^{a,b}

	ScExautao	ScDespersonalizacao	ScRealizacao	SctI BURNOUT
Chi-square	2,527	9,416	9,272	2,870
df	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,283	,009	,010	,238

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Instituição

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Instituição	(J) Instituição	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ScExautao	Muito estruturada	médio estruturada	-,11842	,37363	,752	-,8582	,6214
		pouco estruturada	-,49279	,43620	,261	-1,3565	,3709
	médio estruturada	Muito estruturada	,11842	,37363	,752	-,6214	,8582
		pouco estruturada	-,37437	,32636	,254	-1,0206	,2719
	pouco estruturada	Muito estruturada	,49279	,43620	,261	-,3709	1,3565
		médio estruturada	,37437	,32636	,254	-,2719	1,0206
ScDespersonalizacao	Muito estruturada	médio estruturada	-,03289	,22044	,882	-,4694	,4036
		pouco estruturada	,44379	,25735	,087	-,0658	,9534
	médio estruturada	Muito estruturada	,03289	,22044	,882	-,4036	,4694
		pouco estruturada	,47669	,19255	,015	,0954	,8580
	pouco estruturada	Muito estruturada	-,44379	,25735	,087	-,9534	,0658
		médio estruturada	-,47669	,19255	,015	-,8580	-,0954
ScRealizacao	Muito estruturada	médio estruturada	,30526	,37524	,418	-,4377	1,0483
		pouco estruturada	-,77583	,43808	,079	-1,6433	,0916
	médio estruturada	Muito estruturada	-,30526	,37524	,418	-1,0483	,4377
		pouco estruturada	-1,08109	,32776	,001	-1,7301	-,4321
	pouco estruturada	Muito estruturada	,77583	,43808	,079	-,0916	1,6433
		médio estruturada	1,08109	,32776	,001	,4321	1,7301
SctiBURNOUT	Muito estruturada	médio estruturada	,73684	3,29347	,823	-5,7846	7,2582
		pouco estruturada	-3,68031	3,84499	,340	-11,2938	3,9332
	médio estruturada	Muito estruturada	-,73684	3,29347	,823	-7,2582	5,7846
		pouco estruturada	-4,41715	2,87677	,127	-10,1134	1,2791
	pouco estruturada	Muito estruturada	3,68031	3,84499	,340	-3,9332	11,2938
		médio estruturada	4,41715	2,87677	,127	-1,2791	10,1134

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Relação com o Supervisor:

Test Statistics^{a,b}

	ScExautao	ScDespersonalizacao	ScRealizacao	ScIIBURNOUT
Chi-square	1,584	5,025	5,819	2,534
df	3	3	3	3
Asymp. Sig.	,663	,170	,121	,469

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: relacaosupervisor

Autonomia:

Test Statistics^a

	ScExautao	ScDespersonalizacao	ScRealizacao	ScIIBURNOUT
Mann-Whitney U	1306,500	1252,000	1347,000	1330,500
Wilcoxon W	5047,500	1918,000	5088,000	5071,500
Z	-1,358	-1,677	-1,130	-1,222
Asymp. Sig. (2-tailed)	,174	,094	,258	,222
Exact Sig. (2-tailed)	,176	,094	,260	,223
Exact Sig. (1-tailed)	,088	,047	,130	,112
Point Probability	,000	,000	,001	,001

a. Grouping Variable: autonomia

Sobrecarga:

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	34,848 ^a	26	,115	,084		
Likelihood Ratio	41,893	26	,025	,087		
Fisher's Exact Test	30,515			,124		
Linear-by-Linear Association	9,845 ^b	1	,002	,001	,001	,000
N of Valid Cases	122					

a. 51 cells (94,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,31.

b. The standardized statistic is -3,138.

Chi-Square Tests

	Value	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	17,458 ^a	,559	,604		
Likelihood Ratio	22,272	,271	,500		
Fisher's Exact Test	16,792		,589		
Linear-by-Linear Association	1,067 ^b	,302	,310	,156	,000
N of Valid Cases	122				

a. 34 cells (85,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,31.

b. The standardized statistic is 1,033.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	23,973 ^a	27	,632	,685		
Likelihood Ratio	31,031	27	,270	,582		
Fisher's Exact Test	22,202			,738		
Linear-by-Linear Association	7,833 ^b	1	,005	,005	,002	,000
N of Valid Cases	122					

a. 52 cells (92,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,31.

b. The standardized statistic is -2,799.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	38,750 ^a	44	,696	,799		
Likelihood Ratio	48,842	44	,285	,783		
Fisher's Exact Test	36,976			,791		
Linear-by-Linear Association	9,015 ^b	1	,003	,002	,001	,000
N of Valid Cases	122					

a. 87 cells (96,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,31.

b. The standardized statistic is -3,003.

Recursos: Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	26,885 ^a	26	,415	,429		
Likelihood Ratio	33,769	26	,141	,385		
Fisher's Exact Test	25,245			,462		
Linear-by-Linear Association	10,907 ^b	1	,001	,001	,000	,000
N of Valid Cases	122					

a. 51 cells (94,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,39.

b. The standardized statistic is 3,303.

Chi-Square Tests

	Value	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	13,518 ^a	,811	,898		
Likelihood Ratio	17,390	,563	,858		
Fisher's Exact Test	12,775		,927		
Linear-by-Linear Association	7,901 ^b	,005	,004	,001	,000
N of Valid Cases	122				

a. 32 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,39.

b. The standardized statistic is -2,811.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	45,363 ^a	27	,015	,004		
Likelihood Ratio	57,470	27	,001	,003		
Fisher's Exact Test	41,853			,005		
Linear-by-Linear Association	16,027 ^b	1	,000	,000	,000	,000
N of Valid Cases	122					

a. 54 cells (96,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,39.

b. The standardized statistic is 4,003.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	56,276 ^a	44	,101	,036		
Likelihood Ratio	73,286	44	,004	,032		
Fisher's Exact Test	52,889			,023		
Linear-by-Linear Association	9,487 ^b	1	,002	,002	,001	,000
N of Valid Cases	122					

a. 90 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,39.

b. The standardized statistic is 3,080.

Clima Organizacional:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	36,821 ^a	26	,078	,044		
Likelihood Ratio	45,236	26	,011	,053		
Fisher's Exact Test	34,875			,045		
Linear-by-Linear Association	9,966 ^b	1	,002	,001	,001	,000
N of Valid Cases	122					

a. 50 cells (92,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is 3,157.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	28,610 ^a	19	,072	,033		
Likelihood Ratio	34,791	19	,015	,037		
Fisher's Exact Test	27,275			,034		
Linear-by-Linear Association	4,458 ^b	1	,035	,033	,016	,000
N of Valid Cases	122					

a. 32 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	28,610 ^a	19	,072	,033		
Likelihood Ratio	34,791	19	,015	,037		
Fisher's Exact Test	27,275			,034		
Linear-by-Linear Association	4,458 ^b	1	,035	,033	,016	,000
N of Valid Cases	122					

a. 32 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is -2,111.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	32,567 ^a	27	,212	,181		
Likelihood Ratio	39,243	27	,060	,219		
Fisher's Exact Test	30,925			,189		
Linear-by-Linear Association	15,334 ^b	1	,000	,000	,000	,000
N of Valid Cases	122					

a. 53 cells (94,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is 3,916.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	49,065 ^a	44	,277	,220		
Likelihood Ratio	64,747	44	,022	,208		
Fisher's Exact Test	47,580			,143		
Linear-by-Linear Association	10,442 ^b	1	,001	,001	,000	,000
N of Valid Cases	122					

a. 90 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is 3,231.

Formação:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	25,109 ^a	26	,513	,544		
Likelihood Ratio	28,758	26	,322	,623		
Fisher's Exact Test	22,463			,625		
Linear-by-Linear Association	,276 ^b	1	,599	,605	,307	,002
N of Valid Cases	122					

a. 50 cells (92,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

b. The standardized statistic is ,525.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	21,050 ^a	19	,334	,329		
Likelihood Ratio	26,731	19	,111	,208		
Fisher's Exact Test	18,753			,399		
Linear-by-Linear Association	2,930 ^b	1	,087	,085	,037	,000
N of Valid Cases	122					

a. 32 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

b. The standardized statistic is -1,712.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	21,882 ^a	27	,743	,801		
Likelihood Ratio	29,139	27	,354	,670		
Fisher's Exact Test	20,483			,835		
Linear-by-Linear Association	6,550 ^b	1	,010	,010	,004	,000
N of Valid Cases	122					

a. 51 cells (91,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

b. The standardized statistic is 2,559.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	53,272 ^a	44	,160	,104		
Likelihood Ratio	62,593	44	,034	,120		
Fisher's Exact Test	46,995			,115		
Linear-by-Linear Association	1,225 ^b	1	,268	,273	,137	,003
N of Valid Cases	122					

a. 86 cells (95,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

b. The standardized statistic is 1,107.

Apoio Organizacional:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	36,102 ^a	26	,090	,072		
Likelihood Ratio	40,996	26	,031	,062		
Fisher's Exact Test	29,627			,104		
Linear-by-Linear Association	5,702 ^b	1	,017	,016	,006	,000
N of Valid Cases	122					

a. 50 cells (92,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

b. The standardized statistic is 2,388.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	22,487 ^a	19	,261	,258		
Likelihood Ratio	24,538	19	,176	,271		
Fisher's Exact Test	19,506			,327		
Linear-by-Linear Association	1,291 ^b	1	,256	,264	,127	,000
N of Valid Cases	122					

a. 32 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

b. The standardized statistic is -1,136.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	36,841 ^a	27	,098	,079		
Likelihood Ratio	43,263	27	,025	,050		
Fisher's Exact Test	29,488			,140		
Linear-by-Linear Association	4,623 ^b	1	,032	,030	,013	,000
N of Valid Cases	122					

a. 51 cells (91,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

b. The standardized statistic is 2,150.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	49,413 ^a	44	,266	,242		
Likelihood Ratio	56,411	44	,099	,185		
Fisher's Exact Test	43,523			,259		
Linear-by-Linear Association	4,640 ^b	1	,031	,031	,015	,001
N of Valid Cases	122					

a. 86 cells (95,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

b. The standardized statistic is 2,154.

Qual o apoio Organizacional:

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	56,837 ^a	52	,300	. ^b		
Likelihood Ratio	54,242	52	,389	,326		
Fisher's Exact Test	48,042			,371		
Linear-by-Linear Association	2,669 ^c	1	,102	,102	,047	,000
N of Valid Cases	122					

a. 77 cells (95,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is -1,634.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	32,911 ^a	38	,704	. ^b		
Likelihood Ratio	36,474	38	,540	,451		
Fisher's Exact Test	34,034			,678		
Linear-by-Linear Association	2,556 ^c	1	,110	,109	,043	,000
N of Valid Cases	122					

a. 53 cells (88,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is 1,599.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	58,313 ^a	54	,320	. ^b		
Likelihood Ratio	59,822	54	,273	,177		
Fisher's Exact Test	49,776			,355		
Linear-by-Linear Association	4,050 ^c	1	,044	,043	,019	,000
N of Valid Cases	122					

a. 79 cells (94,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is -2,013.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	83,966 ^a	88	,602	. ^b		
Likelihood Ratio	76,927	88	,794	,423		
Fisher's Exact Test	85,887			,570		
Linear-by-Linear Association	2,125 ^c	1	,145	,146	,073	,002
N of Valid Cases	122					

a. 131 cells (97,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is -1,458.