

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA

***BURNOUT: RELAÇÕES COM A AFETIVIDADE NEGATIVA,
O COPING NO TRABALHO E A PERCEPÇÃO DE SUPORTE
ORGANIZACIONAL***

MAURICIO ROBAYO TAMAYO
BRASÍLIA/DF
2002

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

INSTITUTO DE PSICOLOGIA

***BURNOUT: RELAÇÕES COM A AFETIVIDADE NEGATIVA,
O COPING NO TRABALHO E A PERCEPÇÃO DE SUPORTE
ORGANIZACIONAL***

Mauricio Robayo Tamayo

TESE APRESENTADA AO
INSTITUTO DE PSICOLOGIA DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA,
COMO REQUISITO PARCIAL À
OBTENÇÃO DO GRAU DE
DOUTOR EM PSICOLOGIA

Orientador: Professor Bartholomeu Tôres Tróccoli

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
CURSO DE DOUTORADO**

ESTA TESE FOI APROVADA PELA SEGUINTE BANCA EXAMINADORA:

PROF. BARTHOLOMEU TÔRRES TRÓCCOLI - PRESIDENTE
Departamento de Psicologia Social e do Trabalho da Universidade de Brasília - UnB

PROFª LÍVIA OLIVEIRA BORGES - MEMBRO
Departamento de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN.

PROFª JULIA ISSY ABRÃO - MEMBRO
Departamento de Psicologia Social e do Trabalho da Universidade de Brasília - UnB

PROF. TOMÁS DE AQUINO GUIMARÃES - MEMBRO
Departamento de Administração da Universidade de Brasília - UnB

PROFª ANA MAGNOLIA MENDES - MEMBRO
Departamento de Psicologia Social e do Trabalho da Universidade de Brasília - UnB

BRASÍLIA, 22 DE FEVEREIRO DE 2002.

Aos meus pais, raízes deste triunfo.

***À minha filha Isadora e a minha companheira
Joelma, por seu incentivo e apoio constantes.***

***Aos meus tios Alvaro e Marielle e aos meus
primos Natasha, Ito e Sandro, por terem
me apoiado durante esta jornada.***

AGRADECIMENTOS

Ao Instituto de Psicologia e ao Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, por minha formação acadêmica.

À CAPES, pelo apoio financeiro durante todo o curso de Doutorado.

Ao meu orientador, professor Bartholomeu Tróccoli, por seu apoio, por suas valiosas contribuições e, especialmente, por ter me mostrado como tratar a informação científica de maneira clara, objetiva e sintética.

À Polícia Civil do Distrito Federal - PCDF, por ter autorizado a realização desta pesquisa.

Ao pessoal do Serviço de Assistência Médica SAM/ PCDF, por sua colaboração.

Aos servidores da PCDF que participaram deste estudo.

A Karina Figuera, pelo apoio, pela paciência e pelo agradável convívio durante a árdua fase de coleta de dados.

Ao Aldi Cabral, pelo apoio e colaboração para que este trabalho fosse concretizado sem maiores inconvenientes.

À professora Maria das Graças Torres da Paz pela amabilidade e empatia com que sempre me acolheu, pelo incentivo para que eu continuasse minha formação acadêmica e pelo apoio decisivo para o início da minha carreira profissional.

A Livia Borges, pela amizade, pelo incentivo permanente e pelas valiosas contribuições para este trabalho.

A Ana Magnólia Mendes pela amizade e pelo estímulo para que eu continuasse minha formação acadêmica.

A Fernanda Pinheiro, pela amizade, pela colaboração e pelo convívio enriquecedor durante o curso de Doutorado.

A Katia Puente, pela amizade e pela sua constante disposição em colaborar.

À professora Julia Abrão, por sua amabilidade e por suas valiosas sugestões sobre este trabalho.

Ao professor Tomás de Aquino Guimarães, por ter aceito participar da minha banca e por suas importantes contribuições.

Ao professor Luiz Pasquali e à professora Gardênia Abbad, por suas contribuições durante o meu exame de qualificação.

Ao professor Harmut Günther, pela colaboração durante a sua gestão na Coordenação da Pós-Graduação e a Edna, pela atenção dispensada no decorrer do meu curso de Doutorado.

A Cristiane Meição e a Patricia, por sua colaboração na aplicação e digitação dos dados para a validação da escala de *burnout*.

A Sylvia Godoy e a Thiago Galvão, por seu valioso apoio na digitação dos dados desta pesquisa.

A Roberta, pela elaboração do cartaz utilizado nesta pesquisa.

Ao Corver Willemijn, pelo material bibliográfico.

Aos meus grandes amigos Luis Carlos e Rosa Lucia, que mesmo distantes continuam sendo permanente fonte de estímulo e solidariedade.

A todos aqueles que de alguma forma favoreceram a realização deste trabalho, mas que por ventura não tenham sido citados.

ÍNDICE

LISTA DE FIGURAS.....	X
LISTA DE TABELAS.....	XI
LISTA DE QUADROS.....	XII
LISTA DE GRÁFICOS.....	XIII
RESUMO.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1 - SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>.....	4
1.1 - História do Conceito.....	4
1.2 - Definição do <i>burnout</i>	5
1.3 - Manifestações do <i>burnout</i>	6
1.4 - Modelos Explicativos da Síndrome de <i>burnout</i>	8
1.4.1 - Classificação de Gil-Monte e Peiró (1997).....	9
1.4.1.1 - Modelos baseados na Teoria Sociocognitiva do <i>Eu</i>	9
a) Modelo de Competência Social (Harrison, 1983).....	9
b) Modelo de Cherniss (1993).....	11
c) Modelo de Thompson, Page e Cooper (1993).....	13
1.4.1.2 - Modelos elaborados a partir das teorias de troca social.....	16
a) Modelo de comparação social de Buunk e Schaufeli (1993).....	16
b) Modelo de Conservação de Recursos.....	19
1.4.1.3 - Modelos desenvolvidos a partir da teoria organizacional.....	22
a) Modelo do <i>burnout</i> como um processo virulento.....	22
b) Modelo de Cox, Kuk & Leiter (1993).....	24
c) Modelo de Winnubst (1993).....	24
1.4.1.4 - Modelos baseados em uma abordagem integral.....	28
Modelo estrutural sobre antecedentes e conseqüências do <i>burnout</i>	28
1.4.2 - Classificação de Schaufeli e Enzmann (1998).....	30
1.4.2.1 - Abordagem Individual.....	30
Modelo Existencial de <i>burnout</i> (Pines & Aronson, 1988; Pines, 1993).....	30
1.4.2.2 - Abordagem interpessoal.....	32
a) <i>Burnout</i> como sobrecarga emocional.....	32
b) <i>Burnout</i> como falta de reciprocidade.....	34
1.4.2.3 - Abordagem Organizacional.....	38
<i>Burnout</i> como um desajuste entre a pessoa e o trabalho (Maslach & Leiter, 1997).....	38
1.4.2.4 - Modelo Integral de <i>burnout</i> (Schaufeli & Enzmann, 1998).....	39
1.5 - Comentários sobre os modelos de <i>burnout</i>	42
1.6 - Aspectos polêmicos do <i>burnout</i>	43
1.6.1 - Diferenciação do <i>burnout</i> com outros fenômenos.....	43
1.6.1.1 - <i>Burnout</i> e Estresse Ocupacional.....	43
1.6.1.2 - <i>Burnout</i> e Depressão.....	45
1.6.1.3 - <i>Burnout</i> e Síndrome de Fadiga Crônica (SFC).....	46
1.6.2 - Categorias profissionais suscetíveis ao <i>burnout</i>	47
1.6.3 - O Processo do <i>burnout</i>	50

1.7 - Mensuração da Síndrome de <i>burnout</i>	53
1.7.1 - <i>Staff Burnout Scale for Health Professionals - SBS-HP</i> (Jones, 1980).....	53
1.7.2 - <i>Burnout Measure</i> (BM) (Pines & Aronson, 1988).....	55
1.7.3 - <i>Maslach Burnout Inventory</i> (MBI)	56
1.8 - Alguns estudos do <i>burnout</i> desenvolvidos no Brasil	58
1.8.1 - Pesquisas sobre medidas de <i>burnout</i>	58
1.8.2 - Escala de Caracterização do <i>burnout</i> (ECB)	60
1.8.3 - Estudos da relação do <i>burnout</i> com variáveis que representam o vínculo indivíduo-organização.....	62
1.9 - <i>Burnout</i> no setor policial e penitenciário	64
CAPÍTULO 2 - COPING NO TRABALHO E AFETIVIDADE NEGATIVA.....	69
2.1 - <i>Coping</i>	69
2.1.1 - Definição de <i>coping</i>	69
2.1.2 - História e antecedentes teóricos do <i>coping</i>	71
2.1.3 - Abordagens do <i>coping</i>	72
2.1.3.1 - Abordagem da predisposição	73
2.1.3.2 - Abordagem situacional.....	73
2.1.4 - <i>Coping</i> e <i>burnout</i>	74
2.1.4.1 - Pesquisas que abordam a relação <i>coping</i> – <i>burnout</i>	75
2.1.5 - Críticas aos trabalhos sobre <i>coping</i>	81
2.2 - Afetividade negativa	83
2.2.1 - Relação da AN com o estresse e a tensão.....	84
2.2.2 - Afetividade negativa e <i>burnout</i>	86
CAPÍTULO 3 - PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL	90
3.1 - Suporte Organizacional - Definição.....	90
3.2 - Estudos de Suporte Organizacional - Principais variáveis relacionadas.....	93
3.3 - <i>Burnout</i> e Percepção de Suporte Organizacional.....	94
3.4 - <i>Burnout</i> , troca social, iniquidade e falta de reciprocidade	96
3.5 - Estudos da relação do <i>burnout</i> com a falta de reciprocidade	99
CAPÍTULO 4 - METODOLOGIA.....	105
4.1 - Justificativa e delimitação do problema	105
4.2 - Objetivos	106
4.3 - Hipóteses	106
4.4 - Características metodológicas da pesquisa.....	107
4.4.1 - Amostra	107
4.4.2 - Instrumentos de coleta de dados	109
a) Escala de Caracterização do <i>Burnout</i> (ECB).....	109
b) Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP)	110
c) Escala de <i>Afetividade Negativa</i>	112
d) Escala de <i>Coping</i> no Ambiente Ocupacional.....	113
4.5 - Procedimentos de coleta de dados	113
4.5.1 - Contatos prévios com a organização alvo	113
4.5.2 - Divulgação da pesquisa, distribuição e aplicação do instrumento.....	114
4.5.3 - Procedimentos de Análise de Dados	115
4.6 – Variáveis do estudo	116
CAPÍTULO 5- RESULTADOS.....	118
5.1 - Variáveis do estudo por função e sexo.....	118
5.1.1 - Fatores do <i>burnout</i>	118
5.1.2 – <i>Afetividade negativa e coping</i> no trabalho	118

5.1.3 - <i>Percepção de Suporte Organizacional</i>	119
5.2 – Variáveis do estudo por estado civil.....	127
5.3 – Variáveis do estudo por escolaridade.....	128
5.4 – Variáveis do estudo por local de trabalho e modalidade de trabalho.....	129
5.4.1 – Fatores do <i>burnout</i>	129
5.4.2 - Afetividade negativa e coping no trabalho.....	129
5.4.3 – Percepção de suporte organizacional.....	129
5.5 - Regressões.....	131
5.5.1 - <i>Exaustão emocional</i> como variável critério.....	131
5.5.2 - <i>Desumanização</i> como variável critério.....	133
5.5.3 - <i>Decepção</i> como variável critério.....	135
CAPÍTULO 6 - DISCUSSÃO E CONCLUSÃO.....	138
7 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	154
ANEXOS.....	165

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de Competência Social (Harrison, 1983).....	10
Figura 2	Modelo de Cherniss (1993).....	12
Figura 3	Modelo de Thompson, Page e Cooper (1993).....	14
Figura 4	Modelo de <i>burnout</i> de Comparação Social (Buunk & Schaufeli, 1993).....	17
Figura 5	Modelo de Conservação de Recursos (Hobfoll , 1993).....	21
Figura 6	Modelo de <i>burnout</i> como um processo virulento.....	23
Figura 7	Modelo de Cox, Kuk e Leiter (1993).....	25
Figura 8	Modelo de Winnbust (1993).....	27
Figura 9	Modelo estrutural sobre antecedentes e conseqüências da síndrome de <i>burnout</i>	29
Figura 10	Modelo Existencial de <i>burnout</i>	31
Figura 11	<i>Burnout</i> como sobrecarga emocional.....	33
Figura 12	<i>Burnout</i> como falta de reciprocidade (Schaufeli & Cols., 1996).....	35
Figura 13	Modelo Integral de <i>burnout</i>	40

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Características sócio-demográficas dos participantes (n = 787).....	108
Tabela 2	Médias e desvios padrão de acordo com a função e o sexo dos respondentes.....	120
Tabela 3	Médias e desvios padrão das variáveis do estudo por estado civil.....	127
Tabela 4	Médias e desvios padrão das variáveis do estudo por escolaridade.....	128
Tabela 5	Médias e desvios padrão de acordo com local e modalidade de trabalho.....	130
Tabela 6	Regressão múltipla hierárquica para a variável exaustão emocional.....	132
Tabela 7	Regressão múltipla hierárquica para a variável desumanização.....	134
Tabela 8	Regressão múltipla hierárquica para a variável decepção.....	136

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Classificações dos modelos de <i>burnout</i>	8
Quadro 2	<i>Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)</i>	54
Quadro 3	<i>Burnout Measure (BM)</i>	55
Quadro 4	<i>Maslach Burnout Inventory - General Survey</i>	57
Quadro 5	Variáveis utilizadas no estudo.....	117

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	<i>Burnout e Estresse Ocupacional</i>	43
Gráfico 2	Médias de exaustão emocional por sexo e função.....	121
Gráfico 3	Médias de desumanização por sexo e função.....	121
Gráfico 4	Médias de decepção por sexo e função.....	122
Gráfico 5	Médias de afetividade negativa por sexo e função.....	122
Gráfico 6	Médias de escape por sexo e função.....	123
Gráfico 7	Médias de controle por sexo e função.....	123
Gráfico 8	Médias de estilo da chefia por sexo e função.....	124
Gráfico 9	Médias de suporte material por sexo e função.....	124
Gráfico 10	Médias de salário por sexo e função.....	125
Gráfico 11	Médias de suporte social por sexo e função.....	125
Gráfico 12	Médias de ascensão por sexo e função.....	126
Gráfico 13	Médias de sobrecarga por sexo e função.....	126

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo principal investigar o poder de predição de variáveis individuais (afetividade negativa e *coping* no trabalho) e de variáveis de percepção de suporte organizacional para os fatores do *burnout* (*exaustão emocional, desumanização e decepção*). O estudo foi desenvolvido com uma amostra de 787 trabalhadores da Polícia Civil do Distrito Federal – PCDF (agentes de polícia, escrivães, delegados e agentes penitenciários), lotados nas Delegacias e nos Presídios do DF. Os instrumentos utilizados foram: Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB), escala de afetividade negativa, escalas de *coping* de controle e escape no ambiente ocupacional e Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP). Os dados foram submetidos a análises estatísticas exploratórias e descritivas e, posteriormente, a análises de regressão múltipla hierárquica. Os resultados verificaram baixos escores nos três fatores do *burnout* e um perfil dessa síndrome diferente ao encontrado em pesquisas internacionais. A afetividade negativa correlacionou-se diretamente com os três fatores do *burnout*, contribuindo significativamente para a predição desses fatores. As estratégias de *coping* de controle apresentaram correlações inversas com as dimensões do *burnout*, enquanto o fator de *coping* escape mostrou correlações diretas com essas dimensões. As estratégias de *coping* de controle evidenciaram-se preditores significativos para os três fatores do *burnout*. As estratégias de escape somente foram preditores significativos para as variáveis *desumanização* e *decepção*. Em relação aos componentes de percepção de suporte organizacional, a variável *sobrecarga* apresentou correlações diretas com os três fatores do *burnout*, mostrando-se preditor significativo para esses fatores. O fator *suporte material* apresentou uma correlação inversa com os fatores *exaustão emocional* e *decepção*, sendo preditor significativo destes. O fator *suporte social no trabalho* correlacionou-se inversamente com os fatores *desumanização* e *decepção*, contribuindo significativamente para a sua predição desses fatores. O estudo permitiu concluir a relevância de variáveis individuais e de percepção de suporte para a predição dos fatores do *burnout*. Aspectos teóricos, metodológicos e práticos relacionados com os resultados da pesquisa são discutidos. Ao final, é proposta uma agenda de pesquisa que contempla as diferentes variáveis do estudo.

Palavras-Chave: *burnout*, afetividade negativa, *coping*, percepção de suporte organizacional, estresse em policiais.

ABSTRACT

The principal objective of this study was to determine the power of prediction of the individual variables (negative affectivity and coping strategies in the workplace) and the perceived organizational support variables for the burnout factors (emotional exhaustion, deshumanization and deception). A sample of seven hundred and eighty seven (787) workers of the civilian police of the federal district - *PCDF* (police officers, notaries, police delegates and correctional officers) allocated in the police headquarters and penitentiaries of the federal district. The instruments utilized were: the characterization of burnout (*ECB*) scale, the negative affectivity scale, the perceived organizational support scale (*ESOP*) and the coping scales (control and escape). The data was submitted to statistical exploratory, descriptive and then, to hierarchical multiple regression analysis. The results indicated low scores for emotional exhaustion, deshumanization and deception as well as a different profile for burnout in comparison to international studies. The negative affectivity presented direct correlations with the three burnout factors and contributed significantly for their prediction. The control strategies presented negative correlations with the burnout factors while the escape strategies presented direct correlations. The control variable showed to be a significant predictor for the three factors of burnout. The escape variable predicted significantly the deshumanization and deception factors. About perceived organizational support factors, the overload variable presented direct correlations with the burnout factors and contributed significantly for their prediction. The material support factor presented negative correlations with the emotional exhaustion and deception variables and predicted significantly these variables. The social support in the workplace variable was negatively related to deshumanization and deception as well as predicted significantly these factors. This study demonstrates the importance of the individual and the perceived organizational support variables for the prediction of the burnout factors. Theoretical, methodological and practical aspects about results of this study are discussed. A research agenda that contemplates the different variables of this study is proposed at the end.

Key-Words: burnout, negative affectivity, coping, perceived organizational support, policing stress.

INTRODUÇÃO

O processo de interação do trabalhador com o seu ambiente ocupacional pode fazer da vida laboral uma experiência grata, interessante e realizadora ou, pelo contrário, pode torná-la uma vivência negativa, penosa e frustrante. Sem menosprezar as características individuais, pode-se afirmar que a organização desempenha um papel crucial na determinação da qualidade do relacionamento da pessoa com o seu trabalho.

Maslach e Leiter (1999) reforçam essa idéia, ao comentarem que:

"...a estrutura e o funcionamento do local de trabalho moldam a forma de interação das pessoas e a forma como elas realizam o seu trabalho. Quando o local de trabalho não reconhece o lado humano dessa atividade, o risco de desgaste cresce, trazendo com ele um preço bastante alto" (p. 36).

As empresas ou instituições podem contribuir para o ajuste favorável entre o indivíduo e o seu trabalho, quando oferece as condições necessárias para a execução das atividades ocupacionais e quando propicia a realização profissional. Em contrapartida, podem gerar elevados níveis de estresse e desencadear fenômenos que comprometem a saúde mental do trabalhador, quando são caracterizadas por sobrecarga, conflitos interpessoais, pressão constante, comunicação ambígua, carência de recursos, falta de incentivos e desvalorização do indivíduo.

Um dos fenômenos típicos decorrentes do desequilíbrio no vínculo indivíduo-trabalho/organização é a síndrome de *burnout* (esgotamento profissional). Em virtude das suas conseqüências para a saúde mental do trabalhador e para a organização, essa síndrome, catalogada como um tipo de estresse ocupacional, tem se tornado objeto de interesse de pesquisadores e de especialistas em saúde no trabalho, oriundos de diferentes países.

O *burnout*, constituído pelos fatores exaustão emocional, desumanização e decepção, é definido como uma síndrome psicológica decorrente do estresse crônico

vivenciado, principalmente, pelos profissionais cujo trabalho envolva o relacionamento intenso e freqüente com pessoas que precisam de algum tipo de cuidado, ajuda ou assistência.

Talvez por essa razão, verifica-se um maior volume de pesquisa empírica sobre a manifestação do *burnout* em profissionais ligados a atividades da saúde e do ensino. Embora essas profissões possam ser consideradas alvo dessa síndrome, constata-se a necessidade de estender as investigações sobre o *burnout* a demais classes de trabalhadores, incluindo outras atividades pautadas no relacionamento profissional-usuário, bem como outros tipos de ocupações.

Os trabalhadores do setor policial e penitenciário representam uma das categorias ocupacionais que têm recebido pouca atenção dos pesquisadores do *burnout*. Estudos com esses profissionais são escassos na literatura internacional, constituindo somente 3,4% dos trabalhos na área (Schaufeli & Enzmann, 1998). Em relação ao Brasil, pode-se mencionar, unicamente, a investigação da incidência do *burnout* em agentes penitenciários do Paraná, conduzida por Kurowski (2001).

No entanto, é preciso ressaltar que policiais e agentes penitenciários lidam com fontes estressoras, tais como, o risco de ser ferido ou morto no cumprimento do dever, a responsabilidade pela vida e pelo bem-estar de outras pessoas, o confronto diário com situações que deixam conseqüências irreparáveis, a interferência de decisões judiciais que dificultam a ação policial, os conflitos com chefes e com colegas, o enfrentamento de situações imprevisíveis, a falta de autonomia, a sobrecarga de trabalho, a carência de recursos e a imagem pública desfavorável da profissão.

Assim, a abrangência das características inerentes a esse tipo de atividade profissional configura-se como um campo propício para a realização de estudos que explorem o *burnout*, convergindo com o interesse de abordagens recentes dessa síndrome.

Observa-se, atualmente, uma corrente de pesquisadores do *burnout* que compreendem essa síndrome a partir da relação indivíduo-organização, sendo

protagonizada por variáveis que: (1) envolvem a percepção do empregado de aspectos da sua organização e do seu trabalho e (2) sinalizam a importância das características individuais para o convívio com condições de trabalho que ameacem a saúde mental do empregado.

Como temáticas que se encaixam nessa visão, podem ser mencionadas a percepção de suporte organizacional e as características individuais relacionadas à afetividade negativa e ao *coping* no trabalho. A percepção de suporte organizacional refere-se ao comprometimento da empresa para com os seus empregados. A afetividade negativa pode ser definida como uma predisposição do indivíduo a experimentar emoções negativas e o *coping* pode ser visto como as estratégias utilizadas pelo sujeito para lidar com situações estressantes no ambiente de trabalho.

Sob a premissa de que os trabalhadores dos setores policial e penitenciário representam uma categoria relevante para o estudo do *burnout* e sob o pressuposto de que as variáveis acima relatadas podem estar associadas à incidência desse fenômeno, foi realizado o presente estudo.

O principal propósito desta pesquisa foi investigar o poder de predição das variáveis percepção de suporte organizacional, afetividade negativa e *coping* no trabalho para os fatores do *burnout*. Para tanto, foi contemplada uma amostra de 787 servidores da Polícia Civil do Distrito Federal - PCDF, lotados nas delegacias especializadas, nas delegacias circunscricionais, nos presídios e nos núcleos de custódia.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: o primeiro capítulo discorre sobre aspectos gerais do *burnout* e abordagens teóricas desta síndrome; o segundo capítulo aborda as variáveis individuais, descrevendo sobre o *coping* no trabalho e sobre a afetividade negativa; o capítulo 3 é dedicado ao tema percepção de suporte organizacional e ao exame de conceitos correlatos a esse construto, como equidade e reciprocidade; o capítulo 4 é destinado à descrição dos aspectos metodológicos do estudo; o capítulo 5 apresenta os resultados da pesquisa e, finalmente, o capítulo 6 discute esses resultados à luz da literatura e levanta algumas considerações finais e recomendações.

CAPÍTULO 1 - SÍNDROME DE *BURNOUT*

Este capítulo apresenta uma revisão geral sobre a síndrome de *burnout*. Inicialmente, destacam-se tópicos relacionados à história, à definição e às manifestações. Em segundo lugar, são comentadas as abordagens teóricas e a mensuração dessa síndrome. Em seguida, são discutidos aspectos polêmicos sobre o *burnout*. Posteriormente, são apresentadas pesquisas nacionais sobre essa síndrome, envolvendo o desenvolvimento de instrumentos de medida e a relação da síndrome com variáveis representativas do vínculo indivíduo-organização. Ao final, é tratada a incidência do *burnout* em trabalhadores do setor policial e penitenciário.

1.1 - História do Conceito

O *burnout* (esgotamento profissional) foi abordado como fenômeno psicológico em 1974 pelo psiquiatra Herbert Freudenberger, a partir da observação do comportamento manifesto pelos voluntários de uma instituição de drogados, após o primeiro ano de serviço. Este comportamento caracterizava-se pela diminuição gradual da energia e pela perda da motivação e do comprometimento, acompanhadas de sintomas de caráter psíquico e físico (Freudenberger & Richelson, 1980; Schaufelli & Buunk, 1996).

De forma independente e quase simultânea, a psicóloga social Christina Maslach interessou-se pelo *burnout*, como resultado da sua investigação sobre a influência da carga emocional do trabalho no comportamento dos profissionais de serviços humanos (enfermeiras, médicos, psiquiatras, assistentes sociais, advogados). Durante os seus estudos, Maslach constatou que o termo *burnout*¹ era usado usualmente pelos advogados que atuavam como defensores públicos para descrever o processo de exaustão gradual, cinismo e perda do comprometimento, experimentado por alguns membros dessa categoria. Maslach decidiu adotar esse termo porque os profissionais de serviços humanos, participantes das suas pesquisas, identificavam-se facilmente com tal expressão (Maslach & Schaufeli, 1993; Schaufelli & Buunk, 1996).

¹ Expressão inglesa que significa "queimar ou destruir pelo fogo", sugerindo que esses profissionais poderiam estar se sentindo "consumidos", "queimados" pelo seu trabalho.

Para Schaufeli e Enzmann (1998), o fato de que Freudenberger, no leste dos Estados Unidos e, Maslach, no oeste desse mesmo país, tivessem descoberto o fenômeno quase simultaneamente, demonstra o surgimento do *burnout* inicialmente como um problema social e não como um construto acadêmico.

1.2 - Definição do *burnout*

A definição mais divulgada do *burnout* compreende este fenômeno como uma síndrome psicológica, decorrente da tensão emocional crônica, vivenciada pelos profissionais cujo trabalho envolve o relacionamento intenso e freqüente com pessoas que necessitam de cuidado e/ou assistência. É um construto constituído pelas dimensões exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal (Maslach & Jackson, 1986; Maslach, 1993).

A primeira dimensão, exaustão emocional, refere-se a sentimentos de fadiga propiciadores do esgotamento energético emocional. O indivíduo se sente superexigido e reduzido nos seus recursos emocionais. Esta dimensão reflete o aspecto de estresse individual do *burnout* (Maslach, 1993; Maslach *et al.*, 2001).

Despersonalização caracteriza-se pelas atitudes negativas de dureza e de distanciamento excessivo dos profissionais em relação às pessoas beneficiárias dos seus serviços (p. ex., pacientes, alunos). Esta dimensão representa o aspecto interpessoal do *burnout* (Maslach, 1993; Maslach *et al.*, 2001).

A terceira e última dimensão, diminuição da realização pessoal, retrata o aspecto de auto-avaliação do *burnout*, sendo associada ao sentimento de incompetência e à percepção de um desempenho insatisfatório no trabalho (Maslach, 1993; Maslach *et al.*, 2001).

Características encontradas usualmente nas definições de *burnout* são sintetizadas por Thorton (1992): (1) a síndrome ocorre no nível individual; (2) envolve sentimentos, atitudes, motivos e expectativas e (3) gera estresse, desconforto e disfunções físicas.

Outros aspectos são ressaltados por Schaufeli e Buunk (1996) e Schaufeli e Enzmann (1998): (1) predomínio dos sintomas disfóricos; (2) relevância dos sintomas mentais e comportamentais e, algumas vezes, menção dos sintomas físicos; (3) vínculo estreito com o ambiente laboral; (4) alvo de indivíduos "normais", sem psicopatologia e com níveis anteriores de desempenho satisfatório e (5) papel central das expectativas inadequadas e das demandas emocionais no desenvolvimento do *burnout*.

Ao contrário desses autores, Aubert (1993) não enfatiza o caráter estressante da atividade, nem as atitudes negativas envolvidas no relacionamento com as pessoas e, sim, a busca de padrões de perfeição exigidos pela sociedade e pelas organizações. Assim, o *burnout* é visto como uma "neurose da excelência ou doença da idealização", decorrente do esforço do indivíduo para corresponder a esses ideais.

1.3 - Manifestações do *burnout*

Alguns autores, como Schaufeli e Buunk (1996), consideram arbitrária a distinção entre os sintomas e as conseqüências do *burnout* e, por isso, abordam esses aspectos como manifestações classificadas em diferentes grupos (afetivas, cognitivas, físicas, comportamentais, sociais, atitudinais e organizacionais e do trabalho).

Acerca das manifestações afetivas, são relatados o humor depressivo, a desesperança, a falta de significado, a ansiedade e os sentimentos de impotência no trabalho, acompanhados de uma baixa auto-estima. As pessoas com *burnout* diminuem a sua tolerância à frustração, mostrando-se irritáveis, hipersensíveis e comportando-se de forma hostil e desconfiada com clientes, com os colegas e com os superiores.

As principais manifestações cognitivas são: dificuldade de concentração, perda de memória, dificuldade para tomar decisões e presença de sintomas sensório-motores (tiques nervosos, agitação, incapacidade para relaxar) (Kahill, 1988).

Em relação aos sintomas físicos, Freudenberger (1974) e Arches (1991) citam: resfriados freqüentes, problemas gastrointestinais, dores de cabeça, fadiga, insônia, sensação de exaustão, tremores e falta de ar.

Do ponto de vista comportamental, são destacados: abuso de drogas, conduta de evitação, irritação, frustração, hiperatividade e dificuldade para controlar as emoções (Freudenberger, 1974; Arches, 1991). Outros autores apontam, ainda, absenteísmo, baixa produtividade, atrasos no trabalho, acidentes, roubos, negligência e intenção de abandonar o emprego (Schaufeli & Buunk, 1996).

De acordo com Maslach (1978), as manifestações sociais mais freqüentes são os problemas com clientes, colegas, superiores e subordinados. Para esta autora, os indivíduos com *burnout* evitam os contatos sociais e correm o risco de se isolar. A característica mais comum desse tipo de manifestação é a diminuição do envolvimento com os clientes. Outro aspecto importante é a interferência dos problemas do trabalho na vida familiar, aumentando os conflitos interpessoais com o cônjuge e/ou com os filhos.

As manifestações atitudinais mais relevantes são: desumanização, insensibilidade, indiferença e cinismo no trato com os clientes (Maslach, 1978; Maslach & Jackson (1986). As últimas manifestações, concernentes à organização e ao trabalho, referem-se à perda do entusiasmo, do interesse e do idealismo que podem levar ao absenteísmo e ao abandono do emprego.

Para Jayarathne e Chess (1983), citados por Schaufeli & Buunk (1996), “quando o desafio no trabalho se dissipa, o aborrecimento e a insatisfação se desenvolvem”. Schaufeli & Buunk (1996) também ressaltam que :

“Os indivíduos com burnout não se sentem estimados pela organização nem pelos colegas. A sua preocupação pela empresa é menor, e mesmo assim, se mostram hipercríticos e desconfiados com a chefia, com os colegas e com os supervisores” (p. 325).

1.4 - Modelos Explicativos da Síndrome de *burnout*

De acordo a revisão da literatura, podem ser destacadas duas perspectivas para a classificação dos modelos de *burnout*, conforme mostra o Quadro 1, a seguir.

Quadro 1 - Classificações dos modelos de *burnout*

CLASSIFICAÇÃO DE GIL-MONTE E PEIRÓ (1997)	
CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DO MODELO	MODELOS DE <i>BURNOUT</i>
Teoria sociocognitiva do Eu	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo de competência social (Harrison, 1983) - Modelo de Cherniss de auto-eficácia e sucesso psicológico (1993) - Modelo de autocontrole (Thompson, Page & Cooper, 1993)
Teorias da Troca Social	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo de comparação social (Buunk & Schaufeli, 1993) - Modelo de conservação de recursos (Hobfoll e Fredey (1993)
Teoria Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo de Goliembiewski, Munzenrider e Carter (1983) - Modelo de Cox, Kuk e Leiter (1993)
Abordagem integral	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo estrutural de Gil-Monte, Peiró e Valcarcel (1995)
CLASSIFICAÇÃO DE SCHAUFELI E ENZMANN (1998)	
Abordagem individual	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo existencial (Pines, 1993)
Abordagem interpessoal	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo de sobrecarga emocional (Maslach 1993)
Abordagem organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo de falta de reciprocidade (Schaufeli e cols., 1996) - Modelo do desajuste pessoa-trabalho (Maslach & Leiter, 1997)
Abordagem integral	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo integral (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Fonte: Adaptado de Gil-Monte e Peiró (1997) e de Schaufeli e Enzmann (1998)

Verifica-se que a primeira perspectiva, sugerida por Gil-Monte e Peiró (1997), categoriza os modelos tendo como referência a teoria sociocognitiva do *Eu*, a teoria da troca social e as teorias do estresse ocupacional, enquanto a segunda perspectiva, proposta por Schaufeli e Enzmann (1998), agrupa os modelos a partir de três critérios: individuais,

interpessoais e organizacionais. Nenhuma dessas duas classificações contempla os modelos baseados na Psicologia Clínica, especificamente, aqueles que utilizam a Teoria Psicoanalítica, devido a visão reducionista do *burnout*, centrada em aspectos da estrutura psíquica do indivíduo.

1.4.1 - Classificação de Gil-Monte e Peiró (1997)

1.4.1.1 - Modelos baseados na Teoria Sociocognitiva do *Eu*

Estes modelos caracterizam-se por explicar a etiologia da síndrome levando em conta os pressupostos dos trabalhos de Bandura, mencionados a seguir:

- a) As cognições dos indivíduos influenciam a sua percepção e comportamento;
- b) As cognições são transformadas pelas condutas de outras pessoas e pelas conseqüências dessas condutas e;
- c) As crenças e a confiança que um indivíduo tem nas suas próprias capacidades determinam o esforço a ser empregado para conseguir os seus objetivos, a percepção do grau de dificuldade que terá para atingi-los e as reações emocionais que acompanharam o seu comportamento.

Da teoria sociocognitiva do *Eu* desprendem-se três modelos: a) o modelo de competência social (Harrison, 1993), b) o modelo de Cherniss (1993) e c) o modelo de Thomson, Page e Cooper (1993).

a) Modelo de Competência Social (Harrison, 1983)

Este modelo compreende o *burnout* como uma função da competência e da eficácia percebida (Figura 1). Para Harrison (1983), citado por Gil-Monte e Peiró (1997), a maioria dos sujeitos que ingressam nas profissões de serviços humanos ou profissões de ajuda são altamente motivados e com um sentimento elevado de altruísmo. No entanto, o ambiente de trabalho pode favorecer, ou não, a atuação do profissional, dependendo de aspectos como: a existência de objetivos laborais realistas, o ajustamento entre os valores individuais e organizacionais, o treinamento profissional, a tomada de decisões etc.

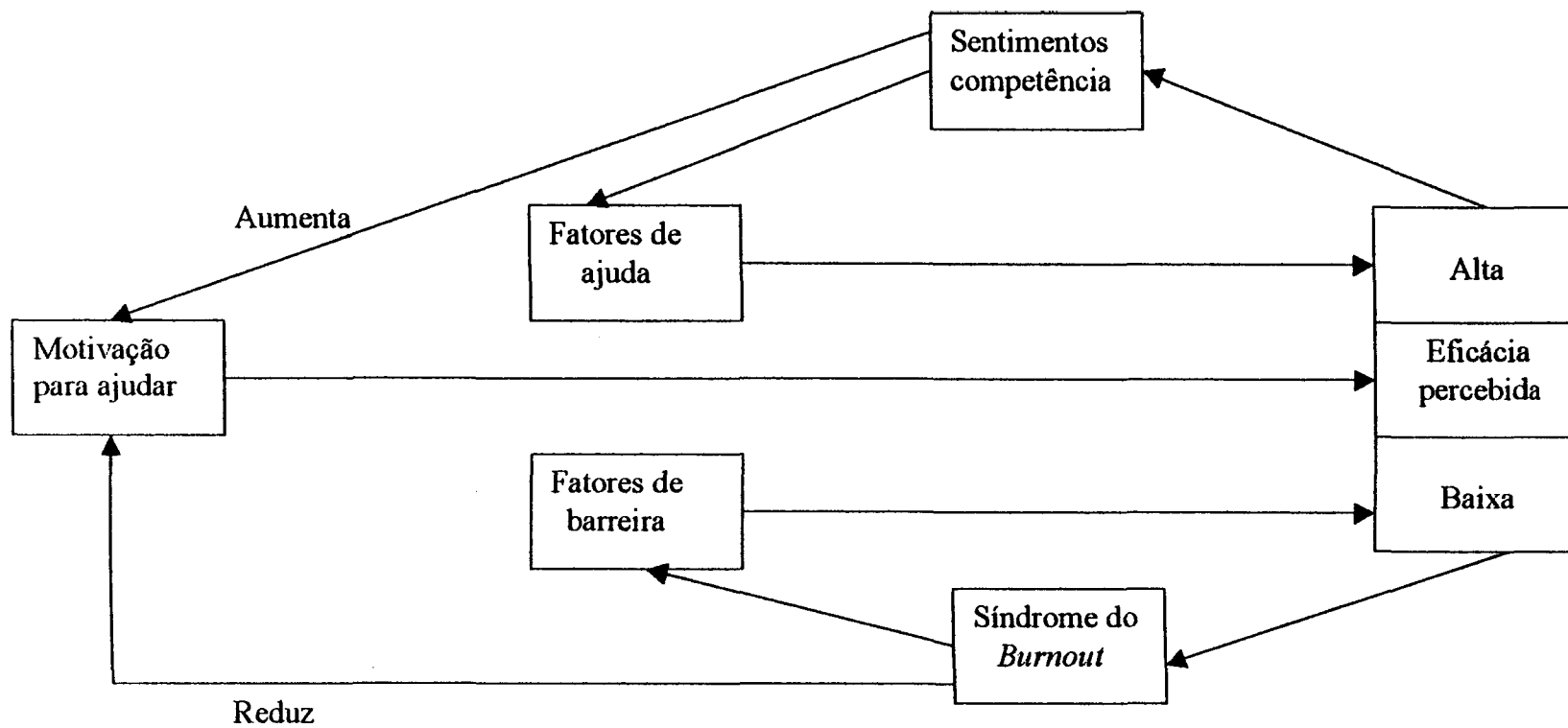


Figura 1. Modelo de Competência Social (Harrison,1983)
 Fonte : Adaptado de Gil-Monte e Peiró (1997)

De acordo com Harrison (1983), a motivação para ajudar aos outros está diretamente relacionada com a percepção de eficácia do sujeito para obter os objetivos laborais. Se no ambiente de trabalho existem fatores de suporte, a efetividade e os sentimentos de competência social do sujeito se incrementarão, reforçando a sua percepção de eficácia e motivação para ajudar.

Por outra parte, quando os indivíduos encontram barreiras no ambiente de trabalho que dificultam alcançar os seus objetivos, diminuem os seus sentimentos de eficácia e a sua expectativa de que poderão atingir metas posteriormente se vê abalada. Se essa situação prevalece, origina-se o *burnout*, que por retroalimentação, facilita o desenvolvimento dos fatores de barreira, diminuindo os sentimentos de eficácia percebida do indivíduo e a sua motivação para ajudar.

**b) *Burnout* como reflexo da falta de auto-eficácia e sucesso psicológico
(Cherniss,1993)**

Cherniss incorpora as idéias de Hall (1976), sobre a relação entre desempenho e sucesso psicológico, e de Bandura (1989), sobre auto-eficácia (Figura 2). Segundo Cherniss, quando a pessoa experimenta sentimentos de sucesso na realização das tarefas, sente-se mais motivada e envolvida com o trabalho, alcançando maiores objetivos e fortalecendo sua auto-estima. Ao contrário, quando o indivíduo experimenta sentimentos de fracasso, retira-se emocionalmente da situação, diminui sua execução, mostra-se apático e desinteressado, valoriza as recompensas materiais em detrimento das intrínsecas, defende seu autoconceito por meio do uso de mecanismos de defesa, luta com a organização e, finalmente, abandona-a.

Para Cherniss, os sentimentos de fracasso descritos por Hall correspondem aos sintomas conhecidos posteriormente como *burnout*. Cherniss também considera as características do ambiente de trabalho propiciadoras de sentimentos de sucesso, referidas por Hall, similares aos mecanismos utilizados pelas organizações para prevenir o *burnout* (autonomia, desafio, *feedback*, e suporte da chefia e dos colegas).

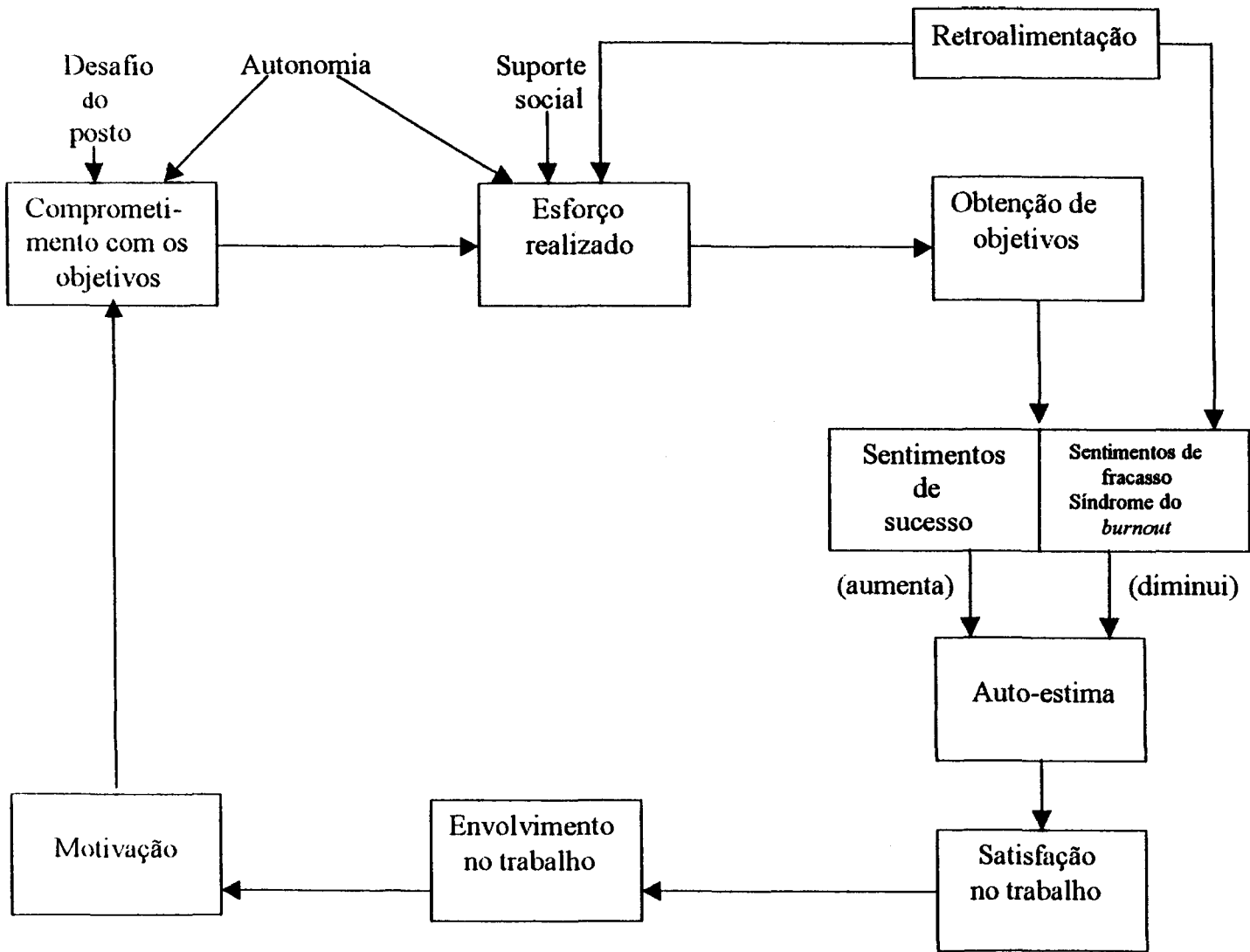


Figura 2. Modelo de Cherniss (1993)
 Fonte: Adaptado de Gil-Monte e Peiró (1997)

A incorporação das idéias de Bandura sobre auto-eficácia percebida permite estabelecer uma relação causal entre os sentimentos de ineficácia do indivíduo e o *burnout*, tendo o estresse como ponto de união. As pessoas com percepção de baixa auto-eficácia experimentam um maior estresse que lhes pode impossibilitar alcançar os objetivos, fomentando sentimentos de fracasso e, conseqüentemente, o *burnout*.

O modelo de Cherniss foi testado por Dunn (1999), utilizando *path analysis*, numa população de 143 enfermeiras de um hospital psiquiátrico. Como predito, variáveis do ambiente de trabalho (clareza do papel, pressão no trabalho) e demandas externas ao ambiente de trabalho) e variáveis pessoais correlacionaram-se significativamente com exaustão emocional. Somente variáveis do ambiente de trabalho associaram-se significativamente com auto-eficácia, que por sua vez, só se relacionou com a qualidade do contato enfermeira-paciente. Associações significativas entre auto-eficácia e exaustão emocional não foram encontradas. Ao contrário da hipótese de Dunn (1999), a auto-eficácia não se comportou como variável mediadora no estudo. Em relação ao poder de predição do modelo de Cherniss para o *burnout*, os resultados conseguiram explicar 51 % da variância para a dimensão exaustão emocional.

c) Modelo de Thompson, Page e Cooper (1993)

Thompson, Page e Cooper (1993) citados por Gil-Monte e Peiró (1997), explicam a etiologia do *burnout* baseando-se no modelo de autocontrole de Carver e Scheirer (1988). Nesse modelo são consideradas as seguintes variáveis: discrepância entre as demandas da tarefa e os recursos do sujeito, nível de autoconsciência do sujeito (*self focus*), expectativas de sucesso e sentimentos de autoconfiança (Figura 3).

A variável autoconsciência é entendida como um traço de personalidade, definido como a capacidade do indivíduo para auto-regular seu nível de estresse percebido durante a realização de uma tarefa. As pessoas com alta autoconsciência percebem maiores níveis de estresse do que os sujeitos com baixa autoconsciência, devido à tendência exagerada de se automonitorar.

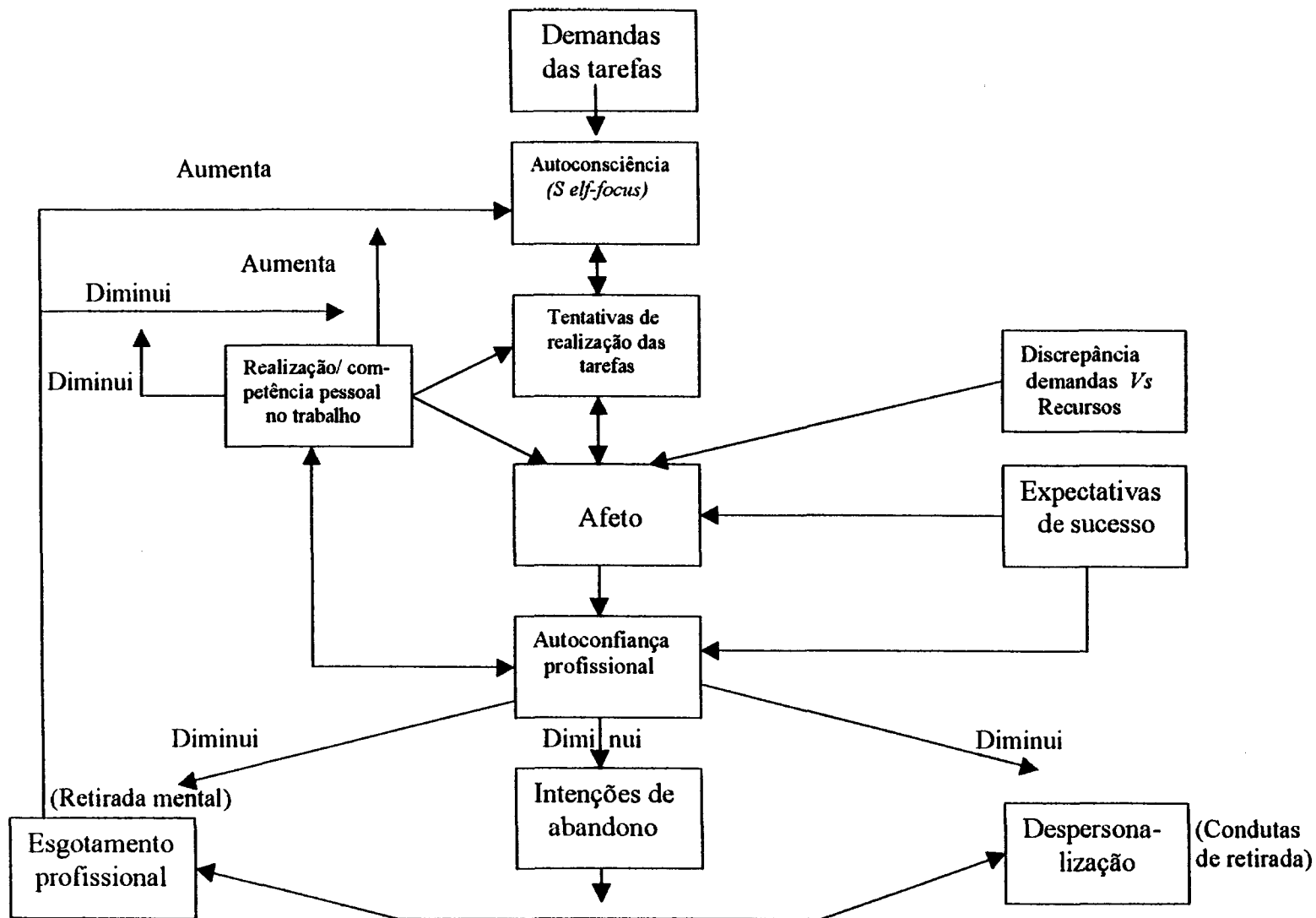


Figura 3. Modelo de Thompson , Page e Cooper (1993)
 Fonte : Adaptado de Gil-Monte e Peiró (1997)

Para Thompson *et al.* (1993), o reconhecimento da discrepância entre as demandas e os recursos pode intensificar o nível de autoconsciência em alguns sujeitos e diminuir a sua confiança percebida para resolver essa discrepância, fomentando, além disso, baixos sentimentos de realização pessoal no trabalho.

Se a obtenção de objetivos aparece continuamente frustrada, os sujeitos com alta autoconsciência e pessimismo tendem a resolver as dificuldades mediante a evitação mental ou comportamental da situação problemática. A evitação comportamental está relacionada ao abandono progressivo das tentativas de reduzir as discrepâncias percebidas na obtenção dos objetivos profissionais.

De acordo com Thompson *et al.*, (1993), as condutas de despersonalização correspondem a um padrão de evitação comportamental. Quando o indivíduo não pode desenvolver condutas de evitação, experimenta sentimentos de desamparo profissional que podem causar um distanciamento psicológico, equivalente aos sentimentos de despersonalização.

Segundo Gil-Monte e Peiró (1997),

“a existência de traços intensos de autoconsciência e pessimismo nos profissionais de serviços de ajuda diminui o esforço que estes deveriam investir para resolver as discrepâncias, o que supõe uma forma de distanciamento frente à experiência e frente ao risco de experimentar emoções negativas” (p.34).

Thompson *et al.*, (1993) afirmam que altos níveis de autoconsciência aumentam a experiência de desilusão, frustração e perda, enquanto que a predisposição para adotar expectativas otimistas na resolução das discrepâncias pode reforçar a confiança dos sujeitos para reduzi-las.

1.4.1.2 - Modelos elaborados a partir das teorias de troca social

Os modelos elaborados a partir da teoria de troca baseiam-se nos princípios teóricos da teoria da equidade e da teoria de conservação de recursos. Esses modelos suportam que a etiologia do *burnout* está na base da percepção de falta de equidade, desenvolvida pelos indivíduos como resultado do processo de comparação social nas relações interpessoais. A seguir serão apresentados o modelo de comparação social (Buunk & Schaufeli, 1993) e o modelo de conservação de recursos (Hobfoll & Freedy, 1993).

a) Modelo de comparação social de Buunk e Schaufeli (1993)

Buunk e Schaufeli relatam que a etiologia do *burnout* se deve fundamentalmente aos seguintes fatores (Figura 4):

- a) Processos de troca social com os clientes e
- b) Processos de afiliação e comparação social com os colegas.

Acerca dos processos de troca social com os clientes, os autores referem que os indivíduos que trabalham em profissões de serviços humanos (enfermeiras, policiais, professores) estão envolvidos em relações sociais onde os processos de troca e as expectativas de equidade e reciprocidade são muito importantes.

No que diz respeito aos processos de afiliação e comparação social, Buunk e Schaufeli (1993) salientam que os indivíduos tendem a lidar com seus problemas no trabalho engajando-se em comparações sociais com colegas e superiores, com a finalidade de estabelecer um paralelo entre suas próprias experiências e as experiências dos outros, especialmente, aqueles que ocupam cargos similares.

Além de elucidar a importância das relações de troca social e dos processos de afiliação e de comparação social para a compreensão do *burnout*, Buunk e Schaufeli (1993) identificaram três variáveis que influenciam o desenvolvimento dessa síndrome nas profissões de serviços humanos: incerteza, percepção de equidade e falta de controle.

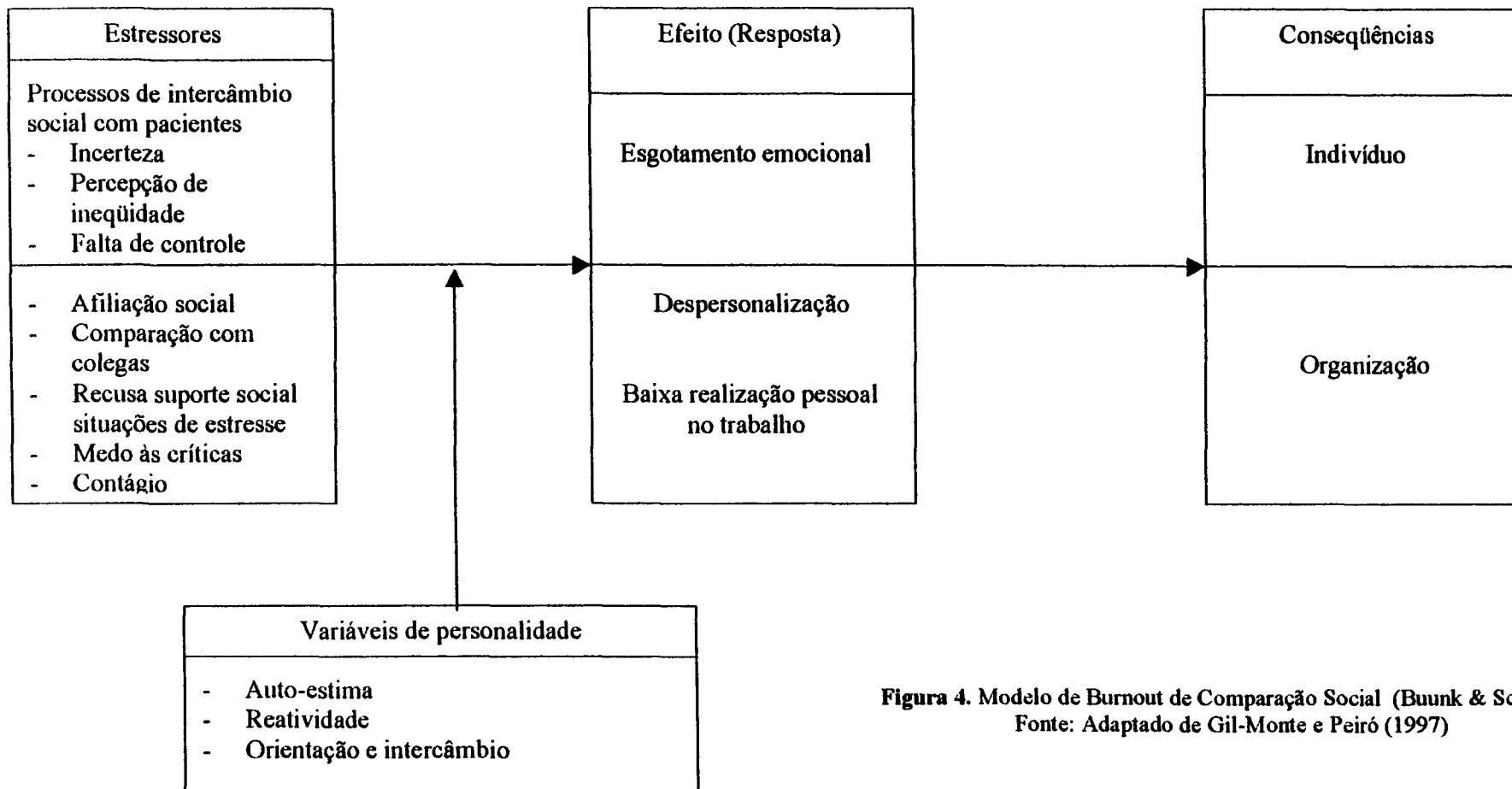


Figura 4. Modelo de Burnout de Comparação Social (Buunk & Schaufeli, 1993)
 Fonte: Adaptado de Gil-Monte e Peiró (1997)

A incerteza é definida como a falta de clareza acerca do modo como o indivíduo deve pensar, sentir e atuar. A percepção de equidade refere-se à percepção de equilíbrio entre o que os sujeitos investem e o que eles recebem como retorno no transcurso da suas relações. A falta de controle é a impossibilidade do sujeito para manejar os resultados das suas ações no contexto de trabalho.

A incerteza torna-se um estressor quando os profissionais dos serviços humanos têm dúvidas referentes à forma como devem conduzir o seu envolvimento com os pacientes, ao modo de tratar os problemas dos seus pacientes e à maneira em que estão realizando o seu trabalho.

A percepção de equidade torna-se um estressor quando as expectativas de recompensa e de reciprocidade dos profissionais de ajuda (gratidão, colaboração) se vêem frustradas freqüentemente. Isto pode acontecer quando a interação com os clientes não é satisfatória devido fundamentalmente a duas razões: a) os clientes encontram-se ansiosos e preocupados com a sua condição, mostrando-se desinteressados em expressar qualquer tipo de reciprocidade com os profissionais e b) os clientes não reconhecem nem valorizam o cuidado e a atenção que recebem por parte dos profissionais porque consideram que isso faz parte do seu trabalho.

A falta de controle torna-se um estressor quando os profissionais dos serviços humanos devem lidar com variáveis que fogem ao seu domínio, tais como: a colaboração dos clientes, as decisões administrativas, a problemática dos clientes, os procedimentos burocráticos, a carência de recursos, a falta de suporte social e os conflitos com os colegas e supervisores.

Discernindo sobre a relação entre os estressores mencionados anteriormente e os processos de afiliação e de comparação social, Buunk e Schaufeli (1993) levantam dois aspectos relevantes. Em primeiro lugar, esses autores consideram que os profissionais de serviços humanos recusam o apoio social dos colegas em situações de estresse por medo a ser criticados e avaliados como incompetentes. Em segundo lugar, salientam a possibilidade de um processo de "contágio" que poderia acontecer durante a afiliação de

indivíduos com fortes necessidades de comparação social, tendo em vista que esses indivíduos percebem e incorporam com maior facilidade sintomas de *burnout* presentes nos seus colegas. Os indivíduos que sofrem o processo de "contágio" consideram os sintomas de *burnout* "normais" dado o caráter estressante da situação.

De acordo com este modelo, as variáveis antecedentes e o *burnout* encontra-se mediados pela auto-estima, pelos níveis de reatividade do sujeito (intensidade de resposta frente a estímulos internos e externos) e pela orientação no processo de troca (predisposição dos indivíduos em relação à reciprocidade, à recompensa imediata e à aceitação de ajuda que não possa ser devolvida a curto prazo).

Para Buunk e Shaufeli (1993), o *burnout* tem um componente emocional – sentimento de exaustão emocional, que surge como reação ao estresse laboral e que é determinado pelas características individuais -, e um componente atitudinal, integrado pelos sentimentos de despersonalização e diminuição da realização pessoal no trabalho.

A despersonalização e a diminuição da realização pessoal são tidas como estratégias de afrontamento utilizadas pelo indivíduo para lidar com a exaustão emocional. A primeira, caracterizada por atitudes negativas com os clientes, apresenta-se especialmente nos profissionais de serviços humanos com forte necessidade de reciprocidade nas relações interpessoais. A segunda caracteriza-se por uma atitude negativa com respeito ao desempenho de si próprio no trabalho e por uma baixa auto-estima.

b) Modelo de Conservação de Recursos (CDR) (Hobfoll & Fredy,1993)

Hobfoll e Fredy (1993) aplicam ao *burnout* a teoria geral do estresse baseada na conservação de recursos (CDR). Esta teoria é basicamente de caráter motivacional e sustenta que os indivíduos se esforçam para obter e manter aquilo que os motiva (recursos). Estes recursos são definidos como objetos (casa, roupa), condições (emprego, qualidade de vida), características pessoais (habilidades sociais, auto-estima) e energias

(resistência, conhecimento, dinheiro) valiosos e que servem como meios para obter outros recursos importantes.

O estresse surge quando os indivíduos percebem que circunstâncias ou pessoas ameaçam a obtenção ou a manutenção dos seus recursos (Figura 5). Esse estresse pode se apresentar durante uma ou várias das três condições seguintes: a) quando os recursos são ameaçados (incerteza acerca da estabilidade laboral); b) quando os recursos são perdidos (desemprego, divórcio) e c) quando os indivíduos investem os seus recursos e não obtêm o nível de retorno que eles esperavam (promoção não alcançada a pesar de ter trabalhado arduamente). Os estressores ocupacionais ameaçam os recursos do sujeito, gerando insegurança sobre suas habilidades para alcançar o sucesso profissional.

De acordo com Hobfoll e Freedy (1993), os indivíduos se esforçam continuamente para se proteger da perda de recursos porque preferem conservar níveis mínimos a ter que conseguir recursos extras. Para esses autores, é mais importante para o desenvolvimento da síndrome a perda de recursos do que os ganhos. Embora estes também sejam importantes porque diminuem a possibilidade de futuras perdas.

No modelo de Hobfoll e Freedy (1993), tanto o aproveitamento dos recursos, quanto o desenvolvimento do *burnout* estão relacionados ao tipo de estratégia de *coping* utilizada pelo indivíduo. Especificamente, o uso de estratégias de *coping* de caráter ativo (enfrentar a situação com o animo de resolve-la) leva a um ganho de recursos e diminui o *burnout*, enquanto que, o uso de estratégias de *coping* passivas (evitar ou escapar da situação) produzem o efeito contrário.

Hobfoll e Freedy (1993) consideram que o aparecimento da síndrome pode ser prevenido, primordialmente, dando ênfase à obtenção de recursos que permitam um desempenho eficaz no trabalho e, em segundo lugar, mudando as percepções e as cognições individuais. Se os sujeitos evitam a perda de recursos ou aumentam os recursos que já possuem, poderão mudar as suas percepções e cognições de maneira positiva e, conseqüentemente, diminuirão os níveis de estresse percebido e de *burnout*.

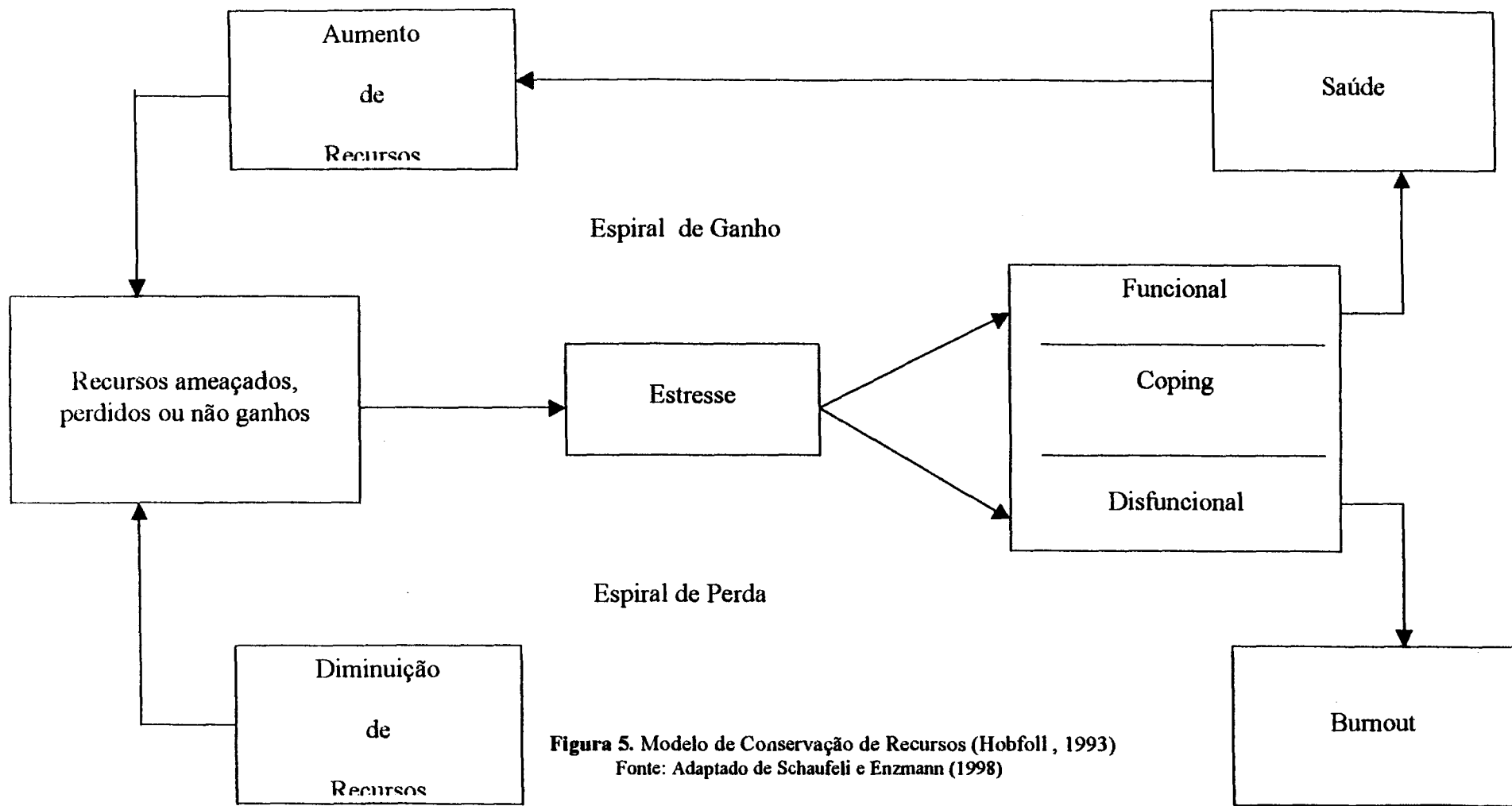


Figura 5. Modelo de Conservação de Recursos (Hobfoll, 1993)
 Fonte: Adaptado de Schaufeli e Enzmann (1998)

1.4.1.3 - Modelos desenvolvidos a partir da teoria organizacional

Os modelos que explicam o *burnout* a partir da perspectiva organizacional compreendem esta síndrome como resposta ao estresse ocupacional ou como resultado de conflitos entre a pessoa e a organização.

a) Modelo do *burnout* como um processo virulento (Golembiewsky, Munzenrider & Carter, 1983)

Ao contrário dos demais estudiosos do *burnout*, os autores desta abordagem consideram que esta síndrome pode atingir qualquer profissional e não só os trabalhadores de serviços humanos. Também sugerem que as dimensões do *burnout* apresentam a seguinte seqüência: despersonalização, diminuição da realização pessoal e exaustão emocional.

De acordo com Golembiewski e col. (1983), o *burnout* surge quando o indivíduo trabalha continuamente sob condições precárias (p. ex., sobrecarga, papel pobre e limitado, conflito com colegas e com supervisores), levando-o à perda da autonomia e do controle, à diminuição da auto-imagem, a sentimentos de irritabilidade e fadiga e a um distanciamento da situação de trabalho estressante (Figura 6).

O distanciamento pode ser de dois tipos: construtivo - quando o profissional não se envolve com o problema do usuário mas mantém a empatia no atendimento - ou contraproducente - quando o usuário é tratado com indiferença, cinismo e rigidez. Este último distanciamento sinaliza a primeiro fator da síndrome, a despersonalização. Posteriormente, aparece o fator baixa realização pessoal no trabalho e, bem mais adiante, o fator exaustão emocional. Uma vez instalados, esses fatores podem evoluir passando por diferentes fases (oito tipos de combinações diferentes) que compreendem desde um nível baixo nos três fatores do *burnout* até um nível alto em todos estes fatores.

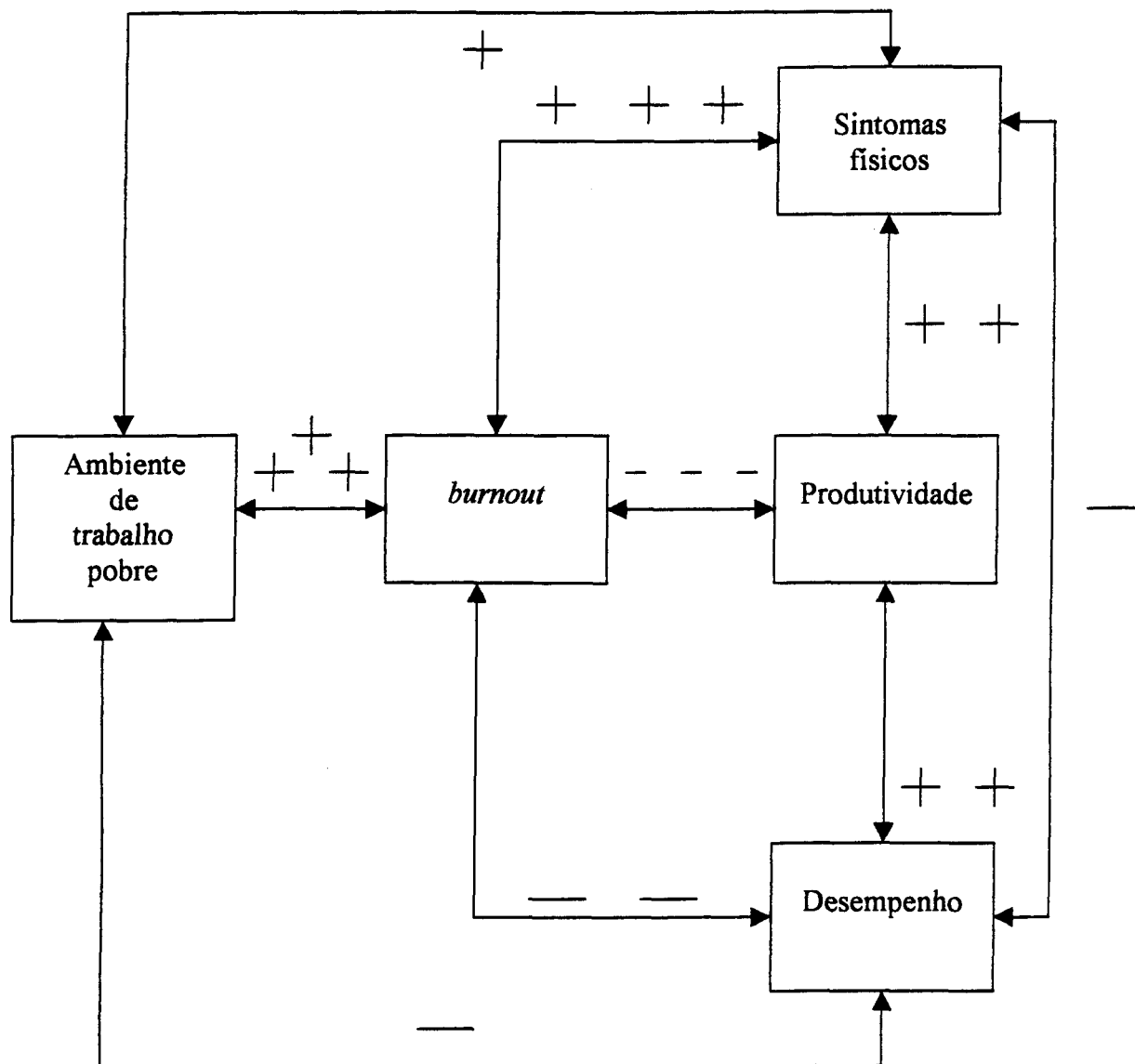


Fig. 6 – Modelo de burnout como um processo virulento (Golembiewski et. al., 1983)
 Fonte: Schaufeli e Enzmann (1988)

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
DEP	Baixo	Alto	Baixo	Alto	Baixo	Alto	Baixo	Alto
DRP	Baixo	Baixo	Alto	Alto	Baixo	Baixo	Alto	Alto
EE	Baixo	Baixo	Baixo	Baixo	Alto	Alto	Alto	Alto

Fases progressivas de burnout (Golembiewski et. al., 1983)
 Fonte: Schaufeli e Enzmann (1988)

b) Modelo de Cox, Kuk & Leiter (1993)

Cox, Kuk e Leiter (1993) utilizam a teoria transacional do estresse para explicar o *burnout* (Figura 7). De acordo com esses autores, o *burnout* é um episódio particular dentro do processo de estresse laboral que se apresenta nos profissionais de serviços humanos.

Neste modelo, a exaustão emocional é vista como uma resposta que envolve variáveis emocionais e de bem-estar. A despersonalização é considerada como uma estratégia para lidar com os sentimentos de exaustão emocional. A baixa realização pessoal é resultado da avaliação cognitiva do estresse e está relacionada ao significado do trabalho e as expectativas profissionais frustradas.

Os autores deste modelo sustentam que fatores da organização, do ambiente laboral e do trabalho influenciam a percepção do estresse ocupacional, a saúde do empregado e o seu desempenho no trabalho. Especificamente, a saúde da organização pode afetar o bem-estar dos empregados e o seu desempenho no trabalho. A “saúde organizacional” é considerada neste modelo como a interação entre a saúde da organização e a saúde dos membros da organização.

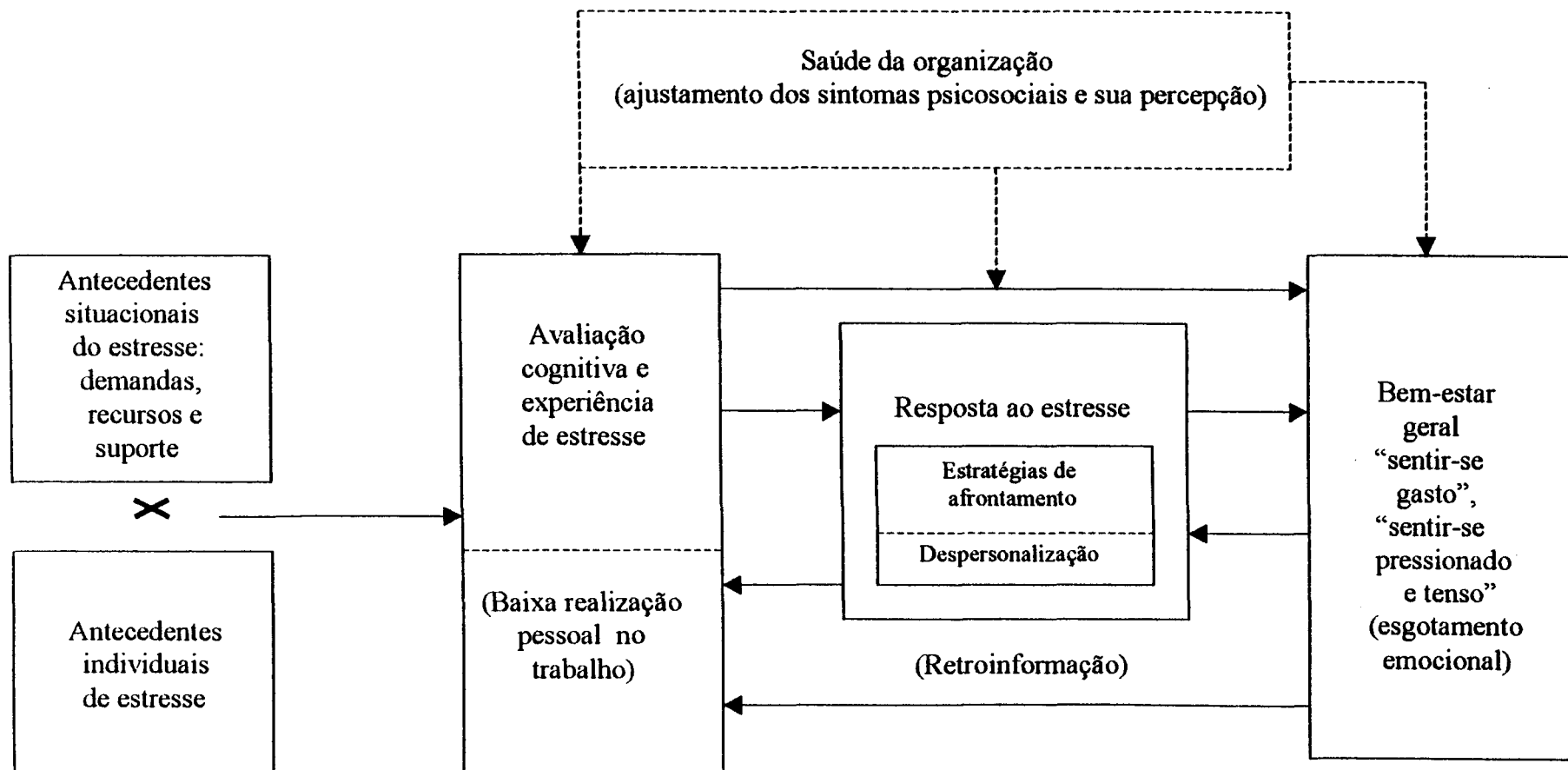
Segundo Cox, Kuk e Leiter (1993), a “saúde da organização” atua como variável reguladora da relação estresse-*burnout*. Essa variável está determinada pelo ajustamento, coerência e integração dos sistemas psicossociais da organização e pela forma como os trabalhadores percebem a estrutura, as políticas e os procedimentos da organização.

c) Modelo de Winnubst (1993)

Este autor adere a definição de *burnout* proposta por Pines e Aronson (1988), que compreende esta síndrome como uma condição de exaustão física, emocional e mental, resultado da tensão crônica. Assim como Golembiewski *et al.* (1983), Winnubst também considera que o *burnout* pode apresentar-se em qualquer tipo de categoria profissional.

Figura 7. Modelo de Cox, Kuk e Leiter (1993)

Fonte: Adaptado de Gil-Monte e Peiró (1997)



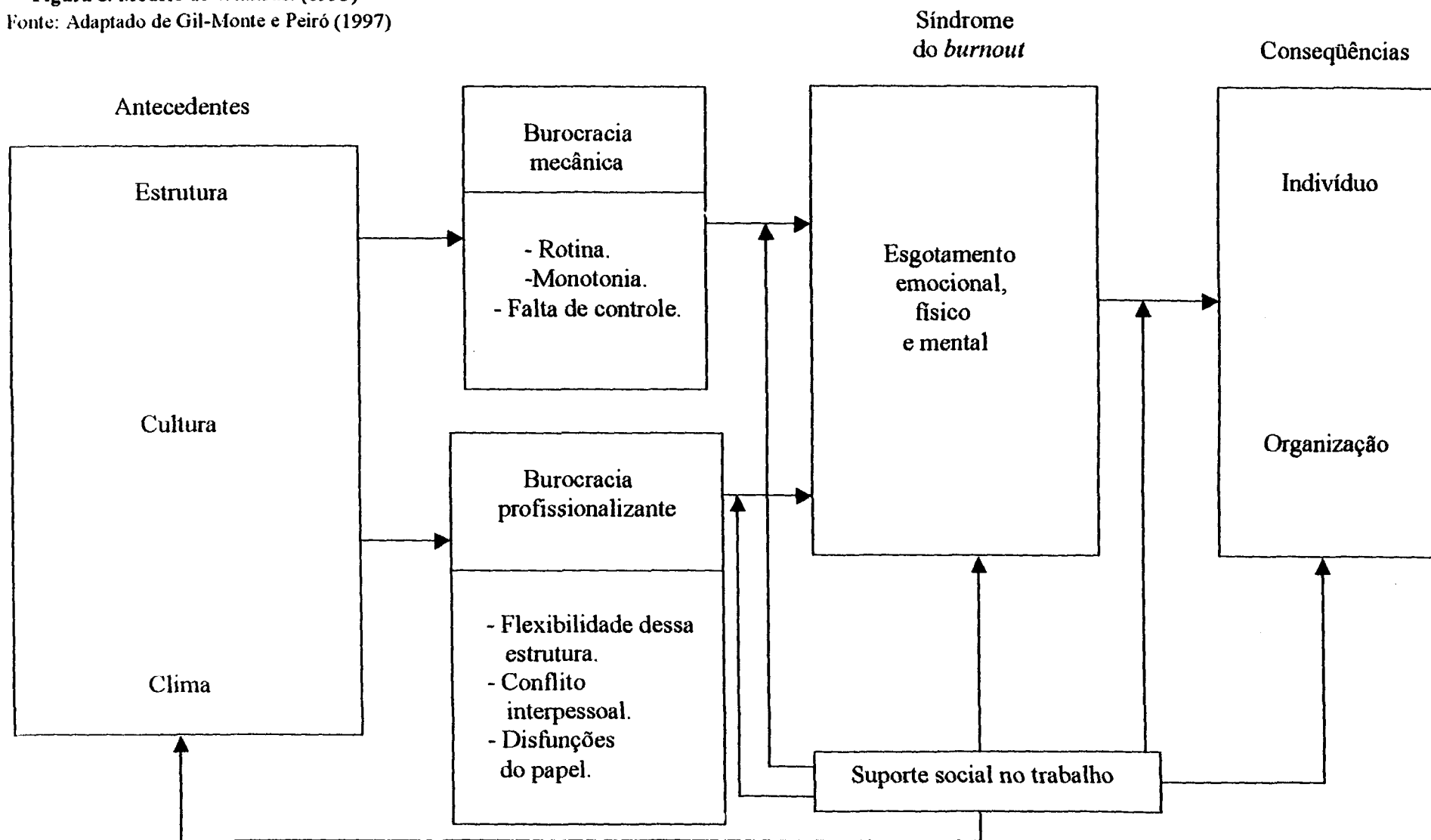
Winnubst (1993) identifica como variáveis antecedentes do *burnout* a relação entre a estrutura, a cultura, o clima organizacional e o suporte social no trabalho (Figura 8). Para esse autor, diferentes tipos de estrutura geram culturas organizacionais distintas. Por exemplo, a burocracia mecânica reforça a padronização do trabalho, a formalização, o perfeccionismo, a centralização horizontal e a conformidade com as normas. Já a burocracia profissionalizante caracteriza-se pela padronização das habilidades, a descentralização horizontal e vertical, a baixa formalização e o reforço da criatividade e da autonomia.

Na burocracia mecânica, o *burnout* é causado pelo desgaste diário, as tarefas rotineiras e o excessivo controle do processo de trabalho. Esse tipo de estrutura organizacional pode fomentar o tédio e a apatia e estimular uma cultura e um clima de perfeccionismo e conformismo. Já na burocracia profissionalizante, o *burnout* é desencadeado pela falta de definição dos processos de trabalho e pela relativa flexibilidade da estrutura da organização. Esse tipo de estrutura favorece a sobrecarga e os confrontos freqüentes entre os membros da organização. A burocracia profissionalizante fomenta uma cultura e um clima organizacional de criatividade e autonomia.

Em relação ao suporte social na burocracia mecânica e profissionalizante, Winnubst comenta que, na primeira, a hierarquia e a autoridade são verticais e o suporte social no trabalho é de tipo instrumental. Enquanto que, na segunda, o trabalho em equipe e a supervisão são fundamentalmente de caráter horizontal, fomentando um suporte social informacional e emocional. De acordo com Winnubst (1993), o tipo de apoio social que o indivíduo recebe no trabalho afeta a sua percepção da estrutura organizacional.

O modelo de Winnubst baseia-se em quatro hipóteses: 1) qualquer estrutura organizacional poderá ter um sistema de suporte social que se ajuste adequadamente; 2) os sistemas de suporte social surgem em interdependência com o clima organizacional; 3) a estrutura, a cultura organizacional e o suporte social regem-se por critérios éticos derivados dos valores sociais e culturais da organização e 4) a consideração desses critérios permite predizer em que medida as organizações poderão causar tensão severa e *burnout*.

Figura 8. Modelo de Winnbust (1993)
Fonte: Adaptado de Gil-Monte e Peiró (1997)



Winnubst (1993) considera que por meio do suporte social é possível influenciar as diversas disfunções de qualquer tipo de estrutura organizacional. Por isso, o suporte social é uma variável fundamental para qualquer tipo de intervenção sobre o *burnout*.

1.4.1.4 - Modelos baseados em uma abordagem integral

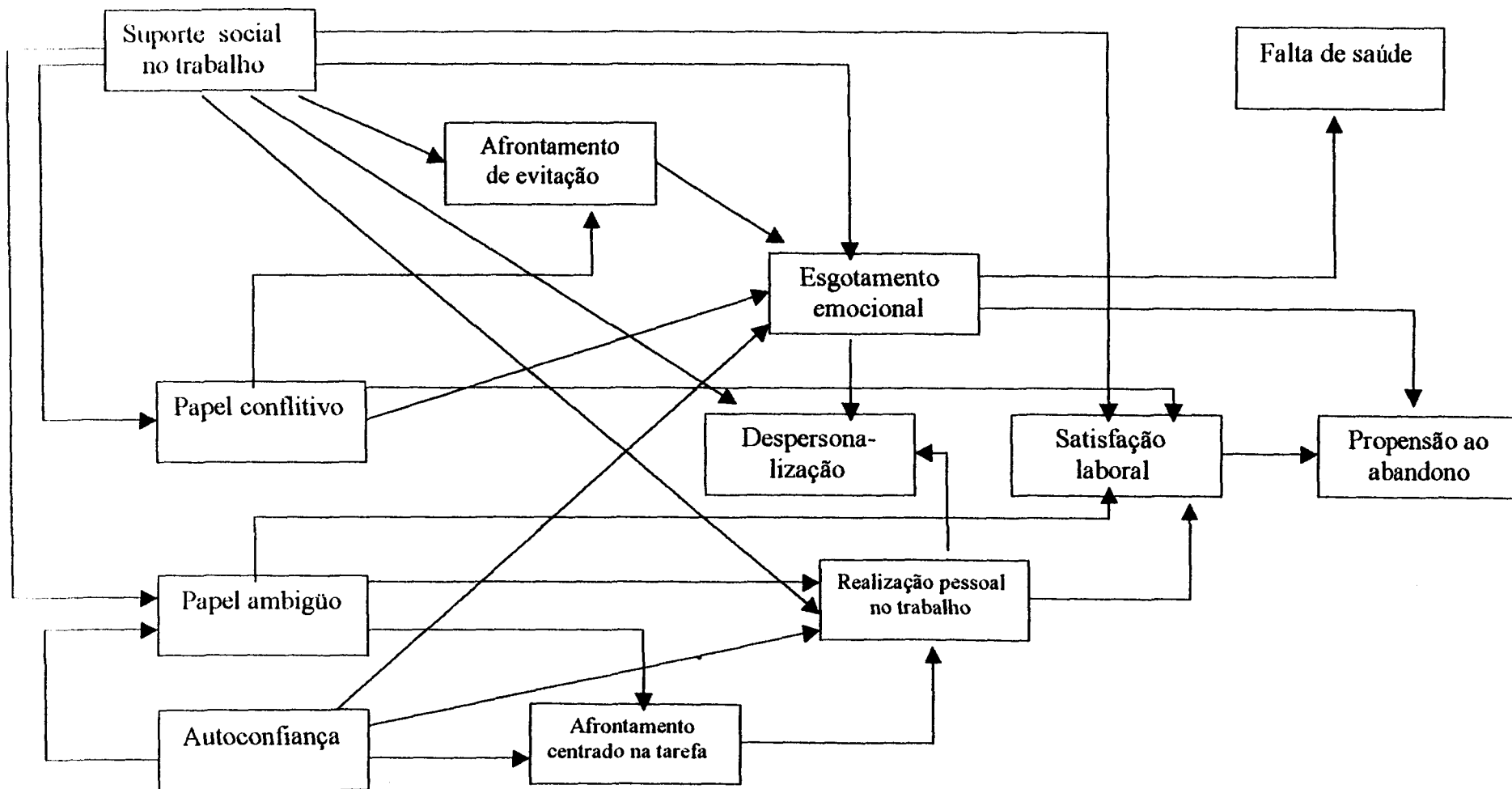
Modelo estrutural sobre antecedentes e conseqüências do *burnout* de Gil-Monte, Peiró e Valcarcel (1995)

Após revisar diferentes modelos de *burnout* que enfatizam variáveis individuais, no caso dos modelos baseados na teoria sociocognitiva do Eu, variáveis de interação social, no caso dos modelos desenvolvidos a partir das teorias de troca social, e variáveis do ambiente laboral, no caso dos modelos decorrentes das teorias organizacionais, Gil-Monte e Peiró (1997) concluem que nenhum desses modelos consegue explicar de forma completa e satisfatória a etiologia do *burnout*. Por essa razão, propõem um modelo estrutural que reúne os três tipos de variáveis, visando explicar a etiologia, o processo, os antecedentes e as conseqüências do *burnout* (Gil-Monte, Peiró & Valcárcel, 1995, citados por Gil-Monte e Peiró, 1997).

Esse modelo foi testado através de equação estrutural (Figura 9). A variância explicada para os sentimentos de realização pessoal no trabalho foi de 25 %. Essa variância foi função dos sentimentos de autoconfiança, do apoio social no trabalho, do papel ambíguo e da freqüência com que os sujeitos empregaram estratégias de *coping* de caráter ativo.

A variância para exaustão emocional (35%) foi explicada principalmente pelo papel conflitivo, pelos sentimentos de autoconfiança, pelo apoio social e pelas estratégias de *coping* de evitação. A variância explicada para despersonalização (26%) foi devida fundamentalmente aos sentimentos de exaustão emocional, à realização pessoal no trabalho e ao apoio social no trabalho. O conjunto de variáveis do modelo explicou uma variância total de 54%.

Figura 9. Modelo estrutural sobre antecedentes e conseqüências da síndrome de *burnout* (Gil-Monte, Peiró & Valcárcel, 1995)
 Fonte: Adaptado de Gil-Monte e Peiró (1997)



De acordo com este modelo, o *burnout* é definido como

“uma resposta ao estresse ocupacional percebido (conflito e papel ambíguo) que surge trás um processo de reavaliação cognitiva, quando as estratégias de afrontamento usadas pelos profissionais (estratégias de afrontamento ativo ou de evitação) não são eficazes para reduzir esse estresse ocupacional. Essa resposta supõe uma variável mediadora entre o estresse percebido e as suas conseqüências (falta de saúde, baixa satisfação laboral, intenção de abandonar a organização...)” (Gil-Monte & Peiró, 1997; p.44).

A seguir, serão apresentados os modelos mais relevantes da classificação de Schaufeli e Enzmann (1998), conforme as abordagens individual, interpessoal e organizacional.

1.4.2 - Classificação de Schaufeli e Enzmann (1998)

1.4.2.1 - Abordagem Individual

Modelo Existencial de *burnout* (Pines & Aronson, 1988; Pines, 1993)

Pines e Aronson (1988) compreendem o *burnout* como o resultado final de um processo de desilusão, experimentado pelos indivíduos quando não conseguem derivar do seu trabalho um sentido existencial. Para esses autores, a causa do *burnout* reside na necessidade das pessoas de acreditar que as suas vidas são significativas e que as coisas que fazem são úteis, importantes e, inclusive, heróicas.

Neste modelo (Figura 10), o *burnout* é visto como um estado de exaustão física, emocional e mental, causado pela discrepância entre as expectativas do indivíduo e a sua vivência no trabalho. Para esses autores, só as pessoas motivadas podem desenvolver *burnout*, pois elas possuem altos objetivos pessoais e expectativas do que o trabalho pode prover. Um indivíduo que não tenha motivação pode experimentar estresse, alienação, depressão ou fadiga, mas não *burnout*.

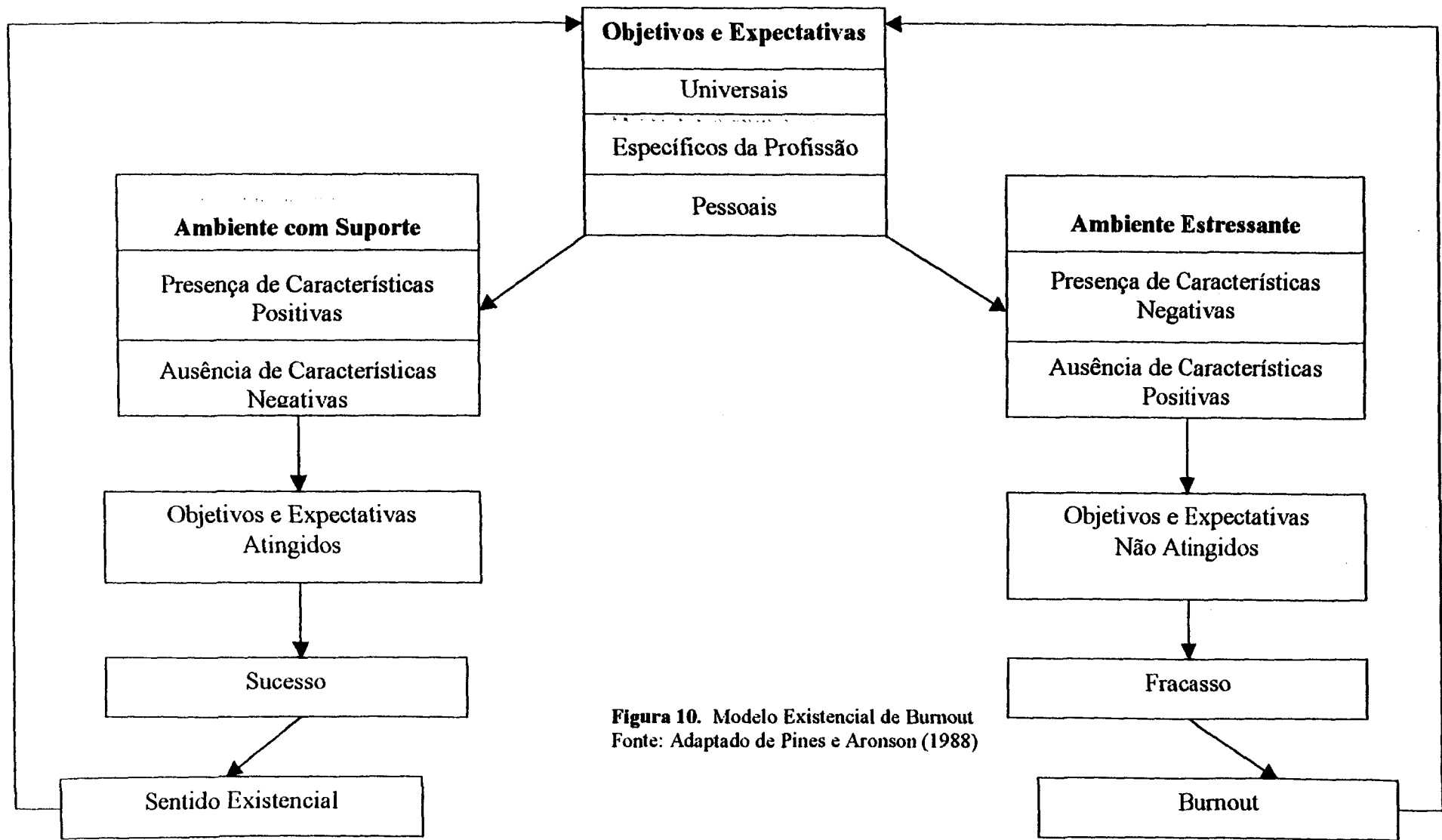


Figura 10. Modelo Existencial de Burnout
 Fonte: Adaptado de Pines e Aronson (1988)

Algumas das motivações relacionadas ao trabalho são universais e compartilhadas pela maioria das pessoas quando ingressam no mercado laboral; outras são específicas da profissão e compartilhadas pelo grupo de pessoas que escolhe uma determinada ocupação e outras são pessoais, únicas e exclusivas de cada trabalhador (Pines, 1993). A combinação dessas motivações consolida a possibilidade de que o trabalho tenha um impacto significativo na vida do indivíduo, permitindo-lhe obter sucesso.

O ambiente de trabalho pode ser fonte de suporte ou de estresse, minimizando ou maximizando condições favoráveis ao alcance das metas individuais. A probabilidade de aparição do *burnout* depende da existência, ou não, de um equilíbrio entre os fatores de suporte e de estresse.

1.4.2.2 - Abordagem interpessoal

a) *Burnout* como sobrecarga emocional (Maslach e Jackson, 1986; Maslach, 1993)

Esta abordagem considera o *burnout* como uma experiência negativa e individual decorrente das relações interpessoais no ambiente de trabalho, sendo alvo dos profissionais de serviços humanos (p. ex., enfermeiras, médicos, professores, assistentes sociais, policiais e terapeutas). A restrição do *burnout* a essas categorias, baseia-se na carga emocional e no relacionamento complementar - uma pessoa dá enquanto a outra recebe - característicos do vínculo profissional-usuário. A alta frequência e a intensidade no trato com pessoas que precisam de cuidado e/ou assistência para resolver os seus problemas e necessidades favorecem o desenvolvimento do *burnout* nesses profissionais.

Sob esta perspectiva, o *burnout* é um processo seqüencial que começa com a exaustão - resultante das demandas emocionais produzidas pela interação com os clientes - continua com a despersonalização - decorrente das técnicas disfuncionais utilizadas pelos profissionais para distanciar-se do estresse produzido por essa interação - e, termina, com a diminuição da realização pessoal - consequência do baixo desempenho, da deterioração do relacionamento com os clientes e dos freqüentes fracassos nas tentativas de lidar adequadamente com os usuários (Figura 11).

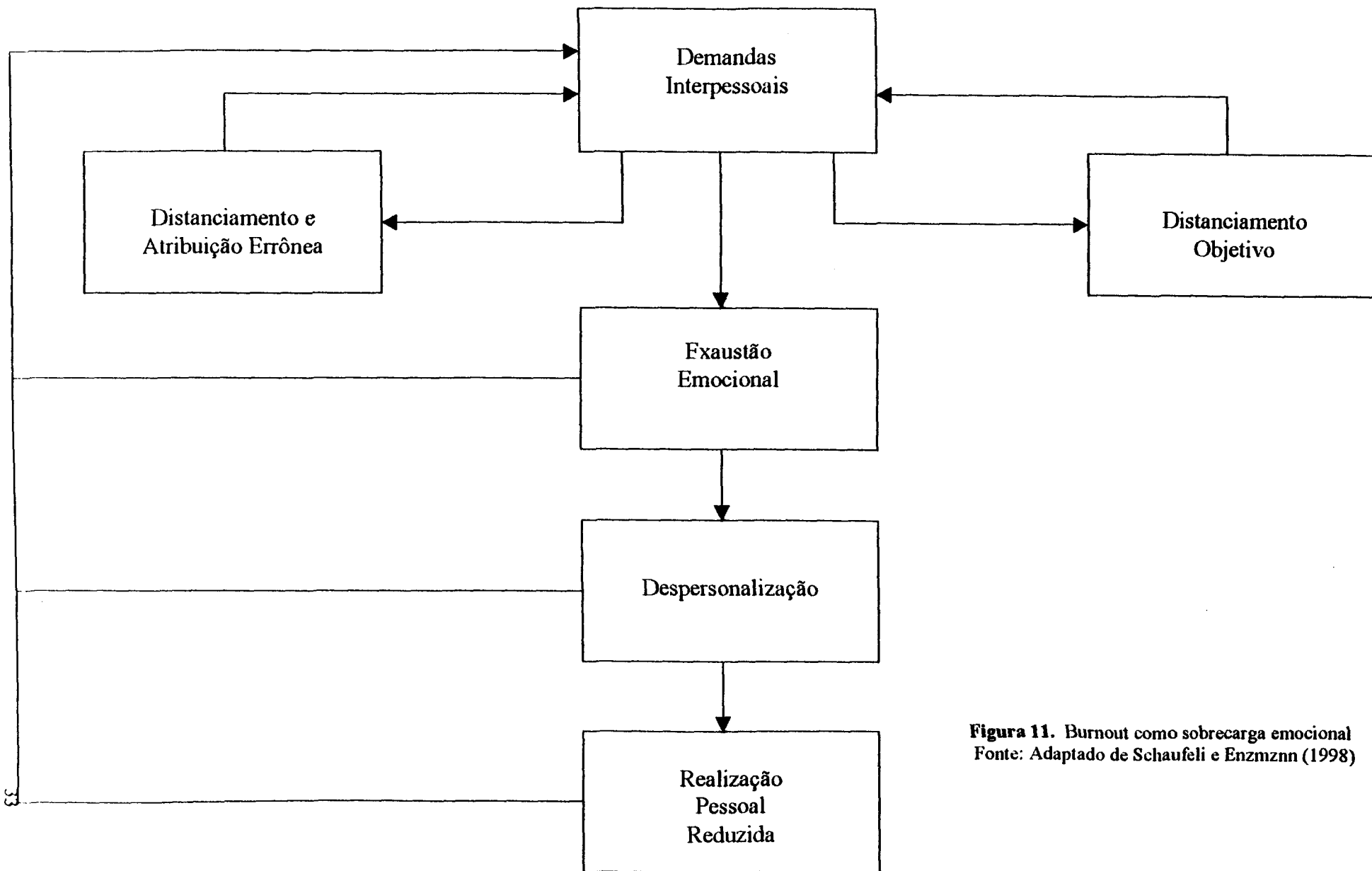


Figura 11. Burnout como sobrecarga emocional
 Fonte: Adaptado de Schaufeli e Enzmznn (1998)

As técnicas utilizadas pelos profissionais para lidar com o estresse e com as demandas emocionais do trabalho podem ser funcionais ou disfuncionais. As técnicas são funcionais quando o indivíduo consegue distanciar-se mantendo o desempenho e a motivação adequados. As técnicas são disfuncionais quando o trabalhador perde o interesse e interage com os usuários como se eles fossem objetos e não pessoas (despersonalização), comprometendo o desempenho e a qualidade do relacionamento com os clientes. Alguns exemplos dessas técnicas são: o uso de rótulos para se referir aos usuários, fazer piadas valendo-se do estado de saúde ou da condição dos usuários, evitar o contato físico e visual, desqualificar, subestimar e desrespeitar os usuários.

b) *Burnout* como falta de reciprocidade (Schaufeli, Van Dierendonck & Gorp, 1996)

Esta visão do *burnout* baseia-se na reciprocidade, na teoria da equidade e no contrato psicológico, relacionando esta síndrome aos processos de troca interpessoal e organizacional (Figura 12).

As premissas principais desta abordagem são: 1) o *burnout* desenvolve-se, primordialmente, no contexto social do trabalho e 2) tanto as relações interpessoais quanto a relação do profissional com a organização são reguladas pelos mesmos processos de troca social.

A idéia subjacente à reciprocidade interpessoal é a de que os profissionais cujo trabalho implica o cuidado e/ou a assistência a outras pessoas esperam algum tipo de retorno dos beneficiários dos seus serviços (gratidão, desejo de melhorar, vontade de aprender, colaboração, respeito).

Por dois motivos, essa expectativa raras vezes é satisfeita. Primeiro, porque os usuários acreditam que cuidar é um dever dos profissionais, sendo pagos para isso e, segundo, porque muitas vezes a necessidade dos usuários e/ou o sofrimento crônico em que se encontram dificulta-lhes manifestar qualquer tipo de retorno.

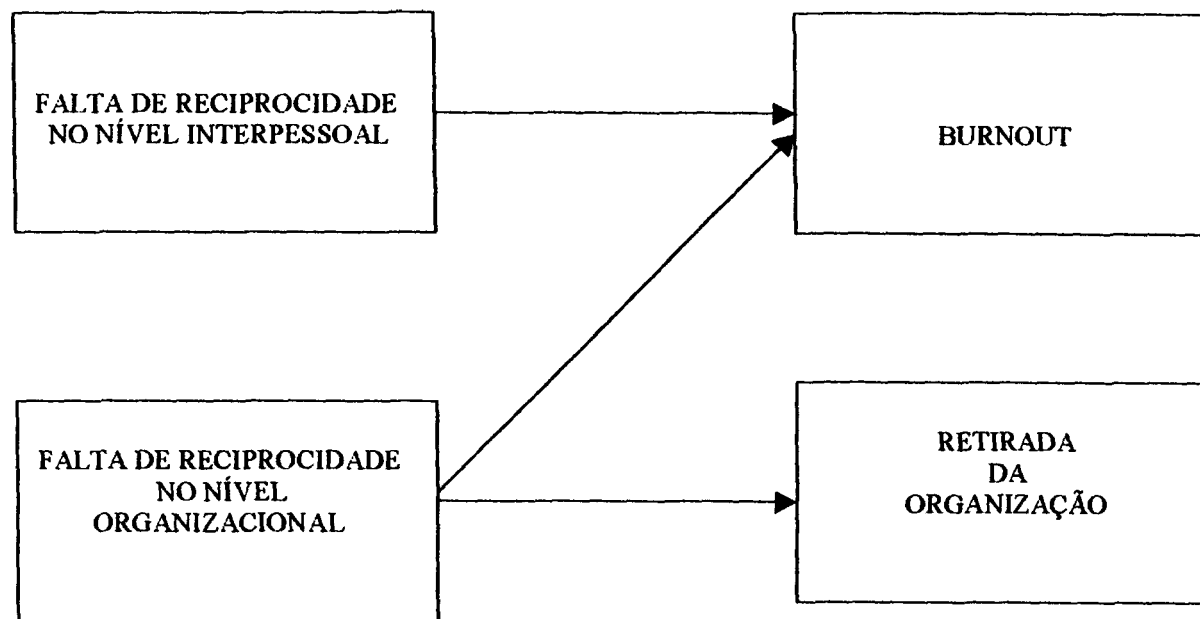


Figura 12. Burnout como falta de reciprocidade (Schaufeli & Cols., 1996)
Fonte: Adaptado de Schaufeli e cols. (1996)

Já a reciprocidade organizacional envolve um contrato psicológico que decorre da noção subjetiva de reciprocidade. O indivíduo espera uma retribuição da organização proporcional a sua dedicação (Schaufeli *et al.*, 1996).

A percepção de falta de reciprocidade e de quebra desse contrato esgotam os recursos emocionais do trabalhador, levando-o, algumas vezes, até a exaustão. Como resultado, os profissionais reduzem o seu investimento na relação com os clientes e passam a tratá-los de forma despersonalizada, visando recuperar a reciprocidade no relacionamento.

No entanto, o tratamento despersonalizado, ao invés de restabelecer a equidade, deteriora o vínculo profissional-cliente, fomenta os erros no trabalho e incrementa o sentimento de diminuição da realização pessoal (Schaufeli & Enzmann, 1998).

O sentimento de falta de reciprocidade se desenvolve através do tempo quando os profissionais sentem que continuamente dão mais do que recebem. A reciprocidade tem um papel central na vida humana, já que o estabelecimento de relações recíprocas é essencial para a saúde e para o bem-estar dos indivíduos (Buunk & Schaufeli, 1998 apud Schaufeli & Enzmann, 1998).

As pessoas perseguem reciprocidade nas suas relações interpessoais e organizacionais. Isto é, os investimentos e ganhos de uma parte da relação devem ser proporcionais ao investimento e os ganhos da outra parte. Se os indivíduos percebem a relação como desigual, eles se sentem estressados e fortemente motivados a restaurar o equilíbrio (Schaufeli & Enzmann, 1998).

A percepção de relacionamentos não equitativos, devido a falta de reciprocidade, esgota os recursos emocionais dos profissionais, levando-os, algumas vezes, até a exaustão. “Investir numa relação sem receber retorno apropriado consome muita energia e é altamente frustrante para a maioria das pessoas” (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Estes autores concluem que: a) a falta de reciprocidade e o equilíbrio entre investimentos e ganhos são aspectos chave para compreender o desenvolvimento do *burnout* e b) esses dois aspectos funcionam de igual maneira no nível interpessoal do relacionamento profissional-cliente e no nível organizacional do relacionamento empregado-organização.

O modelo de *burnout* como falta de reciprocidade foi testado por Schaufeli, Van Dierendonck e Van Gorp (1996) em duas amostras de estudantes de enfermagem. A primeira amostra foi constituída por 220 sujeitos e a segunda amostra foi composta por 142 indivíduos. As variáveis dependentes do estudo foram *burnout* e comprometimento organizacional e as variáveis independentes foram a falta de reciprocidade no nível interpessoal e organizacional.

Os autores do estudo levantaram as seguintes hipóteses: a) existe uma relação positiva entre a falta de reciprocidade no nível interpessoal e o *burnout*, b) a falta de reciprocidade no nível organizacional está associada ao *burnout*, c) existe uma relação positiva entre a falta de reciprocidade no nível organizacional e o pobre comprometimento organizacional.

A análises dos dados, realizada mediante de equação estrutural, evidenciou os seguintes resultados: a) os estudantes de enfermagem que sentiam que investiam mais nos seus pacientes ou no seu hospital do que recebiam em troca reportaram mais sintomas de exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal reduzida; b) verificou-se uma relação positiva e significativa entre pobre comprometimento organizacional e falta de reciprocidade no nível organizacional (não se constatou nenhuma relação significativa entre pobre comprometimento organizacional e falta de reciprocidade no nível interpessoal).

Por mais que os resultados obtidos no estudo sejam bastante robustos, levando em conta que foram extraídos de duas amostras independentes, Schaufeli *et al.* (1996) concluem não ser possível inferir relações causais, uma vez que foi utilizado um delineamento de pesquisa *cross-sectional*.

1.4.2.3 - Abordagem Organizacional

Burnout como um desajuste entre a pessoa e o trabalho (Maslach & Leiter, 1997)

Esta concepção retrata uma perspectiva de Maslach mais ampla sobre o *burnout*, na qual se admite a sua manifestação em qualquer tipo de ocupação e não só nas profissões de serviços humanos. Subjacente ao pressuposto de que o *burnout* é um processo decorrente do desajuste entre o que as pessoas são e o que elas têm que fazer no seu trabalho, encontra-se uma visão desse fenômeno menos centrada no relacionamento com o usuário e mais focalizada nos aspectos organizacionais.

A abertura de Maslach e Leiter (1997) acerca da incidência do *burnout* em qualquer tipo de ocupação foi motivada pelo crescente número de trabalhos de intenso contato interpessoal num mundo que enfrenta um desenvolvimento tecnológico avançado.

Além disso, constata-se um aumento no número de pessoas ocupando cargos gerenciais, os quais demandam um contato intenso com os demais funcionários, visando mantê-los motivados e produtivos. De acordo com Maslach e Leiter (1997), existe uma forte tendência para que as pessoas trabalhem em equipe e não de maneira individual.

Para esses autores, ainda que exista um grande número de trabalhos de alto contato, o treinamento em habilidades interpessoais é subestimado em favor da supervalorização dos aspectos técnicos e econômicos.

A mudança de foco da abordagem de Maslach e Leiter (1997) começou por uma nova denominação das dimensões: a exaustão emocional passa a ser conhecida só como exaustão; a despersonalização transformou-se em cinismo e o sentimento de diminuição da realização pessoal passa a ser denominado ineficácia. O fato de as dimensões terem sido renomeadas reflete uma abordagem mais organizacional e menos clínica do *burnout*.

Essas dimensões são definidas da seguinte forma: *exaustão* - sentimentos de superexigência e de redução dos recursos emocionais e físicos; *cinismo* - resposta de

negativismo, de dureza e de distanciamento excessivo em relação a vários aspectos do trabalho e *ineficácia* - sentimentos de incompetência, de falta de realização e de improdutividade (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Nesta abordagem, o *burnout* resulta de um desequilíbrio crônico em que o trabalho exige mais do que o indivíduo pode dar e proporciona menos do que ele precisa. Essa síndrome pode ser causada por seis fontes de desajuste pessoa-trabalho: a) sobrecarga de trabalho (demandas exageradas de trabalho não administráveis ou avassaladoras); b) falta de controle (sentimento de que a pessoas não tem controle do seu trabalho); c) recompensas insuficientes (falta de reconhecimento por parte da organização e/ou recompensas inadequadas); d) falta de coletividade (perda da rede de suporte social no trabalho); e) falta de justiça (falta de respeito e justiça entre os membros da organização) e f) conflito de valores (percepção de que as demandas do trabalho não são afins com os princípios pessoais).

Após revisar os diferentes modelos de *burnout*, Schaufeli e Enzmann (1998) também sugerem um modelo integral desta síndrome que reúne aspectos comuns das abordagens apresentadas na sua classificação.

1.4.2.4 - Modelo Integral de *burnout* (Schaufeli & Enzmann, 1998)

Os autores identificam três aspectos importantes decorrentes das diferentes abordagens do *burnout*: a existência de uma forte motivação inicial, a associação do *burnout* com um ambiente de trabalho desfavorável e o processo de autoperpetuação do *burnout* devido ao uso de estratégias de *coping* inadequadas (Figura 13).

Em relação ao aspecto motivacional, os autores comentam que a existência de um conjunto representativo de objetivos, expectativas, intenções e aspirações, junto a um forte sentido de entusiasmo, idealismo, comprometimento e envolvimento, têm sido reconhecidos como fatores que influenciam o desenvolvimento do *burnout*.

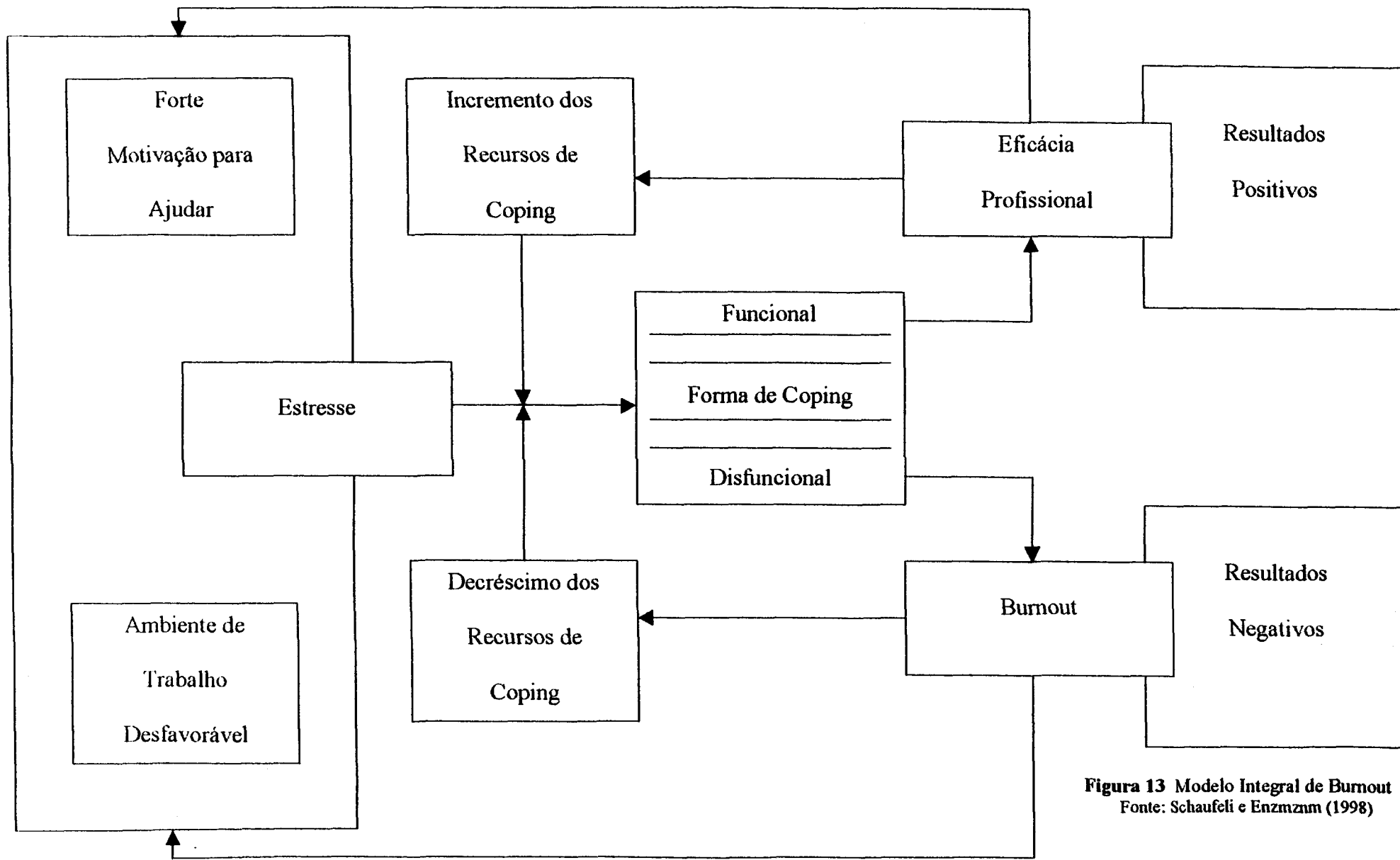


Figura 13 Modelo Integral de Burnout
 Fonte: Schaufeli e Enzmm (1998)

Schaufeli e Enzmann (1998) chamam a atenção para o fato de que, paradoxalmente, os profissionais mais motivados e comprometidos, isto é, aqueles indivíduos mais valiosos e que obtêm sucesso no seu trabalho, são justamente, aqueles que correm maior risco de desenvolver *burnout*.

Sobre o ambiente de trabalho desfavorável, Schaufeli e Enzmann (1998) destacam que muitas abordagens concebem o *burnout* como resultado da falta de ajuste entre a pessoa e o seu ambiente de trabalho. Especificamente, profissionais altamente motivados se confrontam com um processo gradual de frustração e exaustão, produto da discrepância entre as suas intenções e expectativas e a realidade que vivem no ambiente de trabalho.

De acordo com os autores, o desajuste entre o indivíduo e o ambiente de trabalho é mais evidente na área dos serviços humanos. É justamente neste campo que existe uma demanda por profissionais motivados que devem trabalhar em um ambiente pouco favorável. Esse ambiente é caracterizado por diversas fontes potenciais de frustração e de *burnout*, como por exemplo: as fortes demandas emocionais causadas pelo fato de ter que lidar continuamente com pessoas que apresentam algum tipo de dificuldade ou problema (pacientes, vítimas de delitos etc), a falta de suporte e recursos, os conflitos gerados a partir das pressões sociais e culturais, a falta de reciprocidade e a ausência de feedback oportuno e de objetivos claros.

Em relação às estratégias de *coping*, Schaufeli e Enzmann (1998) afirmam que a possibilidade de que o *burnout* se autoperpetue depende da forma como se lida com a tensão resultante do desajuste entre as fortes motivações e o ambiente de trabalho desfavorável.

Os autores sustentam que o uso de estratégias de *coping* adequadas (distanciamento objetivo, ações direcionadas à resolução de problemas) facilita a obtenção dos objetivos, aumenta a eficácia profissional - considerada como o fenômeno oposto ao *burnout* - e fomenta um sentido existencial significativo, levando à obtenção de resultados positivos para o indivíduo e para a organização (auto-estima, produtividade, qualidade no trabalho).

Por outra parte, quando é adotada uma estratégia de *coping* inadequada (escape, evitação, despersonalização), o *burnout* poderá ser desenvolvido junto com uma série de conseqüências negativas para o indivíduo e para a organização, tais como: baixa auto-estima, depressão, absenteísmo, mal desempenho.

O modelo integral de *burnout* suporta que o estresse decorrente do desajuste entre as fortes motivações e o ambiente de trabalho desfavorável pode levar ao *burnout* ou a sua contraparte, a eficácia profissional, dependendo das estratégias de *coping* utilizadas para lidar com esse desajuste. Segundo Schaufeli e Enzmann (1998), o caráter dinâmico do modelo permite explicar o processo de autoperpetuação do *burnout*. Isso significa que o *burnout* aumenta o estresse e reduz os recursos de *coping*, enquanto a eficácia profissional reduz o estresse e incrementa os recursos de *coping*.

1.5 - Comentários sobre os modelos de *burnout*

Pode-se observar na evolução dos modelos de *burnout* uma tendência inicial a focar os aspectos individuais para explicar a etiologia dessa síndrome. Posteriormente, surgiu a preocupação por compreender o *burnout* a partir de processos de interação social. Mais adiante, evidenciou-se o predomínio dos modelos que ressaltavam fatores organizacionais.

Atualmente, verifica-se uma abordagem do *burnout* interessada na integração de fatores considerados prioritários durante o desenvolvimento de todos esses modelos, com ênfase nas variáveis que retratam o vínculo do indivíduo com a organização. Modelos que apresentam esse tipo de variáveis são os que estão gerando maior volume de pesquisas empíricas e contribuições teóricas sobre o fenômeno do *burnout*.

A existência de diferentes perspectivas sobre o *burnout* têm levantado aspectos polêmicos sobre este fenômeno relacionados à sua diferenciação com outros construtos, às categorias ocupacionais que podem se tornar alvo desta síndrome e ao seu processo de desenvolvimento. Esses aspectos serão tratados na próxima seção.

1.6 - Aspectos polêmicos do *burnout*

1.6.1 - Diferenciação do *burnout* com outros fenômenos

1.6.1.1 - *Burnout* e Estresse Ocupacional

Por mais que exista consenso acerca da concepção do *burnout* como um tipo de estresse ocupacional, a distinção entre esses dois fenômenos tem sido objeto de controvérsia. Schaufeli e Enzmann (1998) são, provavelmente, os autores que melhor conseguiram diferenciar os conceitos de *burnout* e estresse.

Para esses autores, a dimensão temporal é o eixo que permite a diferenciação entre os dois fenômenos. Baseando-se em Brill (1984), Schaufeli e Enzmann (1998) desenvolvem sua argumentação mediante o Gráfico 1, conforme mostrado a seguir.

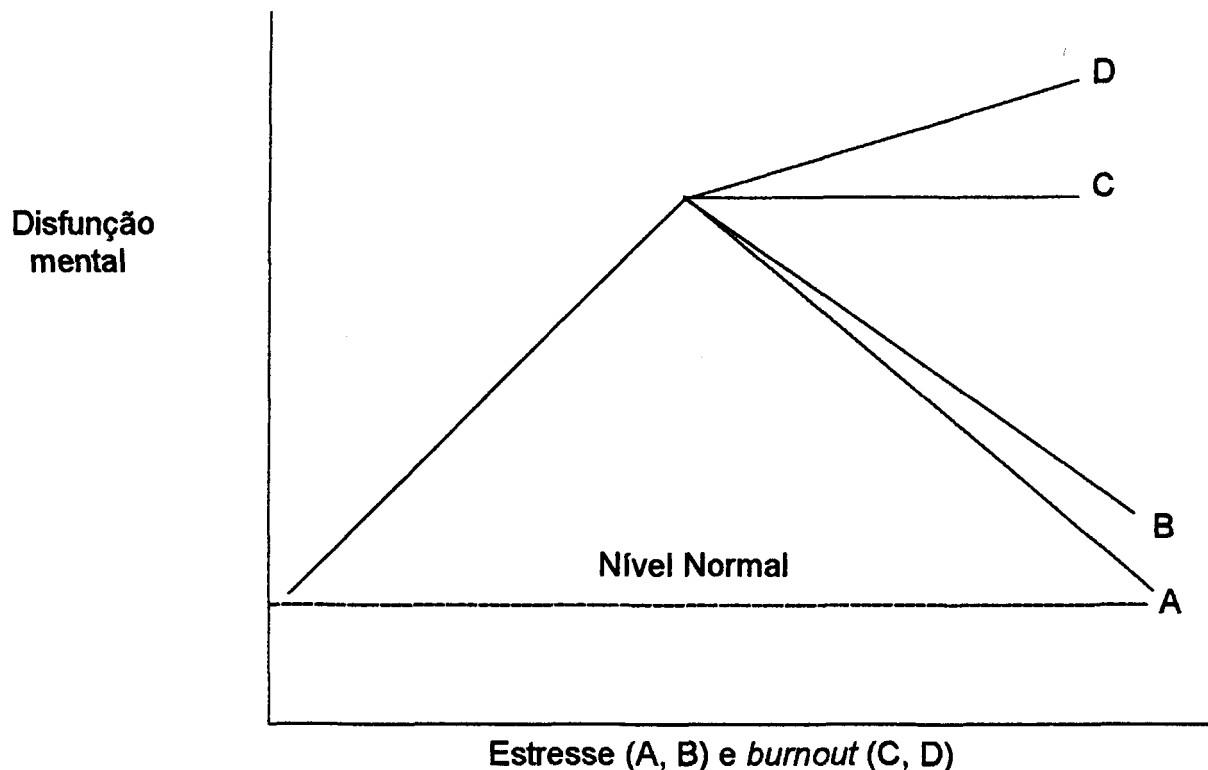


Gráfico 1- *burnout* e Estresse Ocupacional
Fonte: Brill (1984), adaptado por Schaufeli e Enzmann (1998)

Neste gráfico, o **estresse**, representado pelos casos **A** e **B**, refere-se a um processo temporário de adaptação acompanhado por sintomas mentais e físicos. O caso **A** representa um indivíduo que experimentou estresse e retornou novamente ao seu nível de funcionamento normal, enquanto que o caso **B** ilustra um indivíduo que está se encaminhando em direção ao nível normal, mas não conseguiu atingi-lo ainda. O *burnout*, representado pelos casos **C** e **D**, refere-se a um colapso no processo de adaptação acompanhado de um mal funcionamento crônico no trabalho. O caso **C** representa um indivíduo que está funcionando mal em um nível estável, enquanto que o caso **D** ilustra um indivíduo que além de funcionar mal, se encontra em franco processo de deterioração.

Schaufeli e Enzmann (1998) asseveram que somente um processo retrospectivo pode discriminar estresse e *burnout*. Neste processo, o estresse ocupacional implica um processo de adaptação desenvolvido com sucesso, enquanto que o *burnout* representa a existência de um colapso no processo de adaptação.

No entanto, a sustentação apresentada por esses autores dificulta o estabelecimento de critérios que definam o que se entende por adaptação e por colapso no processo de adaptação, possibilitando o conhecimento dos limites entre um e outro fenômeno.

Outro argumento proposto por Schaufeli e Enzmann (1998) para diferenciar o *burnout* do estresse refere-se ao caráter multidimensional do primeiro fenômeno. O *burnout* além de apresentar uma diminuição da energia, também se caracteriza pelo desenvolvimento de atitudes e comportamentos negativos e disfuncionais no ambiente de trabalho. O estresse não se acompanha necessariamente desse tipo de atitudes e condutas.

A natureza multidimensional da síndrome de *burnout* também é tratada por Cordes e Dougherty (1993). Para esses autores, a exaustão emocional da síndrome é uma variável tradicional de estresse; a dimensão despersonalização é um construto novo que não aparece na literatura anterior sobre estresse e a dimensão realização pessoal compartilha com o estresse a noção de auto-eficácia, mas enfatiza a idéia de auto-avaliação.

Seguindo esse mesmo raciocínio, Schaufeli e Enzmann (1998) afirmam que o *burnout* é uma resposta multidimensional ao estresse, que inclui características negativas, atitudes e condutas relacionadas ao trabalho, não contempladas pela concepção tradicional de estresse ocupacional.

Atendendo à especificidade dessas características e atitudes, autores como Pines (1993) consideram que só podem experimentar o *burnout* pessoas que abraçaram as suas profissões com entusiasmo, alta motivação e fortes expectativas, bem como desejaram derivar do seu trabalho um significado existencial para suas vidas.

1.6.1.2 - *Burnout* e Depressão

Gil-Monte e Peiró (1997) identificam similaridades entre o *burnout* e a depressão como por exemplo, cansaço, retiro social e sentimentos de fracasso. Porém, Leiter e Durup (1994), citados por esses autores, abordam o *burnout* como sendo fundamentalmente um construto social decorrente das relações interpessoais e organizacionais, enquanto a depressão é vista como um conjunto de emoções e cognições que afeta essas relações.

Para Freudenberger e Richelson (1980), pioneiros na literatura sobre *burnout*, existem primordialmente dois aspectos que diferenciam esta síndrome da depressão. O primeiro é que o *burnout* responde, em geral, a um contexto específico, enquanto a depressão invade várias esferas da vida da pessoa simultaneamente. O segundo aspecto é que o *burnout* se acompanha, principalmente, de raiva e a depressão, se segue, fundamentalmente, de sentimentos de culpa.

Glass, McKnight e Valdimarsdottir (1993) desenvolveram um estudo para examinar a sobreposição entre *burnout* e depressão em uma amostra de 162 enfermeiras que trabalhavam em um hospital universitário. Esses construtos foram avaliados mediante o Inventário de Depressão de Beck (Beck *et al.*, 1979) e o Inventário de *burnout* de Maslach (Maslach *et al.*, 1986). Os resultados da pesquisa confirmaram a validade discriminante entre os dois fenômenos.

Outro estudo de caráter exploratório, desenvolvido por Firth *et al.* (1987), visou verificar analogias entre *burnout* e o conceito de “depressão profissional” sugerido por Oswin (1978). A amostra foi constituída por 200 enfermeiras de hospitais psiquiátricos. Foram utilizados o Inventário de *burnout* de Maslach e uma adaptação do Inventário de Depressão de Beck. Os resultados mostraram sobreposição entre o fator do *burnout* exaustão emocional e a “depressão profissional”.

Acerca dos resultados obtidos nesse estudo, é importante notar que quando os autores restringiram a depressão ao ambiente de trabalho, podem ter favorecido a sobreposição com alguns sintomas de exaustão emocional. Como defendido por alguns estudiosos, a depressão é vista como um fenômeno que invade simultaneamente diferentes esferas da vida do indivíduo, enquanto o *burnout* é compreendido como uma síndrome típica do ambiente ocupacional. Assim, é preciso esclarecer se ao falar em “depressão profissional” se está falando em depressão como tal ou se somente se está fazendo referência a alguns sintomas característicos da depressão mas que também podem estar presentes em outros fenômenos mais complexos ligados ao ambiente ocupacional, como por exemplo o *burnout*, o estresse ocupacional, ou os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT).

Para Freudenberger (1974), a depressão é um sintoma do *burnout* e para Weiskopf (1980), citado por Meier (1984), a depressão é o estado final do *burnout*. Segundo esse autor, sintomas do *burnout* tais como insônia, fadiga e diminuição do contato social parecem muito similares à sintomas da depressão. Considerando que o *burnout* envolve respostas afetivas, comportamentais e mudanças de atitude, pode se esperar algum tipo de semelhança com o humor depressivo.

1.6.1.3 - *Burnout* e Síndrome de Fadiga Crônica (SFC)

De acordo com Schaufeli e Enzmann (1998), a síndrome de fadiga crônica (SFC) se diferencia do *burnout* por ser mais difusa e por apresentar sintomas neurológicos, imunológicos, hormonais, gastrointestinais e musculoesqueléticos. A síndrome de fadiga crônica caracteriza-se principalmente por sintomas físicos, acompanhados, às vezes, de

sintomas psicológicos. Em contraste, a síndrome de *burnout* se manifesta, principalmente, mediante sintomas psicológicos, ainda que os sintomas físicos também não estejam completamente ausentes.

Além de uma maior evidência dos sintomas na síndrome de fadiga crônica, existe outra diferença entre dois fenômenos. Enquanto o *burnout* está relacionado ao trabalho, a síndrome de fadiga crônica não se restringe a nenhuma esfera de vida do indivíduo em particular. De acordo com Schaufeli e Enzmann, os indivíduos com *burnout* atribuem sua condição ao seu trabalho porque na sua vivência existe um vínculo claro entre seu estado mental e seu trabalho. Para as pessoas que padecem da síndrome de fadiga crônica a origem do seu estado não é clara. A ausência de explicação para a fadiga e a exaustão presentes nesta síndrome é um aspecto que a caracteriza.

Tanto a SFC quanto o *burnout* apresentam como elemento comum o estado de exaustão, já o desenvolvimento de atitudes negativas e de comportamentos disfuncionais só é característico do *burnout* (Schaufeli & Enzmann, 1998). Para Gil-Monte e Peiró (1997) a fadiga própria da SFC pode estar acompanhada de sentimentos de realização pessoal e de sucesso, ao passo que o *burnout* se caracteriza por ser uma experiência negativa, seguida de um profundo sentimento de fracasso. Após a exposição das diferenças entre o *burnout* e outros fenômenos, será destacado, no próximo tópico, a polêmica sobre as categorias vulneráveis ao *burnout*.

1.6.2 - Categorias profissionais suscetíveis ao *burnout*

A literatura apresenta duas vertentes em relação às categorias profissionais que podem ser alvo do *burnout*. A primeira delas, talvez a mais tradicional, defende que o *burnout* só pode ser desenvolvido por aqueles profissionais que trabalham no campo dos serviços humanos, cuja ocupação envolve um relacionamento freqüente, intenso e direto com as pessoas usuárias dos seus serviços. Uma característica importante é que esses usuários (p. ex. pacientes, alunos, vítimas de delitos) estão passando por algum tipo de problemática ou vivência que requer assistência profissional. O comportamento esperado

dos profissionais, que fornecem essa assistência, caracteriza-se pelo cuidado dos usuários e pelo envolvimento emocional.

Uma segunda abordagem suporta que o *burnout* pode ser desenvolvido por qualquer categoria profissional que lide com pessoas, independentemente do tipo de envolvimento emocional entre o profissional e o usuário do serviço. Essas categorias são chamadas de ocupações administrativas e incluem os trabalhos próprios dos setores administrativo, técnico e comercial.

Em relação às categorias que podem se tornar alvo do *burnout*, vale a pena ressaltar o processo conceitual adotado por Cristina Maslach, que, como mencionado anteriormente, é uma das pioneiras no desenvolvimento do contrato e das pesquisas sobre *burnout*.

Para Maslach (1978, 1986, 1993) a síndrome de *burnout* era desenvolvida somente pelos trabalhadores das profissões de serviços humanos (professores, enfermeiras, policiais, terapeutas, trabalhadores sociais, advogados e médicos). Posteriormente, em 1997, Maslach muda radicalmente a sua concepção anterior, afirmando que o *burnout* pode ser desenvolvido por trabalhadores de qualquer categoria ocupacional.

Segundo Maslach e Leiter (1999),

“Hoje, a diferença é que mais empregos são de alto contato. Por uma razão: está havendo uma transferência intensa do setor fabril para o de serviços, em que as pessoas têm de lidar com eficácia com sua clientela e oferecer um bom atendimento ao cliente. Além disso, num mundo do trabalho que utiliza cada vez mais tecnologia, o alto contato torna-se ainda mais crítico – os clientes querem lidar com um ser humano de verdade e não apenas com um computador” (p.38).

Além disso, conforme mencionado, há um crescente número de atividades administrativas em que as pessoas têm que supervisionar os empregados e motivá-los

efetivamente para que eles produzam e há uma tendência a desenvolver o trabalho em equipes.

Para abrir o leque da presença da síndrome de *burnout* em profissões não incluídas no setor de serviços assistenciais, Maslach e Leiter (1997) mudaram a sua concepção anterior dessa síndrome, especialmente no que tem a ver com o fator despersonalização, que era compreendida como atitudes negativas com os clientes. Esse fator passa a ser chamado de *Cynicism* (cinismo), sendo definido como uma atitude fria e distante em relação ao trabalho e às pessoas que se encontram no ambiente de trabalho.

Outros autores, como Dolan (1995), estudando o *burnout* no campo administrativo, concluíram que os achados de pesquisa relacionados ao fator despersonalização em categorias administrativas são um pouco problemáticos em decorrência dessa dimensão nem sempre ser pertinente a esse tipo de categoria. Esta conclusão reforça ainda mais a controvérsia em relação à presença do *burnout* no campo administrativo, tendo em vista que esta síndrome caracteriza-se pela presença da suas três dimensões.

Em outro estudo, Evans e Fisher (1993) compararam a estrutura fatorial do Inventário de *burnout* de Maslach (1986) em uma amostra de trabalhadores do setor administrativo (empregados de uma firma de computadores) e uma amostra de trabalhadores de serviços humanos (professores de escola).

Os resultados confirmaram as três dimensões da síndrome na amostra de serviços humanos, enquanto que na amostra do setor administrativo, o fator despersonalização não se configurou de maneira coerente. Isso permitiu concluir que os trabalhadores de serviços humanos desenvolvem uma reação em relação aos usuários dos seus serviços caracterizada por atitudes de distanciamento, dureza e insensibilidade, enquanto profissionais do setor administrativo não manifestam uma reação equivalente com seus colegas e clientes.

No Brasil, Barbosa (2001) investigou a relação entre *burnout* e comprometimento organizacional numa amostra de 249 gestores de uma amostra estatal. O estudo foi realizado mediante entrevistas semi-estruturadas e por meio da aplicação do Inventário de

burnout de Maslach, adaptado e validado por Tamayo, M.R. (1997). Os resultados do estudo indicaram que, em termos gerais, os gestores evidenciaram um nível moderado de exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal. Além disso, foi verificada uma incidência alta de *burnout* em 27% dos gestores. Esta pesquisa, contrariamente ao estudo de Evans e Fisher (1993), constatou a presença do *burnout* em categorias profissionais que não se enquadram no campo dos serviços humanos.

Para elucidar com maior clareza quais as categorias ocupacionais mais vulneráveis ao *burnout*, é importante que futuras pesquisas contemplem diferentes tipos de profissionais, visando análises comparativas que permitam identificar fatores individuais, ocupacionais e organizacionais associados à incidência dessa síndrome.

1.6.3 - O Processo do *burnout*

Tanto a literatura sobre a síndrome de *burnout*, quanto as pesquisas empíricas nessa área - incluindo o campo da instrumentação - mostram que a abordagem de Maslach *et al.* (1986; 1993) marcou profundamente o estudo dessa síndrome. Embora, exista, de maneira geral, acordo sobre a estrutura dimensional do *burnout*, aspectos relacionados ao seu processo de desenvolvimento ainda são motivos de discussão.

A controvérsia sobre o processo de desenvolvimento do *burnout* é retratada claramente em alguns dos modelos apresentados anteriormente. Dois desses modelos que têm gerado debate são o modelo de Maslach (Maslach *et al.*, 1986; Maslach, 1993) e o modelo de Goliembiewski *et al.* (1983). O aspecto central dessa discussão é a ordem sequencial das dimensões do *burnout*. Este debate é importante porque ao reconhecer a existência de uma seqüência, o *burnout* deixa de ser tratado como um estado e passa a ser visto como um processo.

De acordo com o modelo de Maslach, as dimensões do *burnout* apresentam a seqüência: exaustão emocional - despersonalização - realização pessoal reduzida. Já para Goliembiewski *et al.*, a seqüência é: despersonalização, realização pessoal reduzida e exaustão emocional. A identificação da seqüência exata da síndrome de *burnout* é

importante por dois motivos. Primeiro, porque seria possível prevenir, reconhecer e tratar oportunamente o *burnout* a partir da identificação dos primeiros sinais de alerta típicos da fase inicial do processo e, segundo, porque seria possível determinar os antecedentes e conseqüentes de cada dimensão do *burnout* e adotar prescrições para evitá-lo (Lee & Ashforth, 1993; Cordes & Dougherty, 1993).

Alguns estudos visaram clarificar esse aspecto. Por exemplo, Lee e Ashforth (1993) e Cordes, Dougherty e Blum (1997) desenvolveram pesquisas para determinar a ordem de aparição ou seqüência das dimensões do *burnout*. Para atingir esse propósito, foram comparados e testados, mediante equação estrutural, os modelos de *burnout* de Maslach e de Golembiewski.

No estudo longitudinal de Lee e Ashforth (1993), realizado com uma amostra de 169 supervisores e administradores de uma empresa de previdência, foi constatado que nenhum dos dois modelos apresentou índices de ajuste satisfatórios, embora, o ajuste do modelo de Maslach tenha sido melhor do que o ajuste do modelo de Golembiewski. Além disso, foi verificado que a exaustão emocional leva diretamente à despersonalização, que por sua vez leva à diminuição da realização pessoal.

No segundo estudo, realizado numa amostra de 354 trabalhadores de serviços humanos, Cordes, Dougherty e Blum (1997) corroboraram que a seqüência do modelo de Maslach ajustou-se melhor do que a seqüência do modelo de Golembiewski. Os autores também confirmaram que a exaustão emocional leva à despersonalização e a despersonalização leva à diminuição da realização pessoal. Tanto Lee et. al. (1993) quanto Cordes e col. (1993) coincidiram ao afirmar que apesar de o modelo de Maslach ter evidenciado um melhor ajuste, os resultados não são conclusivos e por tal razão novas pesquisas devem ser desenvolvidas.

Ashforth e Lee (1997) revisaram o debate sobre a seqüência do *burnout* a partir dos estudos apresentados anteriormente e levantaram alguns aspectos críticos que devem ser considerados em futuras pesquisas. Em relação aos aspectos metodológicos, os autores recomendam que:

- a) os estudos incluam um conjunto de variáveis que contemple diferentes níveis de análise (diferenças individuais, dinâmica social e de grupo, estrutura e processos do trabalho e da organização, culturas e subculturas) e que abordem os efeitos secundários das análises de equação estrutural ;
- b) as variáveis-chave sejam mensuradas em diferentes momentos;
- c) sejam retomados os métodos qualitativos (entrevistas, diários, observações) para captar ambivalências, medos, lutas, desesperanças e contradições que permeiam a experiência do *burnout*, mas que dificilmente são apreendidos por meio de métodos de *survey* padronizados;
- d) as pesquisas sejam estendidas além das profissões de ajuda, para incrementar a generalização dos resultados e a variância dos preditores.

Em relação aos aspectos teóricos, Asforth e Lee (1997) ressaltam que o *burnout* é, de alguma forma, uma experiência construída psicologicamente e socio-psicologicamente. Por isso, é conveniente determinar o papel das cognições e da influência social sobre a forma em que os indivíduos interpretam o seu ambiente laboral, já que essas interpretações podem moderar fortemente o impacto das condições de trabalho sobre o sujeito. Asforth e Lee (1997) concluem suas recomendações, alertando para que o *burnout* continue sendo abordado como um processo.

Para concluir, vale a pena citar o comentário de Maslach *et al.* (2001) relacionado à seqüência em que se desenvolve o processo do *burnout*. Para esses autores, as pesquisas sobre esta síndrome têm determinado, de maneira geral, uma seqüência que liga a exaustão emocional com a despersonalização. Já o vínculo subsequente com a realização pessoal reduzida está menos esclarecido. Os dados apontam para um desenvolvimento simultâneo desta terceira dimensão e não para um desenvolvimento seqüencial.

Embora exista algum consenso em relação ao processo de desenvolvimento do *burnout*, somente o incremento de estudos longitudinais, o maior uso de técnicas de análises de dados mais sofisticadas, como a equação estrutural, e a implementação de

técnicas de caráter qualitativo, como a entrevista, poderão esclarecer se essa síndrome deve ser abordada como um estado ou como um processo.

Após a revisão dos aspectos do *burnout* que são motivo de debate, na seguinte seção serão tratados tópicos relacionados aos instrumentos de medida utilizados para mensurar esta síndrome.

1.7 - Mensuração da Síndrome de *burnout*

A mensuração do *burnout* caracteriza-se pelo predomínio de instrumentos de auto-relato. Existem vários instrumentos, mas três são frequentemente utilizados para avaliar a síndrome: o *Staff burnout Scale for Health Professionals* (SBS-HP) de Jones (1980), o *Burnout Measure* (BM) de Pines & Aronson (1988) e o *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach & Jackson (1986).

1.7.1 - *Staff Burnout Scale for Health Professionals* - SBS-HP (Jones, 1980)

Este questionário é composto por 30 itens, conforme o Quadro 2, que são medidos numa escala de 6 pontos que vai desde “concordo totalmente” até “discordo totalmente”. Dos 30 itens, 20 avaliam a síndrome e 10 correspondem a uma escala de sinceridade (3, 4, 7, 9, 12, 15, 19, 20, 23 e 24). Os vinte itens que avaliam a síndrome são distribuídos em quatro fatores: insatisfação ou tensão no trabalho (itens 13, 17, 22, 25, 26, 27 e 29); tensão psicológica e interpessoal (itens 6, 8, 10, 16, 18, 21 e 28); doença e tensão (itens 1, 2 e 5); e falta de relações profissionais com os pacientes (itens 11, 14 e 30).

Os itens que compõem esses fatores apresentaram correlações altas com a escala total (entre $r = 0,59$ e $r = 0,82$), por tal razão, o *burnout* é interpretado como um construto unidimensional. O instrumento combina os escores dos quatro fatores numa única pontuação que indica o grau de *burnout* do sujeito. O SBS-HP avalia os aspectos cognitivos, afetivos, comportamentais e psicofisiológicos do *burnout*.

Quadro 2 - Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)

Nº	Itens
01	Eu me sinto fadigado durante o meu trabalho.
02	Ultimamente tenho faltado ao trabalho por ter uma gripe, febre, ou outros problemas de saúde.
03	Alguma vez tenho perdido a calma e tornado-me irascível no trabalho.
04	Todos os meus hábitos de trabalho são bons e desejáveis.
05	As vezes tenho dores de cabeça durante o meu trabalho.
06	Com frequência me encontro a vontade relaxando-me com uma bebida depois do trabalho.
07	Nunca murmuro sobre os outros no trabalho.
08	Acho que as dificuldades do meu trabalho têm influenciado nos meus problemas familiares.
09	Nunca chego tarde a um compromisso.
10	Com frequência tenho o desejo de tomar algum medicamento para me tranquilizar enquanto trabalho.
11	Tenho perdido o interesse pelos meus pacientes e tenho tendência a tratá-los com indiferença, quase de forma mecânica.
12	Às vezes, no trabalho, penso coisas que não gostaria que outras pessoas soubessem.
13	Com frequência me encontro desanimado e penso em deixar o trabalho.
14	Com frequência me torno furioso e irascível com meus pacientes.
15	Algumas vezes me chateio no trabalho.
16	Tenho problemas para me entender com os meus colegas.
17	Estou muito interessado no meu conforto e bem-estar no trabalho.
18	Tento evitar os meus supervisores.
19	Gosto de todos os meus colegas de trabalho.
20	Sempre faço o que se espera de mim no trabalho apesar dos inconvenientes que possa encontrar.
21	Ultimamente estou tendo alguns problemas com o meu desempenho no trabalho pela falta de cooperação dos pacientes.
22	Todas as normas e regras que existem no emprego me impedem de realizar otimamente minhas obrigações no trabalho.
23	Às vezes deixo para amanhã o que poderia fazer hoje.
24	Nem sempre digo a verdade ao meu supervisor ou aos meus colegas.
25	Considero meu ambiente de trabalho deprimente.
26	Acho que o meu trabalho é pouco estimulante e oferece poucas oportunidades para ser criativo.
27	Com frequência penso em procurar um novo emprego.
28	As preocupações provenientes do meu trabalho têm me tirado o sono.
29	Acho que existem poucas oportunidades para progredir no meu trabalho.
30	No trabalho evito o trato com os pacientes.

Fonte: Traduzido para o Português da versão em Espanhol apresentada por Gil-Monte e Peiro (1997; p. 51).

Os estudos de Grigsby and Mc. Knew (1988) e Beer e Beer (1992) realizados, respectivamente, com uma amostra de paramédicos e de professores, encontraram valores adequados de consistência interna para o SBS-HP, entre 0,83 e 0,93.

O SBS-HP tem sido criticado por utilizar variáveis muito amplas e inespecíficas, que são facilmente características de outros fenômenos. Algumas dessas variáveis são a insatisfação laboral e os problemas de saúde. Consequentemente, o SBS-HP tem

apresentado uma pobre validade discriminante. Este instrumento também é criticado por não contemplar aspectos atitudinais e de auto-avaliação característicos do *burnout*.

1.7.2 - *Burnout Measure* (BM) (Pines & Aronson, 1988)

Este instrumento é constituído por 21 itens, de acordo com o Quadro 3, distribuídos em três subescalas: esgotamento físico (7 itens), esgotamento emocional (7 itens) e esgotamento mental (7 itens). Os itens são medidos por meio de uma escala de 7 pontos (desde “nunca” até “sempre”). Os escores obtidos pelo sujeito nas três dimensões combinam-se numa única pontuação, que avalia o grau de *burnout* em que o sujeito encontra-se. O BM avalia o *burnout* em geral, por isso, nenhum dos seus itens refere-se ao trabalho.

O BM obteve valores adequados de consistência interna nas pesquisas de: McCranie, Lambert e Lambert (1987) que relataram um *alpha* de 0,94 com uma amostra de 260 enfermeiras; Etzion (1984) obteve um *alpha* de 0,89 com uma amostra de gerentes e profissionais de serviços sociais (n = 267) e Etzion e Pines (1986) conseguiram um *alpha* de 0,92 com uma amostra de diferentes categorias profissionais (professores, trabalhadores sociais e diretivos) dos Estados Unidos e Israel (n = 503).

Quadro 3- *Burnout Measure* (BM)

ESGOTAMENTO FÍSICO	ESGOTAMENTO EMOCIONAL	ESGOTAMENTO MENTAL
1) Sinto-me cansado.	1) Sinto-me deprimido.	1) Sou feliz *.
2) Estou fisicamente esgotado.	2) Estou emocionalmente esgotado.	2) Sou infeliz.
3) Sinto-me destroçado.	3) Sinto-me “queimado”.	3) Tenho um bom dia *.
4) Sinto-me sem forças.	4) Sinto-me preso.	4) Sinto-me inútil.
5) Sinto-me desgastado.	5) Estou preocupado.	5) Sinto-me otimista *.
6) Sinto-me fraco.	6) Sinto-me desesperado.	6) Encontro-me desiludido.
7) Sinto-me enérgico *.	7) Sinto-me ansioso.	7) Sinto-me rejeitado.

*itens inversos.

Fonte : Traduzido para o Português da versão em Inglês apresentada por Gil-Monte e Peiró (1997).

A consistência interna adequada obtida pelo BM tem sido criticada na literatura porque é atribuída ao uso de sinônimos nos itens da escala. O BM também é censurado porque reduz o *burnout* a um simples esgotamento, deixando de lado os seus componentes atitudinais e de auto-avaliação.

Embora Pines e Aronson (1988) definam o *burnout* como um construto tridimensional, o BM ao trabalhar com única pontuação, torna-se num instrumento unidimensional. Esse aspecto também foi motivo de crítica de autores como Schaufeli, Janssen e Rozeman (1998), que questionam a estrutura fatorial do BM, considerando impraticável conceber uma medida unidimensional a partir de um construto multidimensional.

1.7.3 - Maslach *Burnout Inventory* (MBI) (Maslach & Jackson, 1986; Maslach, Jackson e Leiter, 1996)

O *Maslach Burnout Inventory* (MBI) é a medida de *burnout* mais utilizada no mundo inteiro, tendo sido traduzida, adaptada e validada no Brasil. Existem três versões deste instrumento: o *MBI -Service Human Survey*, voltado para os trabalhadores da saúde; o *MBI - Educators Survey*, direcionado aos professores e o *MBI - General Survey* (vide Quadro 4), desenvolvido para as demais categorias profissionais.

As duas primeiras versões apresentam 22 itens distribuídos nos fatores exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal (Maslach & Jackson, 1986). A terceira contém 16 itens e as subescalas exaustão, cinismo e eficácia profissional (Schutte, Toppinen, Kalimo & Schaufeli, 2000). Todas as versões utilizam uma escala de resposta de 7 pontos (de 0 = nunca até 7 = diariamente) para mensurar a frequência que o indivíduo experimenta sentimentos típicos do *burnout*.

Acerca da consistência interna do MBI (confiabilidade do instrumento mensurada através do alpha de Cronbach), Maslach e Jackson (1986) relataram valores adequados obtidos numa amostra de 11.000 sujeitos de diferentes profissões (médicos, enfermeiras, trabalhadores sociais, policiais). Esses valores foram: 0,90 para exaustão emocional, 0,79 para despersonalização e 0,71 para realização pessoal.

Quadro 4 - Maslach Burnout Inventory - General Survey

01. (EE) Eu me sinto emocionalmente exausto pelo meu trabalho.
02. (EE) Eu me sinto esgotado ao final de um dia de trabalho.
03. (EE) Eu me sinto fatigado Quando me levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho.
04. (RP) Eu posso entender facilmente o que sentem os meus pacientes acerca das coisas.
05. (D) Eu sinto que eu trato alguns dos meus pacientes como se eles fossem objetos.
06. (EE) Trabalhar com pessoas o dia inteiro é realmente um grande esforço para mim.
07. (RP) Eu trato de forma adequada os problemas dos meus pacientes.
08. (EE) Eu me sinto esgotado com meu trabalho.
09. (RP) Eu sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas por meio do meu trabalho.
10. (D) Eu sinto que me tornei mais insensível com as pessoas desde que comecei este trabalho.
11. (D) Eu acho que este trabalho está me endurecendo emocionalmente.
12. (RP) Eu me sinto muito cheio de energia.
13. (EE) Eu me sinto frustrado com meu trabalho.
14. (EE) Eu sinto que estou trabalhando demais no meu emprego.
15. (D) Eu não me preocupo realmente com o que acontece com alguns dos meus pacientes.
16. (EE) Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado.
17. (RP) Eu posso criar facilmente um ambiente tranquilo com os meus pacientes.
18. (RP) Eu me sinto estimulado depois de trabalhar lado a lado com os meus pacientes.
19. (RP) Eu tenho realizado muitas coisas importantes neste trabalho.
20. (EE) No meu trabalho, eu me sinto como se estivesse no final do meu limite.
21. (RP) No meu trabalho, eu lido com os problemas emocionais com calma.
22. (D) Eu sinto que os pacientes me culpam por alguns dos seus problemas.
EE. Exaustão Emocional D. Despersonalização RP. Realização Pessoal

Fonte: Tamayo, M.R. (1997).

Existe um consenso na literatura acerca de que a fatorização do MBI deu lugar a uma definição padrão da síndrome de *burnout*. Os fatores do MBI (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal reduzida) são geralmente os aspectos centrais contemplados nas definições do *burnout*.

Índices de consistência interna muito próximos aos verificados por Maslach e Jackson (1986) também foram evidenciados nas pesquisas de Iwanicki e Schwab (1981), Gold (1984), Byrne (1993), , Schaufeli, Daamen e Van Mierlo (1994).

Schaufeli, Enzmann e Girault (1993) afirmam que valores abaixo de 0,70 têm sido obtidos para o fator despersonalização. Esse dado foi corroborado nas versões Brasileiras do MBI validadas com trabalhadores de enfermagem (Tamayo, M.R., 1997; Lautert, 1997).

Em relação à consistência interna do MBI-GS (1996), Schute, Toppinen, Sala e Schaufeli (2000) evidenciaram índices satisfatórios para os três fatores (acima de 0,70), com exceção do fator cinismo numa das subamostras. A pesquisa foi realizada com trabalhadores de uma empresa multinacional (N = 9055).

Além das medidas anteriores, frequentemente utilizadas, a literatura sobre *burnout* menciona vários outros instrumentos baseados em diferentes abordagens. Para Gil-Monte e Peiró (1997),

“existe uma grande disparidade de instrumentos para estimar a síndrome burnout. Essa disparidade de instrumentos está sustentada num grande número de definições conceituais e modelos teóricos. Sem dúvida, a curta existência da síndrome como objeto de pesquisa psicossocial propiciou essa situação: não existem critérios unificados acerca do que é a síndrome de burnout, que variáveis agrupa, em que tipo de profissionais se desenvolve e em quais não, e como se desenvolve. Tudo isso fomentou o surgimento dessa grande disparidade de instrumentos e conceitos que tentam se operacionalizar” (p. 61).

1.8 - Alguns estudos do *burnout* desenvolvidos no Brasil

1.8.1 - Pesquisas sobre medidas de *burnout*

Apesar da escassez de pesquisas de *burnout* no Brasil, alguns trabalhos foram projetados com o objetivo de traduzir, adaptar e validar o MBI. Tamayo, M.R. (1996), por exemplo, realizou um estudo piloto para desenvolver a versão preliminar dessa medida. O

instrumento foi aplicado a uma amostra de 118 professores de escola. A análise fatorial confirmou 19 itens correspondentes aos fatores exaustão emocional (alpha 0,83) e diminuição de realização pessoal (alpha 0,75). Neste último, integraram-se algumas sentenças da dimensão despersonalização do instrumento original.

A partir dos resultados e das sugestões obtidas nesse estudo piloto, Tamayo, M.R. (1997) aplicou uma segunda versão do MBI a uma amostra de 229 trabalhadores da enfermagem de dois hospitais públicos. O resultado da análise fatorial replicou a estrutura dimensional proposta por Maslach e Jackson (1986). O instrumento ficou constituído por 19 itens, pertencentes aos fatores exaustão emocional (alpha 0,82), despersonalização (alpha 0,69) e diminuição da realização pessoal (alpha 0,67).

Índices de confiabilidade semelhantes aos obtidos por Tamayo, M.R. (1997) foram relatados por Lautert (1997) em um estudo realizado com o pessoal de enfermagem de dois hospitais universitários ($n = 341$). Os valores verificados foram: exaustão emocional (0,86); despersonalização (0,69) e diminuição da realização pessoal (0,76).

De forma similar aos estudos de validação do MBI originários de diferentes países, as pesquisas anteriores também constataram que a dimensão mais consistente do *burnout* é a exaustão emocional. A consistência interna desta dimensão também foi corroborada na versão brasileira da subescala de exaustão emocional (Maslach & Jackson, 1986), desenvolvida por Tamayo, M.R. e Tróccoli (2000a). A análise fatorial dessa versão, constituída por 10 itens, evidenciou os fatores exaustão psicológica (alpha 0,91) e percepção de desgaste (alpha 0,84).

Essa medida foi usada por outros autores para pesquisar a profissão e os valores pessoais como preditores da exaustão emocional (Tamayo, A, Lima, Siqueira, Vargas, Salomon & Rodriguez, 2000).

A consistência da exaustão emocional pode ser explicada pela propriedade dessa dimensão de expressar os aspectos do *burnout* referentes ao estresse, tornando-se a manifestação mais evidente e mais facilmente assumida pelos indivíduos.

Um outro dado relatado pela literatura sobre *burnout* é o baixo índice de confiabilidade, inferior a 0,70, do fator despersonalização. O mesmo resultado também foi constatado na análise fatorial das versões brasileiras do MBI. Provavelmente, esse índice seja consequência da interferência da deseabilidade social nas repostas apresentadas pelos sujeitos aos itens de tal fator, considerando que alguns desses itens confrontam diretamente a imagem profissional do trabalhador de serviços humanos (p. ex. “Sinto que trato alguns dos meus pacientes como se eles fossem objetos”).

1.8.2 - Escala de Caracterização do *burnout* (ECB)

O processo de tradução e de validação de instrumentos de outras línguas e culturas exige o uso de palavras e expressões fiéis ao significado das utilizadas nas medidas originais. Durante esse processo, podem ser gerados novos itens que, embora não correspondam à tradução das afirmativas originais, são compatíveis com a proposta básica do instrumento a ser desenvolvido. Às vezes, é mais produtiva a elaboração de um número de itens superior ao do instrumento traduzido, visando selecionar, por meio da pesquisa empírica, o subconjunto que melhor represente o construto analisado.

Baseados nesse argumento e considerando os resultados verificados na validação das versões brasileiras do Inventário de *Burnout* de Maslach (1986), Tamayo, M.R. e Tróccoli (2000b) decidiram construir um novo instrumento, visando obter características psicométricas melhores do que as apresentadas por outras medidas e investigar a existência, ou não, no Brasil, da estrutura fatorial sugerida pela literatura de *burnout*.

Para a construção da versão piloto da nova medida, Escala de Caracterização do *burnout* (ECB), foram selecionados e retirados itens do *Inventário de Burnout de Maslach* (Maslach & Jackson, 1986); da *Staff Burnout Scale for Health Professionals* (Jones, 1980,

traduzida por Gil-Monte & Peiró, 1997); da *Burnout Measure* (Pines & Aronson, 1988) e do *Cuestionario Breve de Burnout* (Jimenez, Rodriguez, Alvarez & Caballero, 1997). Também foram acrescentadas novas afirmativas elaboradas pelos pesquisadores e outras geradas a partir de entrevistas com trabalhadores brasileiros.

A análise semântica dessa nova escala, realizada por um grupo de juízes (trabalhadores da enfermagem e do ensino), resultou em um conjunto de 71 itens. Os sintomas somáticos e psicossomáticos do *burnout* (p. ex., dores de cabeça, enjôo, hipertensão) foram levantados mediante a inclusão de perguntas na seção de dados sócio-demográficos.

Posteriormente, a ECB foi aplicada a uma amostra de 375 enfermeiras, auxiliares/técnicas de enfermagem e professores de primeiro e segundo grau. Os dados obtidos foram submetidos à análise fatorial (método dos Componentes Principais). Esta análise indicou a presença de quatro componentes, explicando 42% da variância total. Em seguida, foi realizada uma segunda análise desses quatro fatores, utilizando o método *PAF* (*Principal Axis Factoring*) com rotação oblíqua. Foram identificados 46 itens com carga superior a 0,40, correspondentes às dimensões exaustão emocional (*alpha* 0,94), desumanização (*alpha* 0,88), realização pessoal (*alpha* 0,76) e decepção (*alpha* 0,80).

Esses resultados confirmaram parcialmente a estrutura fatorial do *burnout* proposta pela literatura internacional. Apesar de os três primeiros fatores terem sido identificados em outros estudos, o quarto componente, decepção, emergiu como uma nova dimensão.

Esta dimensão abrange aspectos atitudinais e de auto-avaliação do indivíduo em relação a sua atuação profissional, envolvendo sentimentos de aflição e de inadequação para lidar com o trabalho e de desesperança acerca do progresso profissional.

Em relação às propriedades psicométricas da ECB, a confiabilidade dos fatores da escala superou os índices alcançados por várias medidas de *burnout*, evidenciando-se uma notável melhoria da dimensão desumanização. Mais uma vez, a exaustão emocional foi o fator mais consistente e estável do *burnout*.

1.8.3 - Estudos da relação do *burnout* com variáveis que representam o vínculo indivíduo-organização

Para diversos autores, o *burnout* está mais relacionado a características do ambiente de trabalho do que a fatores individuais (Aiken & Sloane, 1997; Maslach & Leiter, 1997). Por essa razão, verifica-se uma tendência dos estudiosos da área em investigar, com maior profundidade, a relação do *burnout* com variáveis que envolvam a percepção pelo indivíduo de aspectos da organização.

Um exemplo desse tipo de pesquisa é o estudo desenvolvido por Tamayo, M.R. (1997) para investigar a relação entre o *burnout* e a percepção de valores organizacionais. Os valores organizacionais são definidos como crenças e princípios básicos de uma organização (Deal & Kennedy, 1988). Eles constituem o núcleo da cultura organizacional, estabelecem os padrões que devem ser alcançados e representam a essência da filosofia da organização para atingir o sucesso (Tamayo, A., 1996).

O estudo foi desenvolvido com uma amostra de 229 enfermeiras e auxiliares/técnicas de enfermagem de dois hospitais públicos. As medidas utilizadas foram a versão brasileira do Inventário de *Burnout* de Maslach (Tamayo, M.R., 1997) e o Inventário de Valores Organizacionais (Tamayo, 1996). Este último permitiu avaliar a percepção dos indivíduos quanto aos valores enfatizados pela organização (reais), aos valores que desejariam que fossem enfatizados (ideais) e à descompensação axiológica (diferença entre os valores reais e os valores ideais).

Os resultados evidenciaram escores baixos dos participantes nas dimensões do *burnout*. Só 16% da amostra apresentou níveis alto e moderado da síndrome. As correlações obtidas coincidiram parcialmente com resultados de outros estudos. Uma relação inversa entre a percepção de valores reais de autonomia e a exaustão emocional foi observada, indicando que quanto menor a percepção de valores de autonomia, maior a exaustão emocional. Esse resultado confirma achados que consideram a ação limitada com os clientes, a interferência burocrática e a falta de autonomia, como características negativas do ambiente de trabalho, propícias ao desenvolvimento do *burnout*.

As correlações diretas entre a percepção de valores ideais de autonomia e de conservação com a diminuição da realização pessoal sinalizou a possibilidade dos participantes se sentirem mais realizados se as suas organizações enfatizassem mais esses aspectos. Este resultado sugere que valores de dimensões opostas podem coexistir e serem desejados simultaneamente, provavelmente, porque dão origem a uma dinâmica organizacional funcional.

Por último, a correlação direta entre a descompensação axiológica de autonomia e de estrutura igualitária com a exaustão emocional apontou que a menor diferença entre valores reais e ideais de autonomia e de estrutura igualitária, menor a exaustão emocional. Aparentemente, o indivíduo sente-se menos exaurido quando percebe condições favoráveis à busca dos seus próprios interesses e à conciliação das suas metas com os objetivos da empresa e quando considera que a sua organização interessa-se pelo bem-estar de todos os indivíduos.

Em relação ao poder de predição dos valores organizacionais para as dimensões do *burnout*, só foram verificados resultados significativos para exaustão emocional, possivelmente, porque esta dimensão foi a mais consistente do instrumento utilizado, ou talvez porque seja o componente mais relevante da síndrome (Tamayo, M.R., 1997; Tamayo, M.R. & Paz, M.G.T., 1998)

Resultados parecidos aos obtidos na pesquisa de Tamayo, M.R. (1997) foram verificados numa réplica desse estudo, desenvolvida por Borges, Pereira e Machado (1998) com uma amostra de 125 funcionários públicos de um hospital do nordeste.

Outra pesquisa nacional sobre *burnout*, desenvolvida por Barbosa (2001), visou a relação entre essa síndrome e o comprometimento organizacional afetivo. O estudo, realizado com 249 gestores de uma empresa estatal, verificou uma relação inversa entre comprometimento e os fatores do *burnout*.

Os estudos nacionais mencionados anteriormente confirmam a associação entre o *burnout* e variáveis do relacionamento indivíduo-organização, coincidindo com resultados de estudos realizados em outros países.

Considerando que a categoria profissional contemplada pelo presente estudo é representada por trabalhadores da Polícia Civil, serão apresentados, a seguir, tópicos e pesquisas que tratam da incidência do *burnout* em trabalhadores do setor policial e penitenciário.

1.9 - *Burnout* no setor policial e penitenciário

A profissão de policial tem sido apontada pela literatura como um dos trabalhos mais estressantes devido aos fatores psicológicos e ao risco que a caracterizam, tais como: o risco de ser ferido ou morto no cumprimento do dever, a responsabilidade pela vida e pelo bem-estar de outras pessoas, a sobrecarga de trabalho, o enfrentamento de situações imprevisíveis, a interferência de decisões judiciais que dificultam a ação policial, os conflitos com instâncias superiores da corporação e a imagem pública negativa da profissão.

Os agentes penitenciários, além de enfrentar o estresse produzido por esses fatores psicológicos e físicos, também devem lidar com outros aspectos desfavoráveis característicos do seu trabalho, como por exemplo: a falta de autonomia, a baixa utilização de conhecimentos e habilidades aprendidas durante o treinamento, a monotonia do trabalho, os contatos sociais diários com os prisioneiros, colegas e supervisores, o pagamento inadequado e os riscos para a saúde, especificamente, a possibilidade de contágio pelo vírus HIV e/ou hepatite durante o controle dos acessos de violência dos detentos, população que dia-a-dia se caracteriza mais pelo ingresso de pessoas com problemas de drogadição.

Embora Maslach e Jackson (1979) tenham abordado a incidência do *burnout* em trabalhadores dos setores policial e penitenciário, em suas primeiras publicações, esta categoria tem sido alvo de poucos trabalhos empíricos. Esse fato é comentado por

Schaufeli e Enzmann (1998), após a revisão de literatura sobre *burnout* produzida desde 1978 até 1996. Esses autores verificaram que somente 3,4% dos estudos desenvolvidos durante esse período tiveram como população alvo profissionais desses setores.

Esse dado é constatado por Kop, Euwema e Schaufeli (1999), após um levantamento da literatura sobre *burnout* em policiais, no qual foram encontradas poucas pesquisas desenvolvidas entre os anos 1983 e 1997 e, também, é corroborado por Schaufeli e Peters (2000), após a revisão de estudos sobre *burnout* em trabalhadores do sistema penitenciário, em que foram identificados muitos poucos estudos realizados no período 1981 a 2000.

Prosseguindo, serão relatados alguns desses trabalhos, começando pela pesquisa de Kop *et al.* (1999).

O trabalho desses autores visou investigar agentes estressores e fatores recompensadores próprios do trabalho policial. Além disso, o estudo investigou a relação entre o *burnout* e a falta de reciprocidade no nível interpessoal (civis, colegas) e no nível organizacional. A pesquisa também examinou a relação do *burnout* com as atitudes dos respondentes frente à violência policial e também com o uso da violência no trabalho por parte dos participantes.

A pesquisa foi desenvolvida numa amostra de 358 policiais e sargentos da Polícia Rodoviária Danes. Os dados foram coletados mediante um instrumentos de auto-relato. O *burnout* foi mensurado por meio da versão Danes do Inventário de *Burnout* de Maslach (Schaufeli & Van Dierendonck, 1993, 1994). As atitudes dos participantes frente ao uso da violência policial e a informação referente à utilização desse tipo de comportamento no trabalho diário foram avaliados por meio das subescalas de Uildriks (1996). A falta de reciprocidade no relacionamentos com os civis, com os colegas e com a organização foi mensurada mediante três itens (um para cada tipo de relacionamento).

Na seção do instrumento destinada ao levantamento dos dados sócio-demográficos, pediu-se aos participantes que listassem, no mínimo, três aspectos estressantes e três

aspectos recompensadores do trabalho policial. Essa parte do questionário foi avaliada mediante análise de conteúdo. Os outros dados da pesquisa foram analisados por meio de técnicas de correlação e de regressão hierárquica.

Nas regressões calculadas para cada um dos fatores do *burnout* (exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal), as variáveis independentes foram: o gênero e o tempo de serviço (primeiro bloco) e a reciprocidade com a organização, com os colegas e com os civis (segundo bloco). Nas regressões realizadas para as variáveis dependentes atitudes dos policiais em relação à violência e ao uso da violência policial, as variáveis independentes foram: o gênero e o tempo de serviço (primeiro bloco) e os três fatores do *burnout* (segundo bloco).

Os seguintes resultados foram encontrados neste estudo: (1) os estressores organizacionais mencionados pelos policiais (burocracia, supervisores desinteressados ou incapazes, falta de comunicação interna) prevaleceram sobre os estressores próprios da tarefa da atividade policial; (2) os policiais apresentaram um perfil típico de *burnout* quando comparados com outras categorias ocupacionais (escores mais altos em despersonalização e em diminuição da realização pessoal e escores mais baixos em exaustão emocional); (3) o *burnout* associou-se diretamente à falta de reciprocidade entre investimentos e resultados no relacionamento dos policiais com os cidadãos, com os colegas e com a organização e (4) o *burnout* foi relacionado positivamente com as atitudes dos policiais sobre o uso da violência e com o uso da violência durante o trabalho policial.

Um outro estudo, desenvolvido por Burke (1994), incluiu o *burnout* como uma das variáveis da sua pesquisa sobre atitudes no trabalho e bem-estar físico e emocional em policiais. Esta pesquisa foi realizada com uma amostra de 828 policiais que freqüentavam diferentes cursos em uma academia da Polícia Canadense.

O pacote de medidas compreendeu uma seção de dados socio-demográficos, um inventário de eventos estressantes (Holmes & Rahe, 1967), uma escala de conflito trabalho e família (Burke, Weir & Duwors, 1979), uma escala de *coping*, um inventário de *burnout* (Maslach & Jackson, 1986), uma escala de resultados no trabalho (satisfação no trabalho e

intenções de abandono do emprego), uma escala de bem-estar emocional e uma escala de saúde física e estilo de vida.

A análise dos dados foi desenvolvida mediante regressão múltipla hierárquica. As variáveis dependentes foram os resultados no trabalho, o bem-estar emocional, a saúde física e o estilo de vida (consumo de álcool, café cigarro etc). As variáveis preditoras entraram conforme os seguintes grupos: características sociodemográficas (primeiro bloco), eventos estressantes (segundo bloco), conflito trabalho e família (terceiro bloco), *coping* (quarto bloco) e fatores do *burnout* (quinto bloco).

Os resultados permitiram concluir que policiais com maior nível de escolaridade evidenciaram poucos sintomas psicossomáticos e estados afetivos negativos. Os policiais mais velhos relataram um maior número de faltas ao trabalho por estarem doentes, um maior uso de medicamentos e mais consumo de café. Os policiais com maior tempo de serviço também reportaram mais sintomas psicossomáticos e mais faltas ao trabalho por doença. Os eventos estressantes relacionaram-se com o consumo de álcool e de café e com o uso de medicação. Esses eventos não se relacionaram com nenhuma das variáveis dependentes.

Em relação ao *coping*, foi constatado que policiais que usavam o exercício físico como estratégia apresentavam poucos sintomas psicossomáticos e um consumo de cigarro reduzido. Já os indivíduos que utilizavam álcool e drogas como estratégia de *coping*, relataram mais sintomas psicossomáticos, maior consumo de cigarro, álcool e medicamentos. Os policiais que adotavam estratégias de *coping* de evitação apresentaram mais sintomas psicossomáticos, mais afetividade negativa e um maior uso de medicação. O *coping* não se relacionou com nenhum das variáveis independentes.

Acerca do conflito trabalho e família, foi evidenciado que indivíduos com maior interesse sobre o modo como as demandas do trabalho afetavam a sua saúde e a sua segurança mostraram menor satisfação com o trabalho e mais intenções de abandonar o emprego.

Quanto ao *burnout*, somente o componente exaustão emocional relacionou-se significativamente com as atitudes no trabalho e com o bem-estar emocional. Nenhum dos fatores do *burnout* relacionou-se com as medidas de saúde física e de estilo de vida.

Outra pesquisa realizada por Burke e Deszca (1986) com uma amostra de 828 policiais teve como finalidade testar o modelo de *burnout* proposto por Golembiewski *et al.* (1983). Os resultados deste estudo confirmaram a utilidade desse modelo para classificar em níveis a incidência do *burnout*. Aproximadamente 50% da amostra de policiais apresentou níveis baixo ou alto desta síndrome, enquanto o restante localizou-se em fases intermediárias. O modelo de Golembiewski *et al.* (1983) mostrou correlações significativas com características do ambiente de trabalho e com fatores de bem-estar físico e emocional mensurados no estudo.

Os trabalhos anteriores confirmam a relação do *burnout* com variáveis da organização e do próprio indivíduo. O mais recente desses estudos, a pesquisa de Kop *et al.* (1999), ressalta o vínculo entre os estressores organizacionais e o *burnout* e reafirma a utilidade da teoria da reciprocidade como marco de referência para o estudo desta síndrome. As outras duas pesquisas confirmam a associação entre o *burnout* e variáveis individuais.

Após a revisão da literatura sobre *burnout*, os próximos capítulos serão destinados a uma análise das variáveis independentes (individuais e organizacionais) utilizadas no presente trabalho.

CAPÍTULO 2 - COPING NO TRABALHO E AFETIVIDADE NEGATIVA

Este capítulo é destinado a uma breve exposição sobre a afetividade negativa e o *coping* e sobre a relação desses fenômenos com a síndrome de *burnout*. A afetividade negativa e o *coping* são variáveis individuais importantes porque dizem respeito à forma como as pessoas percebem o ambiente e ao modo como enfrentam as situações estressantes. Este tipo de variáveis podem ajudar a entender porque o *burnout* se apresenta em algumas pessoas e não em outras, diminuindo, desta forma, a responsabilidade pela ocorrência da síndrome atribuída, primordialmente, a aspectos da organização por alguns estudiosos do *burnout*.

A afetividade negativa é vista como uma predisposição do indivíduo a experimentar emoções desfavoráveis. O *coping* está relacionado à forma das pessoas lidarem com as situações estressantes da vida, envolvendo estratégias comportamentais e cognitivas adotadas nessas circunstâncias.

A primeira parte deste capítulo apresentará as definições correntes de *coping*, a sua história e os seus antecedentes teóricos. Em seguida, serão discutidas as principais abordagens de *coping* e analisada a relação *coping* - *burnout*, incluindo os estudos sobre essa temática. Para concluir, serão explicitadas as críticas mais comuns aos trabalhos sobre *coping*. A segunda parte do capítulo discernirá sobre a afetividade negativa, apresentando, num primeiro momento, a sua definição. Posteriormente, será tratada a relação dessa variável como o estresse e a tensão. Em seguida, será abordado, mediante a apresentação de alguns estudos, o vínculo da afetividade negativa com o *burnout* e, finalmente, será discutido o papel da afetividade negativa na explicação de variáveis relacionadas ao estresse.

2.1 - Coping

2.1.1 - Definição de coping

Uma das definições mais divulgadas sobre *coping* é a de Folkman e col. (1986), que o compreendem como “esforços cognitivos e comportamentais que mudam constantemente

e que se desenvolvem para responder as demandas específicas externas e/ou internas avaliadas como excessivas para os recursos do indivíduo” (p. 993).

Comentando essa definição de *coping*, Stroebe e Stroebe (1995) destacam que o conceito de *coping* envolve tanto as estratégias cognitivas e comportamentais que os indivíduos utilizam para administrar uma situação causadora de estresse, quanto as reações emocionais negativas causadas por esse acontecimento.

Para Stroebe e Stroebe (1995),

“o aspecto de maior relevância da definição de *coping* de Folkman *et al.* (1986) é a sua abrangência. Sendo assim, nos processos de *coping*, não só se consideram todas as decisões e as ações efetuadas pelo sujeito que se vê confrontado com um acontecimento da vida gerador de estresse, como também as emoções negativas desse mesmo sujeito. A única condição limitadora é a de que, para se considerar *coping*, estas estratégias cognitivas e comportamentais devem ter como função “gerir” a situação causadora de estresse. Isto implica que para se considerar *coping*, as estratégias devem ter como objetivo a diminuição da probabilidade de ocorrer algum prejuízo resultante do encontro causador de estresse e ou reduzir as reações emocionais negativas” (p. 280).

Outras definições de *coping* enfatizam aspectos ou estratégias utilizadas pelo indivíduo para lidar com o estresse. Zautra e Wrabetz (1991), por exemplo, compreendem o *coping* como um processo dinâmico de esforços direcionados para a resolução das dificuldades e das demandas exigidas para o ajuste do organismo. Nessa mesma linha, Parkes (1994) e Terry (1994) referem-se ao *coping* como um construto multidimensional que envolve uma grande variedade de estratégias cognitivas e comportamentais dirigidas a alterar, a reavaliar, a evitar circunstâncias estressantes e/ou a aliviar os seus efeitos adversos.

Um aspecto comum às definições de *coping* foi levantado por Latack e Havlovic (1992), após a análise de vários conceitos. De acordo com esses autores, existe um acordo

sobre a noção de que o *coping* é parte do vínculo pessoa-ambiente, produzido quando o indivíduo avalia uma situação como estressante.

2.1.2 - História e antecedentes teóricos do *coping*

Moos e Schaefer (1990) relatam antecedentes teóricos que contribuíram para o desenvolvimento dos conceitos de *coping*: a teoria da evolução e da adaptação comportamental, os conceitos psicanalíticos, a teoria do crescimento pessoal, bem como as teorias relacionadas aos ciclos e às crises da vida.

Em relação a teorias da evolução e da adaptação, Moos e Schaefer (1990) comentam:

“Os seres humanos não podem adaptar-se sozinhos ao ambiente; eles são interdependentes e devem fazer esforços coletivos para sobreviver. A ecologia humana postula que a formação de vínculos sociais é um aspecto essencial da troca efetiva com o ambiente. A adaptação coletiva é resultado da adaptação individual e de estratégias de *coping* específicas que servem para contribuir à sobrevivência do grupo e a promoção da vida em comunidade.” (p. 235).

Em resumo, Moos e Schaefer (1990) consideram que a evolução e a adaptação coletiva permitiram o desenvolvimento de mecanismos de *coping* para que os indivíduos pudessem resolver os problemas, aumentando a sua sobrevivência e a sobrevivência da espécie.

Acerca da influência Freudiana, Moos e Schaefer (1990) ressaltam os processos do ego como mecanismos que reduzem a tensão e permitem que o indivíduo expresse indiretamente impulsos sexuais e agressivos sem reconhecer o seu verdadeiro propósito. Os processos do ego servem para resolver conflitos entre os impulsos do indivíduo e as limitações da realidade externa.

Para Jones e Bright (2001), a história moderna do *coping* remonta aos trabalhos de Sigmund e Ana Freud sobre os mecanismos de defesa utilizados pelo indivíduo para lidar com sentimentos e emoções desagradáveis. O conceito de mecanismos de defesa influenciou os trabalhos de Elizabeth Kubler-Ross sobre os estágios vivenciados pelas pessoas frente a morte iminente.

Acerca da influência humanista, Moos e Schefer (1990) citam os trabalhos de Rogers e de Maslow referentes à atualização e à motivação do indivíduo. Esses autores consideram que, ao enfrentar circunstâncias estressantes, a pessoa desenvolve a capacidade de lidar com as situações de diferentes formas, favorecendo, desta maneira, o seu crescimento pessoal e a riqueza das experiências que vive.

No que tange às teorias do ciclo vital, Moos e Schefer (1990) descrevem a teoria de Erikson sobre as oito etapas de vida. De acordo com esta teoria, os recursos de *coping* desenvolvidos numa determinada fase permitem desafiar as crises, possibilitando que o indivíduo possa enfrentar a próxima etapa com sucesso. “A solução adequada de questões que ocorrem numa fase do ciclo de vida atuam como um legado de recursos de *coping* que podem ajudar a resolver crises futuras” (p.236).

Finalmente, quando se referem ao *coping* associado às crises e às transições da vida, Moos e Schaefer (1990) tratam sobre a capacidade dos indivíduos para lidar efetivamente com situações altamente estressantes, tais como as experiências de prisioneiros em campos de concentração, a morte de seres queridos, os desastres naturais, as doenças crônicas, o sofrimento causado por procedimentos médicos dolorosos etc.

2.1.3 - Abordagens do *coping*

Para Jones e Bright (2001) existem duas grandes abordagens do *coping*. A abordagem disposicional e a abordagem situacional. A primeira abordagem focaliza estilos de *coping* ou diferenças individuais relativamente estáveis utilizadas pelo indivíduo para lidar com as situações estressantes. A segunda abordagem compreende o *coping* a partir de estratégias específicas utilizadas pelo indivíduo em diferentes situações.

2.1.3.1 - Abordagem da predisposição

Esta abordagem se caracteriza por dois estilos de *coping*: repressão *versus* sensibilização e monitorização *versus* insensibilidade. Estes dois estilos retratam uma dimensão de *coping* caracterizada por comportamentos de aproximação *versus* evitação.

Os sujeitos que utilizam a repressão apresentam um estilo de *coping* de evitação. A diferença entre indivíduos que utilizam a repressão e os que utilizam a sensibilização é que os primeiros reagem aos estímulos de excitação ansiosa e as suas conseqüências mediante comportamentos de evitação que incluem a repressão, a negação e a racionalização. Já os sujeitos que utilizam a sensibilização tentam reduzir a ansiedade aproximando-se ou controlando os estímulos ameaçadores, utilizando para isso a intelectualização, os comportamentos obsessivos, pensamento ruminante) (Byrne, 1964, citado por Jones & Bright, 2001).

Em relação ao segundo estilo, monitorização *versus* insensibilidade, as pessoas podem ser classificadas em alguma dessas duas alternativas dependendo da forma em que elas lidam com os estímulos ameaçadores. Os indivíduos que utilizam um estilo de monitorização procuram informação relevante acerca dos estímulos ameaçadores, enquanto que os sujeitos caracterizados pela insensibilidade evitam obter essa informação (Jones & Bright, 2001; Stroebe & Stroebe, 1995; Moos & Schaefer, 1993).

2.1.3.2 - Abordagem situacional

Os principais representantes desta abordagem são Lazarus e Folkman. Para estes autores, o *coping* pode ser compreendido a partir de dois tipos de estratégias: as estratégias focalizadas no problema e as estratégias centradas na emoção. As primeiras têm como objetivo analisar e definir a situação, considerando os seus custos e benefícios, e buscando alternativas para resolvê-la, enquanto as segundas relacionam-se aos processos cognitivos utilizados pelo indivíduo para amenizar ou reduzir a perturbação emocional causada pela situação estressante.

As estratégias que enfatizam o problema podem estar vinculadas ao ambiente e ao sujeito. Aquelas que afetam o ambiente tentam modificar o estressor através de mudanças nas pressões externas, nos obstáculos, nos recursos e nos procedimentos. As estratégias concernentes ao sujeito incluem mudanças nas aspirações do indivíduo, a redução da participação do *eu*, a busca de canais de participação alternativos, o desenvolvimento de novas pautas de conduta e a aprendizagem de novos procedimentos e/ou recursos (Lazarus & Folkman, 1984, citados por Gil-Monte & Peiró, 1997).

O segundo tipo de estratégias, centradas na emoção, refere-se aos processos cognitivos responsáveis pela diminuição do transtorno emocional gerado por uma situação estressante. Esta estratégia é utilizada pelos indivíduos quando percebem que os estressores não podem ser modificados e que precisam continuar interagindo com eles. O propósito é manter a esperança e o otimismo, negar tanto a situação quanto as suas conseqüências ou atuar como se não importassem as circunstâncias. Nessas estratégias, incluem-se a esquiva, a culpabilidade, o escape, o distanciamento, a atenção seletiva, as comparações positivas e a extração de valores positivos dos acontecimentos negativos (Lazarus & Folkman, 1984, citados por Gil-Monte & Peiró, 1997).

2.1.4 - *Coping* e *burnout*

De acordo com Koeske, Kirk e Koeske (1993), o estudo da relação das estratégias de *coping* com o estresse tem uma história mais longa do que com o *burnout*. Após uma revisão de literatura acerca da associação entre *burnout* e *coping*, Gil-Monte e Peiró (1997) concluíram que a utilização de estratégias de *coping* de controle ou centradas no problema previne o desenvolvimento do *burnout*, enquanto o uso de estratégias de escape, de evitação ou centradas na emoção facilita a sua aparição. A disponibilidade de recursos de *coping* modera a relação entre os estressores e a exaustão emocional (Cordes & Dougherty, 1993).

2.1.4.1 - Pesquisas que abordam a relação *coping* – *burnout*

Várias pesquisas que abordam a relação *coping* e *burnout* têm como categoria alvo os profissionais de recursos humanos. Geritault-Chalvin, Demi, Peterson e Kalichman (2000), por exemplo, desenvolveram uma pesquisa com a finalidade de determinar quais habilidades psicológicas de *coping* estavam relacionadas ao *burnout* em profissionais da saúde que trabalham no campo do HIV/AIDS.

O estudo foi desenvolvido com uma amostra de 499 enfermeiras especializadas no cuidado a pacientes aidéticos. As participantes responderam anonimamente a um questionário enviado pelo correio que continha as seguintes medidas: o *Inventário de Burnout de Maslach*, a *Escala de Locus de Controle interno-externo* e a *Escala revisada de Formas de Coping*. Além disso, o instrumento também incluiu uma seção de dados sócio - demográficos e de relato de história laboral.

A análise estatística dos dados foi realizada mediante técnicas de regressão múltipla hierárquica e de correlação bivariada. Os resultados evidenciados foram os seguintes: a) o *coping* centrado na emoção correlacionou-se positivamente com o *burnout*, enquanto o *coping* centrado no problema apresentou uma relação inversa com esta síndrome; b) o *coping* centrado na emoção evidenciou-se um preditor significativo do *burnout*, explicando 13.6% da variância total, após controlar o efeito da idade, a sobrecarga e o *locus* de controle; c) o *coping* centrado no problema também evidenciou-se como um preditor significativo do *burnout*, contando 3.1% da variância total após o controle da idade, sobrecarga, *locus* de controle e *coping* centrado na emoção; d) o *coping* centrado na emoção foi um mediador significativo da relação entre *locus* de controle e *burnout*.

Pronost e Tap (1996) realizaram uma pesquisa para investigar o *burnout* e as estratégias de *coping*, contemplando uma amostra de 185 enfermeiras, sendo 53 delas profissionais de uma unidade de cuidados paliativos e 132 atuantes em uma unidade de cuidados curativos (oncologia e hematologia). Para a coleta de dados neste estudo, os pesquisadores adotaram as seguintes medidas: o *Maslach burnout Inventory* (Maslach & Jackson, 1981) e a *Échelle Toulousaine de Coping*, desenvolvida pelo Laboratório de

Personalidade e de Mudança Social. Esta escala compreende 54 itens que abrangem seis estratégias de *coping* (focalização, suporte social, retirada, controle, conversão e recusa).

Os resultados permitiram estabelecer que tanto para o grupo de enfermeiras de cuidados paliativos quanto para o grupo de enfermeiras de cuidados curativos, o *burnout* correlacionou-se de maneira forte e direta com a estratégia de retirada.

Também com a finalidade de examinar o *burnout* e as estratégias de *coping*, Ogus (1995) desenvolveu uma pesquisa com 128 enfermeiras das áreas médica e cirúrgica de um hospital canadense. Foram escolhidas enfermeiras lotadas nessas duas áreas em virtude de os pacientes atendidos por essas especialidades padecerem de diferentes doenças e requererem diferentes tipos de cuidado pelo pessoal de enfermagem, aspecto que permitiu explorar a suscetibilidade ao *burnout*.

As medidas utilizadas nesse estudo foram o *Inventário de Burnout de Maslach*, o *Inventário de Estresse em Enfermagem* e um *Inventário de Coping*. Este último avalia as seguintes formas de *coping*: paliativo (pensamento ansioso, autculpa e negação ou escape), existencial (formas de lidar com as situações, tentando manter um sentido de significado e coerência ou uma atitude de aceitação e de negociação com a vida), preventivo (técnicas de *coping* direcionadas a autopromover o bem-estar de si próprio e reduzir a probabilidade de problemas antecipados) e interno (estratégia que depende dos próprios esforços para mudar a situação).

O tratamento dos dados foi realizado mediante técnicas de correlação, de regressão múltipla linear e teste *t*. O *burnout* foi analisado como um escore total e como escores provenientes de cada uma das subescalas (exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal).

Os resultados verificados foram: a) existência de uma correlação direta e significativa entre estresse no trabalho com o *burnout* total e com as subescalas exaustão emocional e despersonalização; b) as enfermeiras que reportaram um maior uso de estratégias de *coping* paliativo apresentaram maior *burnout*, exaustão emocional e

despersonalização e um menor sentimento de realização pessoal do que as enfermeiras que reportaram um menor uso de estratégias de *coping* paliativas; c) as enfermeiras que utilizavam o *coping* existencial apresentaram menor *burnout* total e um maior sentimento de realização pessoal em comparação com as enfermeiras que não utilizavam *coping* existencial; d) as enfermeiras que utilizavam técnicas de *coping* preventivo reportaram menor *burnout* total e exaustão emocional e um sentimento mais forte de realização pessoal do que as enfermeiras que não utilizavam ou utilizavam pouco *coping* preventivo; e) os efeitos do *coping* interno não foram relacionados com o *burnout* total nem com cada uma das escalas de *burnout*; f) as enfermeiras da área médica apresentaram maiores níveis de *burnout* (total e nas subescalas) do que as enfermeiras da área cirúrgica; g) as enfermeiras da área médica utilizaram significativamente mais formas de *coping* paliativo do que as enfermeiras da área cirúrgica e h) as enfermeiras cirúrgicas utilizaram significativamente mais *coping* preventivo e existencial para lidar com o estresse.

Outro estudo que buscou avaliar a relação entre *coping* e *burnout* foi o realizado por Thorton (1992). Esta autora conduziu uma pesquisa com os seguintes objetivos: 1) examinar a relação entre *coping* individual focalizado no problema, o *coping* individual focalizado na emoção e os sintomas de *burnout* e 2) investigar se a relação entre *burnout* e *coping* é moderada por processos de avaliação cognitiva secundária (avaliação que o indivíduo faz acerca das alternativas de *coping* e dos recursos que ele possui para enfrentar situações estressantes).

Participaram do estudo 234 trabalhadores de saúde mental (psiquiatras, psicólogos, assistentes sociais, enfermeiras psiquiátricas, especialistas em reabilitação, recreadores, terapeutas ocupacionais e trabalhadores que ofereciam cuidados em domicílio).

As medidas utilizadas no estudo foram auto-relatos derivados de questionários de mensuração do *coping* (*Ways of Coping*), o *burnout* (*Maslach Burnout Inventory*) e os processos cognitivos de avaliação secundária. Para avaliar este último aspecto, os sujeitos deveriam responder, utilizando uma escala de 5 pontos, se eles poderiam fazer alguma coisa para mudar uma situação descrita como estressante.

O estudo evidenciou relação entre o *coping* individual e o *burnout*. Esta relação indicou que altos escores em qualquer uma das dimensões do *burnout* (exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal) está associada ao incremento de estratégias de *coping* de escape/evitação. Os processos cognitivos de avaliação secundária não moderaram a relação entre *burnout* e *coping*.

Leiter (1991) visou investigar a relação dos padrões de *coping* (controle e escape/evitação) com o *burnout*. Este trabalho foi realizado com uma amostra de 177 trabalhadores de um hospital psiquiátrico (enfermeiras, terapeutas ocupacionais, recreadores, psicólogos, psiquiatras, assistentes sociais, profissionais da educação e clérigos).

O *coping* foi mensurado mediante a *Coping Survey* (Latack, 1986) e o *burnout* foi mensurado por meio do *Maslach Burnout Inventory* (Maslach & Jackson, 1986). Os resultados obtidos evidenciaram correlações negativas entre o *coping* de controle e as três subescalas de *burnout*. Já a relação do *coping* de escape com essas subescalas foi positiva. Os padrões de *coping* de controle e escape/evitação evidenciaram-se preditores para as dimensões do *burnout* exaustão emocional e realização pessoal. Nenhum dos padrões de *coping* mostrou qualquer relação significativa com despersonalização.

Discutindo os resultados, Leiter (1991) conclui que o *coping* de escape/evitação parece ser uma forma particularmente ineficiente para evitar o *burnout*, considerando que o uso de esse tipo de estratégia pode tornar o indivíduo mais vulnerável ao estresse ocupacional, deteriorando o significado do trabalho e diminuindo a satisfação profissional. Já o *coping* de controle pode ajudar a prevenir o *burnout*, tendo em vista que esse tipo de *coping* influencia a capacidade do trabalhador para lidar com eventos estressantes e reforça o seu sentimento de realização no trabalho.

Seguindo a mesma linha de pesquisa dos estudos anteriores, Etzion e Pines (1986) desenvolveram uma pesquisa para investigar os níveis de *burnout* e as estratégias de *coping* utilizadas por homens e mulheres israelitas e estadunidenses. A pesquisa foi

realizada numa amostra de 503 sujeitos de diferentes categorias ocupacionais (assistentes sociais, professores, administradores e conselheiros).

O *Burnout Measure* (Pines, 1985) foi utilizado para avaliar o *burnout*. O *coping* foi mensurado por meio de um questionário de auto-relato que avalia quatro tipos de combinações de estratégias de *coping*: diretas, indiretas, ativas e inativas.

Estratégias ativas são aquelas em que a pessoa trata de controlar a transação estressante com o ambiente. Estratégias inativas ou paliativas são aquelas em que o indivíduo tenta reduzir os efeitos causados pelos estressores. Estas estratégias atuam sobre as próprias emoções do sujeito e são utilizadas quando a pessoa não é capaz de controlar o ambiente ou quando a ação demandaria muito custo. Estratégias ativas consistem em confrontar a fonte de estresse (ambiental ou do próprio indivíduo). Estratégias inativas envolvem a evitação ou negação cognitiva ou física da fonte de estresse

Os resultados do estudo verificaram que as mulheres reportaram mais *burnout* do que os homens, da mesma forma, constatou-se mais *burnout* nos estadunidenses do que nos israelitas. Não foram encontradas efeitos de interação significativas sexo x nacionalidade.

Em relação ao *coping*, as mulheres utilizaram mais estratégias de *coping* inativas/indiretas do que os homens (p. ex. adoecer, consumir álcool). As mulheres também usaram mais estratégias ativas/indiretas (p. ex. falar acerca do estresse, envolver-se em outras atividades) e menos estratégias inativas/diretas (p. ex. ignorar a fonte do estresse). De forma geral, os israelenses reportaram menor uso de estratégias inativas ou indiretas do que os estadunidenses.

Acerca da relação entre *coping* e *burnout*, verificou-se que as estratégias ativas/diretas (mudar ou confrontar a fonte do estresse, identificar aspectos positivos na situação) correlacionaram-se negativamente com *burnout*. Já a maioria das outras estratégias apresentaram uma relação positiva com o *burnout*.

Essas outras estratégias incluem: condutas inativas/indiretas (beber álcool ou usar drogas, adoecer, ter um colapso), condutas ativas/indiretas (envolver-se em outras atividades, falar acerca da fonte do estresse, mudar o *self*) e condutas inativas/diretas (ignorar, evitar ou abandonar a fonte do estresse). Para Etzion e Pines (1986), qualquer tipo de estratégia inativa e/ou indireta é menos efetiva para lidar com o estresse do que as estratégias ativas e diretas.

Para finalizar a apresentação dos estudos sobre *coping* e *burnout*, pode ser destacado o trabalho de Shinn, Rosario, Morch e Chesnut (1984). Estes estudiosos investigaram os efeitos do *coping* sobre a tensão psicológica e o *burnout* produzidos pelo estresse no trabalho, contemplando uma amostra de 141 membros de uma sociedade estatal para terapeutas de grupo e outros profissionais que também lidam com atividades em grupos (psicólogos, assistentes sociais, psiquiatras pastores, enfermeiras etc.), oriundos da iniciativa privada e de diferentes tipos de instituições públicas (centros de saúde mental ou de aconselhamento pedagógico, universidades, escolas, agências de serviço social, hospitais, clínicas psiquiátricas, programas de tratamento contra as dependências químicas e organizações religiosas).

O levantamento da informação relacionada às variáveis utilizadas no estudo foi realizado mediante perguntas abertas e mediante instrumentos de auto-relato que avaliaram o estresse, o *coping* individual, grupal (suporte social) dos colegas e organizacional (medidas adotadas pela organização para reduzir o estresse e a tensão no trabalho), o *burnout* e os sintomas de tensão somática.

Os resultados obtidos no estudo permitiram verificar que: a) não houve diferenças em relação ao gênero para nenhuma das medidas de *coping* individual; b) não houve diferenças significativas entre os profissionais e a sua lotação no que se refere às estratégias de *coping*; c) o *coping* grupal mostrou-se mais efetivo para reduzir a tensão em comparação com o *coping* individual em situações de trabalho em que os agentes estressores estão além do controle do indivíduo; c) o *coping* individual não foi um preditor significativo de nenhuma das medidas de tensão (*burnout*), mas mostrou-se

significativamente relacionado com a redução dos níveis de insatisfação e de *burnout* no trabalho.

A partir dos estudos apresentados, pode-se concluir que as estratégias de *coping* passivas, tais como o escape, a evitação e a medicação, possuem uma relação direta com o *burnout*. Segundo a literatura, uma possível explicação para esse aspecto é que um nível baixo de *burnout* permite ao indivíduo enfrentar as situações estressantes de forma ativa e direta, enquanto um nível alto de *burnout*, pode diminuir a energia do sujeito para lidar com as situações de forma ativa, levando-o a adotar comportamentos passivos e indiretos.

2.1.5 - Críticas aos trabalhos sobre *coping*

Existem três críticas comuns aos trabalhos sobre *coping*. A primeira, é que as medidas deste construto, usualmente, não levam em conta a importância dos fatores contextuais específicos e, quando o fazem, utilizam episódios de diferentes tipos aos quais as pessoas devem se reportar para identificar a estratégia de *coping* que utilizariam. Para Terry (1994), existe evidência apontando o tipo de situação e a forma como o indivíduo a avalia como determinantes importantes da estratégia de *coping* selecionada para lidar com um evento específico.

Outra crítica refere-se à falta de correspondência entre os estudos acadêmicos que abordam a relação entre o *coping* e o *burnout* e a manifestação desses fenômenos na realidade organizacional (Latack e Havlovic, 1992).

A terceira crítica tem a ver com a dimensionalidade identificada em diferentes medidas de *coping*. Por exemplo, Folkman *et al.* (1986) identificaram oito estratégias de *coping* (*coping* confrontativo, distanciamento, autocontrole, procura de apoio social, aceitação da responsabilidade, escape-evitação, planejamento da resolução de problemas e reavaliação positiva). Carver, Scheier e Weintraub (1989) identificaram catorze estratégias (*coping* ativo, planejamento, supressão de atividades competitivas, *coping* de restrição, procura de suporte social por razões instrumentais, procura de suporte social por

razões emocionais, reinterpretação positiva e crescimento, aceitação, engajamento numa religião, focalização sobre a expressão de emoções, negação, desprendimento comportamental, desprendimento mental e uso de drogas e álcool).

Além desses exemplos, Endler e Parker (1990) encontraram três dimensões para o *coping* (orientado para a tarefa, para a emoção e para a evitação). Amirkhan (1990) identificou três estratégias (resolução de problemas, procura de apoio social e evitação).

A diversidade e inconsistência que caracteriza os instrumentos de mensuração de *coping* é tratada por Stroebe e Stroebe (1995)

“Longe de ser um procedimento objetivo, os resultados das análises fatoriais são dependentes de vários aspectos de um estudo, como, por exemplo, a composição da amostra dos sujeitos inquiridos, bem como do método e da análise fatorial utilizados. Por fim, os investigadores possuem uma grande liberdade nos rótulos que atribuem às suas escalas, de tal forma que até mesmo semelhanças aparentes entre estudo, muitas vezes resultam mais de consistências na atribuição de rótulos do que dos itens subjacentes a uma dada dimensão” (p.281).

Além dessas inconsistências que caracterizam as medidas utilizadas nas pesquisas de *coping*, uma outra limitação para o estudo desse construto está associada ao fato de que a maioria dos instrumentos utilizados para avaliar estratégias de *coping* são aplicáveis a uma variedade de estressores da vida diária (Parkes, 1994). Esta autora ressalta que, no que se refere ao contexto ocupacional, pode ser obtida uma melhor compreensão dos processos adaptativos, usando instrumentos construídos especificamente para avaliar o *coping* no trabalho.

Um exemplo desse tipo de medidas é a Escala de *Coping* Ocupacional, desenvolvida por Latack (1986). Esta escala, na opinião de Leiter (1991), conseguiu contemplar aspectos relevantes tratados na literatura sobre *coping*, tais como a dicotomia entre o *coping* centrado na emoção (escape, esquiva) e o *coping* centrado no problema (controle) e as avaliações cognitivas e de administração da situação.

Segundo Latack (1986), as estratégias de ação focalizam diretamente o estressor, enquanto que a reavaliação cognitiva está relacionada à percepção do indivíduo da situação e das suas emoções decorrentes. Para essa autora, as ações e as reavaliações cognitivas deveriam estar juntas, tanto nas estratégias de enfrentamento (controle), quanto nas estratégias de conteúdo evasivo (escape e/ou evitação).

A escala de Latack (1986) compreende estratégias de *coping* de controle, de escape e/ou evitação e de manejo de sintomas. Esta escala foi traduzida, adaptada e validada no Brasil por Pinheiro, Tamayo, M.R. e Tróccoli (2000).

De acordo com Latack e Havlovic (1992), as pesquisas sobre *coping* no trabalho poderiam reduzir os altos custos do estresse nas organizações. A relevância deste tipo de pesquisa aparece retratada nas projeções econômicas e no crescimento contínuo de empregados que devem ser indenizados por queixas relacionadas ao estresse ocupacional. Esse mesmo argumento pode ser utilizado para ressaltar a importância de pesquisas brasileiras que abordem a relação entre o *burnout* e o *coping* no trabalho.

2.2 - Afetividade negativa

Hallsten (1993), ao descrever sobre os fatores que contribuem para desenvolvimento da síndrome de *burnout*, comenta que um certo grau de vulnerabilidade pessoal parece ser um pré-requisito necessário para o desencadeamento dessa síndrome. Como um dos indicadores dessa vulnerabilidade, pode ser citada a afetividade negativa.

Watson e Clark (1984), apud Jones e Bright (2001), definem afetividade negativa (AN) como uma predisposição do indivíduo a experimentar emoções negativas e a apresentar um autoconceito desfavorável.

Nesse sentido, as pessoas com alta afetividade negativa são consideradas: (1) mais propensas a reportar aflição, desconforto e insatisfação; (2) mais introspectivas e mais dispersas em relação as suas falhas e defeitos; (3) focalizam o lado negativo do mundo e, conseqüentemente, (4) apresentam uma visão de si próprias menos favorável, mostrando-se

insatisfeitas consigo mesmas e com a vida (Watson & Clark, 1984, citados por Jones e Bright, 2001).

A afetividade negativa também é vista como sinônimo do construto *neuroticismo*, desenvolvido por Eysenck. Segundo Jones e Bright (2001),

“uma característica da AN é o seu carácter estável, razão pela qual se manifesta inclusive sob condições benignas. Isto permite predizer que, ao longo do tempo e em diferentes condições, os indivíduos com alta AN poderão relatar mais aflição e mais insatisfação, se comparados a indivíduos com AN baixa” (p. 121).

2.2.1 - Relação da AN com o estresse e a tensão

O papel da afetividade negativa na relação estressores-tensão continua sendo motivo de discussão na literatura. Alguns trabalhos, como os de Spector, Zapf, Chen e Frese (2000), destacam-se por tentar explicar esse papel mediante a proposição de seis mecanismos hipotéticos a través dos quais a AN afeta os estressores ocupacionais e a tensão no trabalho.

1 – *Percepção de sintomas*. Considerando o postulado de que os indivíduos com alta AN tendem a ver o mundo de uma forma desfavorável, pode-se afirmar que, numa situação de trabalho, por exemplo, esse tipo de pessoa tenha uma propensão a perceber e a relatar um ambiente caracterizado por estressores de alto nível. De acordo com esse argumento, pode-se concluir que a AN influencia diretamente a percepção dos estressores e não a relação estresse-tensão.

2 – *Hiper-responsividade*. Uma possível alternativa para o fato relatado no item anterior é que os indivíduos com alta AN podem apresentar uma resposta elevada aos estressores em razão de serem mais sensíveis ao seu impacto. Esta hipótese também sugere que a AN atua diretamente sobre a tensão.

3 – *Seleção diferenciada*. Esta hipótese sustenta que os indivíduos com alta AN têm uma maior probabilidade de serem localizados em trabalhos estressantes, provavelmente, porque eles escolhem trabalhos com baixa autonomia e com limitadas oportunidades (condições relatadas pela literatura como propiciadoras de tensão).

4 – *Geração de estresse*. De acordo com esta hipótese, sentimentos negativos acerca da vida em geral, característicos dos indivíduos com alta AN, podem transbordar-se, através da conduta verbal e não verbal, induzindo reações negativas dos colegas e levando a um ambiente social conflituoso. Esta hipótese é relevante considerando o papel dos estressores sociais no ambiente de trabalho.

5 – *Humor transitório*. As condições de trabalho afetam o humor dos indivíduos e podem também influenciar as suas reações aos estressores e a forma em que experimentam a tensão. Altos níveis de estresse causam ansiedade, aborrecimento ou frustração. Essas mudanças de humor levam os indivíduos a relatar mais tensão, elevando os níveis de AN. De acordo com esta hipótese, a AN é consequência do humor e não uma causa potencial de tensão.

6 – *Causalidade*. Uma contínua exposição aos estressores pode por si própria induzir níveis altos de AN ou exacerbar níveis latentes desta predisposição. Isso significa que, apesar de ser considerada tipicamente como um traço estável, a AN pode ser influenciada pelas condições de trabalho, se o indivíduo é sujeito constantemente a circunstâncias estressantes.

Spector *et al.* (2000), citados por Dewe e O’Driscoll (2001), concluem, após revisar evidências empíricas acerca de cada uma dos seis mecanismos hipotéticos, que não existe uma única forma que explique o papel da AN e a sua relação com o estresse e a tensão. De acordo com Spector *et al.* (2000), qualquer explicação baseada num único mecanismo é redutiva e desconhece a influência total da AN sobre estes dois fenômenos.

2.2.2 - Afetividade negativa e *burnout*

Além de Hallsten (1993), Schaufeli e Enzmann (1998) consideram a afetividade negativa (ou *neuroticismo*) como sendo uma das características de personalidade que tem mostrado correlações positivas fortes com o *burnout*. Os dois estudos, evidenciados a seguir, retratam essa a relação.

Alicerçados na literatura sobre estresse, Zellars, Perrewé e Hochwarterm (1999) afirmam que a disposição afetiva do indivíduo é uma das variáveis frequentemente citada como preditora desse fenômeno no ambiente ocupacional. Tendo em vista a definição do *burnout* como um tipo de reação ao estresse, pode-se esperar que os empregados com alta afetividade negativa apresentem níveis mais altos de *burnout* do que os indivíduos com baixa afetividade negativa.

Zellars *et al.* (1999) desenvolveram um estudo com o objetivo de investigar se fatores do ambiente de trabalho têm diferentes efeitos sobre os níveis de *burnout* de enfermeiras com alta e com baixa afetividade negativa. A pesquisa foi realizada com uma amostra de 188 enfermeiras. Os autores do estudo suportavam as hipóteses que os indivíduos com alta afetividade negativa apresentariam uma relação positiva entre a percepção do papel ambíguo e do papel conflitivo com o *burnout* e uma relação negativa entre a percepção da eficácia coletiva com o *burnout*, em comparação com os indivíduos com baixa afetividade negativa.

O nível hierárquico das enfermeiras na organização (enfermeira de staff, enfermeira docente, enfermeira estagiária e enfermeira administrativa) foi controlado. Para mensurar todas as variáveis, foram utilizados instrumentos de auto-relato. A afetividade negativa foi mensurada mediante o *PANAS* (Watson, Clark & Tellegen, 1988), a eficácia coletiva foi avaliada utilizando a *Escala de Percepção de Eficácia Coletiva* (Rigs, 1989), o papel conflitivo e o papel ambíguo foram mensurados mediante itens desenvolvidos por Rizzo, House e Lirtzman (1970) e o *burnout* foi avaliado pelo *Inventário de Burnout de Maslach* (Maslach & Jackson, 1981).

Os dados foram analisados mediante técnicas de correlação e de regressão múltipla hierárquica. Os resultados evidenciaram que a percepção do papel conflitivo exacerba os fatores do *burnout*, especialmente, a exaustão emocional e a despersonalização, para enfermeiras com AN alta. Por outra parte, a percepção de eficácia coletiva reduz os níveis de *burnout*, primordialmente, a exaustão emocional, em enfermeiras com AN alta. Estes resultados mostraram-se mais consistentes nas enfermeiras de staff com afetividade negativa alta que se relacionavam continuamente com pacientes.

Outro estudo, desenvolvido por Hills e Norvell (1991), visou examinar a relação entre medidas de estresse (percepção de estresse, medidas de conflitos diários, características do trabalho policial) e conseqüências específicas do estresse (*burnout*, sintomas físicos e insatisfação no trabalho). A hipótese do estudo foi que a personalidade resistente e o *neuroticismo* (afetividade negativa) poderiam moderar a relação entre o estresse e suas conseqüências.

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 234 policiais rodoviários selecionados aleatoriamente com uma média de idade de 33.6 anos (dp = 8.16). Os sujeitos responderam a um pacote de medidas que avaliavam áreas relacionadas ao estresse e as suas manifestações, e a variáveis próprias do indivíduo.

As medidas utilizadas foram: *Escala de Percepção de Estresse*, *Escala de Conflitos da Vida Diária*, *Inventário de Estresse em Policiais*, *Inventário de Burnout de Maslach*, *Inventário de Sintomas Físicos*, *Escala de Personalidade Resistente* e *Inventário de personalidade de Eysenck*.

De acordo com os resultados da pesquisa, o *neuroticismo* mostrou-se um preditor significativo para a exaustão emocional. Também foi encontrada uma relação direta entre alto neuroticismo e relato de sintomas físicos e uma relação inversa entre neuroticismo e satisfação no trabalho.

No que tange aos efeitos moderadores do *neuroticismo*, o estudo evidenciou que o nível desta variável pode determinar se os conflitos da vida diária vivenciados pelo

indivíduo levam-no a experimentar sentimentos de *burnout*. Especificamente, altos níveis de *neuroticismo* estão associados ao relato de exaustão emocional. O grau de *neuroticismo* também parece influenciar a relação entre o estresse percebido e o relato de sintomas físicos.

Apesar desses achados corroborarem a idéia de que a afetividade negativa seja um fator de vulnerabilidade que predispõe os empregados a experimentar *burnout*, não está claro na literatura se esta associação é resultado de um efeito artificial (artefacto) criado pela sobreposição nos itens que mensuram esses construtos ou se essa associação é produto do papel da AN como uma variável explicativa dos fatores do *burnout*, especialmente, da exaustão emocional.

O papel da AN na explicação de variáveis relacionadas ao estresse, de variáveis conseqüentes do estresse e de variáveis referentes à saúde tem sido analisado por diferentes autores (cf Parkes, 1990; Moyle, 1995; Abraham, 1999, Spector & col., 2000; Judge, Erez & Thoresen, 2000). De uma forma geral, o debate sobre este assunto está representado por duas vertentes. Por um lado, os autores que defendem que a AN tem um papel substantivo e direto na relação, explicação e predição dessas variáveis. Por outro lado, encontram-se os autores que acreditam que a AN atua como um variável que contamina e confunde os resultados ao inflacionar as correlações entre as medidas.

Após analisar detalhadamente esse debate, Spector et. al. (2000) asseveram que a relação da AN com os estressores ocupacionais e a tensão é devida a vários fatores. Esses autores discordam de resultados de pesquisas que apontam as correlações entre variáveis do trabalho como sendo inflacionadas pela AN. Além disso, Spector et. al. (2000) criticam o controle da AN, argumentando que esta técnica é perigosa e apresenta o risco de remover efeitos substanciais em lugar de controlar possíveis contaminações.

A inclusão de variáveis associadas a características de personalidade, como o grau de afetividade negativa, nos estudos sobre *burnout*, mostra-se extremamente oportuna, pois permite uma investigação mais ampla dos fatores relacionados ao desenvolvimento dessa síndrome, não se restringindo apenas a aspectos organizacionais e do trabalho.

Nesse sentido, pode-se fazer uma leitura mais rica de abordagens atuais do *burnout*, como a de Maslach e Leiter (1997), que identificam seis fontes de desajuste indivíduo-trabalho. Todas estas fontes têm a ver, de uma forma ou outra, com aspectos da organização: sobrecarga de trabalho, falta de controle, recompensas insuficientes, ausência de justiça, falta de comunidade e conflito de valores.

Analisando o efeito que cada uma dessas fontes de desajuste tem sobre a vida do indivíduo, pode se levantar a hipótese de que um trabalhador, cujas características de personalidade o tornem mais vulnerável a fatores ambientais, possa, provavelmente, desenvolver um processo de *burnout* mais facilmente do que uma pessoa com características de personalidade menos suscetíveis à influência desses fatores.

CAPÍTULO 3 - PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL

Uma das principais características das abordagens mais recentes do *burnout* tem sido o abandono do pressuposto de que esse fenômeno seja restrito exclusivamente aos aspectos de personalidade do indivíduo ou ao vínculo do profissional com os usuários. Observa-se, cada vez mais, um interesse por investigar, também, a influência de variáveis organizacionais no desencadeamento dessa síndrome.

A contemplação de variáveis dessa natureza configura-se em um recurso valioso para desenvolver modelos mais complexos acerca do surgimento do *burnout* no contexto ocupacional, assim como para subsidiar as organizações na prevenção e no tratamento dessa manifestação.

Nesse sentido, a percepção do trabalhador a respeito do suporte proporcionado pela organização tem se mostrado um fator relevante para o entendimento do *burnout*, ensejando a realização de pesquisas que explorem a relação entre esses dois construtos. Apesar de serem incipientes e ainda não conclusivos, os estudos sobre essa temática evidenciam que uma percepção negativa do suporte organizacional pode contribuir para o aparecimento da síndrome, uma vez que um ambiente de trabalho desfavorável pode ser fonte geradora de estresse.

A partir dessa perspectiva, este capítulo tem a finalidade de discutir a relação entre a percepção de suporte organizacional e o *burnout*. Inicialmente, é apresentada a definição de percepção organizacional. Em seguida, é delineado o vínculo entre esse construto e o *burnout* e expostas as pesquisas nessa área. Ao final, são destacados estudos que examinam a relação entre o *burnout* e variáveis derivadas do construto percepção de suporte organizacional.

3.1 - Suporte Organizacional - Definição

A definição de suporte organizacional proposta por Eisenberger, Hungtington, Hutchinson e Sowa (1986) tem sido a mais propagada pela literatura sobre o tema.

Segundo esses autores, a percepção de suporte organizacional é compreendida como “as crenças globais desenvolvidas pelo empregado acerca da extensão em que a organização valoriza as suas contribuições e cuida do seu bem-estar”. (p. 501)

De acordo com Eisenberger e col. (1986), a percepção do suporte organizacional depende do mesmo processo de atribuição que as pessoas geralmente utilizam para definir o comprometimento dos outros nas relações sociais.

Sob a ótica desses autores, as crenças dos indivíduos no suporte organizacional podem ser explicadas pela atribuição de características antropomórficas à organização (personificação). A personificação da organização, abordada por Levinson (1965), ressalta que os indivíduos tendem a ver as ações dos agentes da organização como ações da própria organização, devido, principalmente, aos seguintes fatores: (a) a organização tem responsabilidades legais, morais e financeiras pelas ações dos seus agentes; (b) normas, políticas, tradições e precedentes organizacionais, determinam a prescrição e a continuidade de certos papéis comportamentais; e (c) a organização, por meio dos seus agentes, exerce poder sobre cada um dos seus membros.

Schein (1982) também assevera que a organização é percebida por intermédio do comportamento dos seus agentes. Para esse autor, a organização não atua como uma entidade abstrata. Ao contrário, ela atua mediante o comportamento individual de membros-chave que ocupam posições de gerência ou liderança. Para Schein (1982):

“A organização como um todo existe como entidade psicológica à qual o indivíduo reage. A qualidade e a quantidade de trabalho desse indivíduo estão relacionadas à imagem que ele tem da organização como um todo e, não simplesmente, às características do trabalho ou aos os incentivos monetários imediatos” (p.5).

Apesar de o trabalhador perceber a organização por meio dos seus agentes, o suporte organizacional não se relaciona apenas às práticas gerenciais, sendo caracterizado pela percepção global de vários aspectos. Segundo Oliveira-Castro (1999), é difícil para o

empregado identificar, de forma específica, agentes ou componentes responsáveis por tal suporte.

Assim, a percepção do suporte organizacional depende de diversos fatores envolvidos na forma como a organização trata o empregado. Esses aspectos determinam as interpretações do indivíduo sobre os motivos da organização subjacentes a esse tratamento (Eisenberger & cols., 1986). O suporte fornecido pela organização pode ser percebido pelos empregados por intermédio das políticas organizacionais e da interação com outros membros da instituição, como, por exemplo, colegas e superiores imediatos (Jex, 1998).

A percepção de suporte organizacional também pode estar influenciada pela frequência, intensidade e sinceridade das expressões de elogio e de aprovação e pelos aspectos ligados ao pagamento, à categoria e ao enriquecimento do trabalho e à influência sobre as políticas da organização (Blau, 1964; Brinberg & Castell, 1982 apud Eisenberger e col., 1986).

De acordo com Schein (1982), as pessoas têm a expectativa de que as organizações as tratem como seres humanos, proporcionando-lhes trabalho e os recursos necessários para o atendimento das suas necessidades. Os empregados esperam que a organização lhes ofereça oportunidades para evoluir e para aprender mais, além de fornecer *feedback* sobre seu desempenho no trabalho.

Os empregados ingressam na organização com expectativas relacionadas ao seu papel profissional e ao que a instituição fará para recompensá-los e para facilitar seu trabalho. Com o passar do tempo, os indivíduos comparam essas expectativas com a realidade vivenciada no dia-a-dia da empresa. Resultados discrepantes nessa comparação podem influenciar o comportamento das pessoas no trabalho (Cordes & Dougherty, 1993).

A seguir, será apresentada uma breve exposição dos diversos estudos relacionados ao suporte organizacional, a fim de exemplificar as principais variáveis que têm sido associadas a esse construto.

3.2 - Estudos de Suporte Organizacional - Principais variáveis relacionadas

Tradicionalmente, os estudos de percepção de suporte organizacional têm sido voltados para a investigação de variáveis relacionadas ao desempenho (Lynch, Eisenberger & Armeli, 1999), ao absenteísmo e à rotatividade (Eisenberger *et al.*, 1986), ao comprometimento organizacional (Eisenberger, Fasolo & La-Mastro, 1990; Shore & Tetrick, 1991; Allen, 1992; Shore & Wayne, 1993; Hutchinson & Garstka, 1996; Naumann, Bennett, Bies & Martin, 1998), ao contrato psicológico (Farmer & Fedor, 1999), à liderança (Setton, Bennet & Liden, 1996), à satisfação no trabalho (Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997), à justiça organizacional (Andrews & Kacmar, 2001; Moorman, Blakely & Niehoff, 1998), à cidadania organizacional (Moorman, Blakely & Niehoff, 1998), às políticas organizacionais (Andrews & Kacmar, 2001), à segurança no trabalho (Hofmann & Morgeson, 1999), à reciprocidade organizacional (Setton, Bennet & Liden, 1996) e a ideologia da troca (Eisenberger *et al.*, 1986; Witt, 1991, 1992).

No Brasil, também têm sido desenvolvidos alguns estudos que contemplam a relação entre a percepção de suporte organizacional e algumas das variáveis mencionadas anteriormente. Como exemplo, pode ser citada a pesquisa de Siqueira (1995), acerca dos antecedentes cognitivos e atitudinais da cidadania organizacional, que incluiu a adaptação e a validação da *Escala de Percepção de Suporte Organizacional* (Eisenberger, *et al.* 1986) e o desenvolvimento de uma versão reduzida dessa escala. Também podem ser mencionados o estudo de Oliveira-Castro, Pilati e Borges-Andrade (1998) sobre a construção e validação de um questionário de percepção de suporte organizacional, o trabalho de Oliveira-Castro (1999), sobre um modelo de impacto de treinamento e a pesquisa de Tamayo, M.R., Pinheiro, Tróccoli e Paz (2000), referente à construção e à validação de uma escala de percepção de suporte organizacional, baseada no instrumento de Oliveira-Castro *et al.* (1998).

Com base nos trabalhos apresentados anteriormente, verifica-se uma escassez de pesquisas empíricas que abordem a relação entre percepção de suporte organizacional e variáveis de estresse ocupacional e de *burnout*. No entanto, observa-se uma corrente de

estudiosos do *burnout* interessados em investigar a influência da percepção do suporte organizacional no desencadeamento dessa síndrome, como será visto no próximo tópico.

3.3 - *Burnout* e Percepção de Suporte Organizacional

Para diversos autores, o *burnout* está mais relacionado a características do ambiente de trabalho do que a fatores individuais (Aiken & Sloane, 1997). Maslach e Leiter (1997), por exemplo, compreendem esta síndrome como um processo de desajuste entre o indivíduo e diferentes fatores da vida organizacional. Esse desajuste é causado por uma situação de desbalanceamento crônico, onde se demanda das pessoas mais do que elas podem dar e se oferece menos do que elas precisam.

Outros autores, como Cordes e Dougherty (1993), asseveram que o estresse e o *burnout* podem ser gerados pelas altas expectativas ou pelas expectativas que não foram alcançadas pelo indivíduo referentes a aspectos da organização, da profissão, da eficácia do indivíduo e do trabalho (desafios, recompensas, reconhecimento).

Adotando uma postura mais interacionista, no contexto da relação indivíduo-organização, Cherniss (1980), apud Burke e Grenglass (1989), ressalta diferentes características negativas do ambiente de trabalho, que ao interagir com aspectos do indivíduo, podem tornar-se fontes particulares de estresse organizacional. Algumas dessas características são: a) ausência de orientação e de indução para os novos empregados; b) sobrecarga de trabalho; c) falta de autonomia; d) discrepância entre os objetivos institucionais e os valores pessoais; e) direção e supervisão inadequadas; f) pobre estimulação; g) limitada interação com os clientes e h) isolamento social.

Winnubst (1993) também menciona duas fontes de estresse organizacional que podem ameaçar os indivíduos. A primeira é o sentimento de falta de equilíbrio entre as demandas do ambiente e os recursos que os trabalhadores possuem para enfrentá-las. A segunda é a percepção de que o ambiente não fornece suficientes oportunidades para satisfazer as necessidades dos membros da organização. De acordo com esse autor, os estressores são aquelas demandas do ambiente de trabalho percebidas pelos indivíduos

como problemáticas, por exemplo, a sobrecarga, o papel conflituoso e a ambigüidade em relação ao futuro.

A percepção de suporte organizacional é um construto que, apesar de ter uma estreita relação com conceitos utilizados por abordagens atuais do *burnout*, como a de Schaufeli *et al.* (1996), não tem sido suficientemente explorada nas pesquisas sobre esta síndrome. Porém, essa variável é relevante para o estudo do *burnout* porque permite conhecer características do vínculo do empregado com a sua organização, possibilitando explorar os efeitos desse vínculo sobre a saúde mental e o bem-estar do trabalhador.

Os três estudos apresentados a seguir foram realizados com a finalidade de investigar a relação entre percepção de suporte e *burnout*. A primeira pesquisa contemplou uma amostra de trabalhadores do serviço social, a segunda envolveu uma amostra de enfermeiras e o terceiro estudo investigou um grupo de alunos de graduação em Psicologia, que trabalhavam meio expediente.

Jayarathne, Himle e Chess (1988) estudaram a influência da percepção de suporte organizacional sobre o uso desse suporte e sobre a percepção de estresse e de tensão. A pesquisa foi realizada com uma amostra de 480 trabalhadores de serviço social. Os resultados indicaram que quando o ambiente de trabalho é percebido como fornecedor de suporte, provavelmente, as pessoas tendem a fazer maior uso desse suporte. Também foi estabelecido que os indivíduos que utilizavam o suporte existente na organização, proveniente de supervisores e colegas, geralmente reportavam ter se beneficiado desse suporte.

Aiken e Sloane (1997) pesquisaram, em uma amostra de 955 enfermeiras, a relação entre o tipo de unidade de atendimento de pacientes com AIDS, o suporte organizacional fornecido por essas unidades e a exaustão emocional. Os autores concluíram que as enfermeiras que trabalhavam em unidades especializadas exclusivamente no atendimento de pacientes aidéticos percebiam que o suporte fornecido pela organização lhes permitia ter maior autonomia e maior controle sobre o seu trabalho e menor exaustão emocional, enquanto as enfermeiras que trabalhavam em unidades hospitalares gerais, que tratavam de

diferentes pacientes, inclusive os auditivos, percebiam menor suporte organizacional e apresentavam maior exaustão emocional.

Cropanzano, Howes, Grandey e Toth (1997) investigaram a associação do suporte organizacional e das políticas organizacionais com variáveis de estresse ocupacional (tensão no trabalho, tensão somática e fadiga geral) e de *burnout*. O estudo foi desenvolvido com uma amostra de 185 alunos de graduação em Psicologia que trabalhavam meio expediente. Os resultados evidenciaram correlações inversas entre a percepção de suporte organizacional com todas as variáveis de estresse e também com o *burnout*. A correlação foi mais alta para este último ($r = -0,39$). A percepção de suporte organizacional e das políticas destacaram-se como preditoras para todas as variáveis de estresse ocupacional e para o *burnout*. Especificamente para o *burnout* foi verificado um $R^2 = 0.18$ ($p < .001$).

Levando em conta os poucos estudos empíricos que abordem a relação do suporte organizacional com a síndrome de *burnout*, é importante fazer uso de um novo caminho que está contribuindo empiricamente para a compreensão do *burnout* e se mostra teoricamente compatível para elucidar a relação suporte organizacional – *burnout*. Esse novo caminho é o exame do relacionamento entre os fatores do *burnout* e variáveis estreitamente relacionadas ao construto de percepção de suporte organizacional. Essas variáveis são a troca social, a iniquidade e a falta de reciprocidade.

3.4 - *Burnout*, troca social, iniquidade e falta de reciprocidade

De acordo Schaufeli *et al.* (1996), a teoria da equidade é, provavelmente, a teoria da troca social mais aplicada nos níveis interpessoal e organizacional. Conforme a teoria da equidade, as pessoas perseguem reciprocidade no seus relacionamentos interpessoal e organizacional: o que elas investem e ganham em uma relação deve ser proporcional aos investimentos e ganâncias da outra parte do relacionamento. Reciprocidade foi definida por Adams (1965), apud Schaufeli *et al.* (1996), como a troca equitativa entre as partes. A fórmula da equidade de Adams é expressa pelas razões entre os investimentos (*inputs*) e os resultados (*outcomes*) de cada uma das partes que intervêm numa relação de troca social. A

falta de reciprocidade (iniqüidade) acontece quando as razões entre as duas partes não são iguais.

Chadwick–Jones (1976), Schaufeli *et al.* (1996), deduzem que equidade e reciprocidade, como usadas na teoria de Adams, são “quase dois termos idênticos”. Embora Schaufeli *et al.* (1996) também concordem com essa dedução, preocupam-se por esclarecer que o conceito de equidade envolve um processo de comparação social: o indivíduo compara os seus próprios investimentos e resultados com os investimentos e resultados da outra parte (real ou hipotética).

A teoria da equidade tem sido criticada na literatura. Paz (1999), por exemplo, comenta que:

“Embora a Teoria da Iniquidade de Adams tenha sido pioneira na área da Psicologia, a literatura sobre o tema levanta alguns aspectos caracterizados como críticos na teoria, como a dinâmica da interação social extremamente limitada da proposta, o desprezo do aspecto da interação na relação de troca e não consideração da negociação e da barganha como influenciadores da concepção de equidade pelas partes envolvidas e da concepção unidimensional de justiça” (p. 274).

Apontando, também, críticas à teoria da equidade, Schaufeli *et al.* (1996) mencionam os comentários de Pritchard (1969) que salientam a negligência da teoria da equidade quanto ao papel dos padrões internos (intra-pessoais) utilizados pelo indivíduo para a comparação investimentos X resultados. De acordo com esse raciocínio, a iniquidade surge da falta de correspondência entre os investimentos e os resultados do próprio indivíduo.

Schaufeli *et al.* (1996), em lugar de assumir que a equidade é determinada pelas comparações sociais, preferem aderir ao raciocínio de Pritchard (1969), que atribui um papel crucial às comparações intrapessoais nos processos de troca social. Baseados nessa escolha, Schaufeli *et al.* (1996) definem a reciprocidade como a percepção de equidade

entre investimentos e resultados que o indivíduo desenvolve conforme os seus padrões internos.

Para esses autores, as mesmas regras que regulam a reciprocidade no nível interpessoal também governam a reciprocidade na relação do empregado com a sua organização. Assim como é importante que os profissionais percebam um trato recíproco e equitativo por parte dos seus clientes, também é fundamental que eles percebam o mesmo trato por parte da organização onde trabalham. Esse trato inclui o fornecimento de suporte por parte da organização.

Essa reciprocidade também é mencionada por Oliveira-Castro (1999), quando discorre sobre a percepção de suporte organizacional:

“Para Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986), as interações do trabalhador com a organização são relações de troca marcadas por expectativas de reciprocidade. Segundo Gouldner (1960), a reciprocidade é uma norma social, apesar de não ocorrer em todos os casos de interações sociais. Reciprocidade, nesse contexto, é definida como um padrão de trocas mutuamente contingentes entre duas unidades sociais. Há expectativas de reciprocidade entre as interações entre indivíduo e organização. A organização, por um lado, tem obrigações morais, legais e financeiras com seu membro e o direito de esperar que o mesmo apresente bom desempenho, comprometimento e lealdade. Enquanto o trabalhador, por outro lado, tem obrigação de apresentar um bom nível de desempenho e o dever de ser leal e comprometido com a organização. O contrato psicológico do trabalhador com a organização estabelece tais expectativas de trocas e benefícios mútuos. Essas trocas, infelizmente, nem sempre são equivalentes. Em um caso extremo, encontra-se a exploração de uma parte sobre a outra. Nesse caso, o trabalhador pode sentir-se explorado pela organização. Um desequilíbrio entre esforço e retribuições pode, nesse caso, gerar desmotivação e diminuição do esforço despendido pelo trabalhador para executar as tarefas” (p. 58).

Após ter introduzido noções sobre troca social, equidade e reciprocidade, serão apresentados, no tópico seguinte, estudos que tratam da relação dessas variáveis com o *burnout*. Se esperaria do presente trabalho que o interesse pela variável percepção de suporte organizacional resultasse numa ênfase em estudos que retratassem o papel da equidade e da reciprocidade exclusivamente no relacionamento do indivíduo com a organização. Entretanto, para exaltar a abordagem dos pesquisadores do *burnout* que vêm

trabalhando com essas variáveis e para respeitar a contribuição geral que esses conceitos estão trazendo para a compreensão da síndrome, alguns dos estudos apresentados na próxima seção referem-se aos efeitos da equidade e da reciprocidade também no nível interpessoal.

3.5 - Estudos da relação do *burnout* com a falta de reciprocidade

Shore e Tretick (1994) sublinham que o vínculo entre os empregados e a sua organização tem sido descrito, frequentemente, como uma relação de troca, sendo que vários conceitos, como o contrato psicológico, foram desenvolvidos na literatura para explicar dita relação. É importante ressaltar que a percepção de suporte organizacional também tem sido vista pela literatura como uma relação de troca, como relatado anteriormente.

As abordagens de *burnout* que tratam do relacionamento desta síndrome com a iniquidade, a troca social e a reciprocidade compreendem as relações sociais em termos de processos de troca entre investimentos e resultados. As pessoas procuram reciprocidade nas suas relações de troca com outras pessoas e/ou organizações: o que os indivíduos investem e ganham numa relação deve ser proporcional aos investimentos e benefícios da outra parte da relação. Quando existe um desequilíbrio entre a proporção de uma das partes com respeito à proporção da outra, os indivíduos percebem falta de reciprocidade ou iniquidade.

Visando explorar a relação entre o *burnout* com a percepção de iniquidade, alguns estudos têm sido desenvolvidos. Vanyperen, Buunk e Schaufeli (1992), por exemplo, desenvolveram uma pesquisa para determinar a relação entre o *burnout*, a orientação coletiva (referente ao desejo de dar e de receber benefícios, considerando as necessidades e interesses de outras pessoas) e a iniquidade, utilizando uma amostra de 194 enfermeiras, que trabalhavam em turno integral.

As medidas utilizadas foram o *Inventário de Burnout de Maslach* (Maslach & Jackson, 1986) e a *Escala de Orientação Coletiva*. A percepção de iniquidade foi avaliada mediante uma medida global (item único - com que frequência você sente que investe mais no relacionamento com seus pacientes do que recebe em retorno?).

Os resultados do estudo mostraram que os sintomas de *burnout* aparecem mais entre indivíduos que percebem iniquidade no relacionamento com os pacientes e que apresentam uma baixa orientação coletiva. As enfermeiras que reuniram essas duas características mostraram-se vulneráveis ao *burnout* (sintomas de exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal).

O estudo anterior foi replicado e ampliado por seu principal autor, VanYperen (1996). Neste novo trabalho foi introduzida a relação de troca com a organização. A pesquisa foi realizada com uma amostra de 91 enfermeiras lotadas em uma instituição psiquiátrica, que tinham contato com os pacientes no mínimo 11 horas por semana.

O *burnout* foi avaliado mediante o *Inventário de Burnout de Maslach* (Maslach & Jackson, 1986), a intenção de abandonar a organização foi mensurada mediante três itens, a orientação coletiva foi medida por meio da escala de Clark e col., 1987, a relação de troca com a organização foi avaliada por 6 itens e a relação de troca com os pacientes foi mensurada mediante dois itens.

Os resultados, obtidos mediante análise de correlação e por meio de análise de variância multivariada (MANOVA), mostraram que a exaustão emocional, a despersonalização e a diminuição da realização pessoal prevaleceram mais no grupo de enfermeiras com baixa orientação coletiva que percebiam o seu relacionamento com os pacientes caracterizado pela iniquidade.

De acordo com os resultados, a percepção de iniquidade tanto no relacionamento com a organização quanto no relacionamento com os pacientes apareceu associada à exaustão emocional e à redução da realização pessoal. As enfermeiras com baixa orientação coletiva recobravam a equidade no relacionamento com os pacientes mediante

comportamentos de distanciamento (despersonalização). As enfermeiras que percebiam o relacionamento com a organização caracterizado pela iniquidade relataram maiores intenções de abandonar a organização. Não foi estabelecida nenhuma relação direta entre esta última variável e os sintomas de *burnout*.

De forma geral, VanYperen (1996) replicou dados relevantes obtidos no seu estudo anterior, permitindo concluir que os sintomas de *burnout* têm maior prevalência entre indivíduos com baixa orientação coletiva e que percebem iniquidade no seu relacionamento com os clientes e/ou com a organização.

Outro estudo que explorou a relação do *burnout* com a percepção de reciprocidade no nível interpessoal e organizacional foi a pesquisa desenvolvida por Schaufeli, Van Dierendonck e Van Gorp (1996). Este trabalho, realizado com duas amostras de estudantes de enfermagem, já foi apresentado no capítulo que trata das abordagens do *burnout*. Para retomar alguns dos seus resultados vale a pena mencionar que os estudantes de enfermagem que sentiam que investiam mais do que recebiam em troca no relacionamento com os pacientes ou no relacionamento com o hospital em que trabalhavam reportaram mais sintomas de exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal.

A percepção de falta de reciprocidade também foi foco de interesse do estudo desenvolvido por Van Horn, Schaufeli e Enzmann (1999), com uma amostra de 249 professores de escola. Esta pesquisa objetivou investigar se a falta de reciprocidade entre a dedicação ao trabalho e o retorno nas relações com os alunos e com a organização estavam associados ao *burnout*.

Os resultado do estudo evidenciaram escores de *burnout* mais altos, especialmente exaustão emocional, para os professores que percebiam falta de reciprocidade organizacional em comparação com os professores que percebiam falta de reciprocidade com os alunos.

A reciprocidade dos alunos foi representada pelas variáveis desempenho dos estudantes e dedicação (investimento) dos professores. A primeira dessas variáveis

evidenciou-se melhor preditor de *burnout* em professores do que a última. Em relação à reciprocidade organizacional, a dedicação dos professores foi mais relevante para prever o *burnout* do que o retorno da organização.

O baixo desempenho (retorno) dos estudantes foi associado significativamente a altos escores de exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal. A baixa dedicação (investimento) dos professores na relação com a organização foi associada significativamente a altos níveis de despersonalização e diminuição da realização pessoal. O baixo retorno da organização foi relacionado a altos níveis de exaustão emocional.

A pesquisa de Kop, Euwema e Schaufeli (1999), desenvolvida com uma amostra de 358 policiais, já mencionada na seção de *burnout* em policiais, é outro estudo que verificou a associação do *burnout* com a falta de reciprocidade entre investimentos e resultados na relação dos profissionais com os clientes, com os colegas e com a organização.

Van Dierendonck, Schaufeli e Buunk (1996) desenvolveram uma pesquisa para examinar a relação entre *burnout* e iniquidade no relacionamento com os clientes e no relacionamento com a organização, sendo realizada mediante dois estudos. O primeiro com uma amostra de terapeutas (n = 114) que trabalhavam com detentos em um hospital-prisão e o segundo com uma amostra de 189 profissionais de um instituto psiquiátrico.

No estudo 1, o *burnout* foi avaliado mediante uma versão revisada do *Inventário de Burnout de Maslach* (1986), a percepção de equidade no relacionamento interpessoal foi mensurada mediante itens construídos para atender à fórmula do grau de equidade (Adams, 1960) e a percepção de equidade no relacionamento com a organização foi baseada numa medida global de equidade, desenvolvida por Hatfield *et al.* (1985). Além desses instrumentos também foi usada uma medida de sentimentos de satisfação/aflição. No estudo 2 foram utilizadas as mesmas medidas do estudo 1, sendo que alguns itens sofreram alterações sutis para serem adaptados à população alvo dos profissionais.

De forma geral, os resultados das duas pesquisas mostraram uma relação curvilínea entre iniquidade e *burnout*, especialmente em relação ao fator exaustão emocional. Os profissionais com menor grau de percepção de serem beneficiados no relacionamento interpessoal e com a organização experimentaram maiores níveis de *burnout* do que os profissionais que se sentiam mais beneficiados no relacionamento.

Em outra pesquisa, VanYperen (1998) estudou se a percepção de equidade na relação de troca empregado-empregador estava relacionada ao suporte informacional da organização e ao *burnout*, e se as crenças de auto-eficácia desempenhavam algum papel nessa relação. Realizado com 114 enfermeiras de uma maternidade, este trabalho concluiu que as enfermeiras com crenças fracas de auto-eficácia, aparentemente, foram sensíveis ao grau de suporte informacional, enquanto que as enfermeiras com fortes crenças de auto-eficácia, sentiram-se tratadas equitativamente pela organização, inclusive quando elas sentiam que recebiam relativamente pouca informação. O estudo concluiu que a percepção de iniquidade estava acompanhada por sintomas de *burnout*.

Van Dierendonck, Schaufeli e Buunk (1998) avaliaram um programa de intervenção individual para o *burnout*, cujo principal objetivo era determinar: a) os efeitos da percepção de equidade no relacionamento com a organização e com os pacientes; e b) os efeitos do suporte social no trabalho sobre o absenteísmo e a intenção de *turnover*. O estudo foi realizado com um grupo de profissionais de dois hospitais psiquiátricos. Foram utilizados um grupo experimental e dois grupos de controle.

Os resultados permitiram estabelecer que os profissionais que percebiam um maior suporte social dos seus colegas ou supervisores incrementaram as suas percepções de equidade com respeito à organização, enquanto que os profissionais que percebiam menos suporte, não apresentaram tal incremento. Não foram encontrados efeitos do suporte social sobre o *burnout*, o absenteísmo ou a percepção de equidade na relação com os pacientes. Foram encontrados efeitos moderados do suporte social no trabalho sobre a intenção de deixar a organização. Profissionais com baixos níveis de suporte tenderam a procurar trabalho fora da organização, enquanto que aqueles com altos níveis de suporte, reduziram as suas intenções de *turnover*.

Para concluir este capítulo, pode-se afirmar que a reciprocidade e a equidade no relacionamento interpessoal e no vínculo do empregado com a sua organização são importantes para a saúde mental e para o bem-estar do indivíduo. Assim, o estudo sobre fenômenos como a percepção de suporte organizacional podem ser de grande utilidade para a compreender a incidência e a dinâmica do *burnout* no contexto ocupacional e para subsidiar as ações da organização na prevenção e no tratamento dessa síndrome.

A inclusão de variáveis referentes à percepção do indivíduo de aspectos da organização pode contribuir para elucidar processos de desajuste entre o indivíduo e o seu trabalho, que são do interesse de abordagens recentes do *burnout*. No entanto, verifica-se a necessidade de uma maior abrangência de categorias profissionais e de instituições a serem pesquisadas, pois, como relatado neste capítulo, a maioria dos estudos sobre essa temática contemplam trabalhadores cujas atividades são estreitamente pautadas na interface profissional-usuário, como enfermeiras, terapeutas e professores.

Para retratar a relevância da organização para a vida do indivíduo, pano de fundo que parece ter importantes implicações para o desenvolvimento do *burnout*, merece destaque o comentário de Maslach e Leiter (1997): “quando uma organização atua justamente, valoriza cada pessoa que contribui para o seu sucesso, mostrando para cada indivíduo o quanto ele é importante” (p.52).

A seguir, serão apresentados os aspectos relacionados à metodologia utilizada no presente estudo.

CAPÍTULO 4 - METODOLOGIA

4.1 - Justificativa e delimitação do problema

A escassez de estudos brasileiros sobre *burnout* reflete o estágio de desenvolvimento das pesquisas nacionais sobre esse fenômeno. É prioritária a realização de novos trabalhos que acompanhem os avanços teóricos e achados empíricos da área, mas que também supram a carência de investigações direcionadas para algumas categorias ocupacionais.

Este estudo visa atender a essas demandas de duas maneiras. Primeiro, abordando o *burnout* a partir de variáveis individuais e organizacionais, que permitam uma visão mais rica desse fenômeno e, segundo, realizando a pesquisa com trabalhadores do setor policial e penitenciário, categorias que, como já foi mencionado, têm recebido pouca atenção na literatura.

Esta pesquisa explora a relação com o *burnout* e o poder de predição de variáveis que retratam o vínculo do indivíduo com a organização, como a percepção de suporte organizacional, e de variáveis de personalidade, como as estratégias de *coping* no trabalho e a afetividade negativa. A escolha dessas variáveis obedece a questionamentos vigentes na literatura acerca da predominância de fatores organizacionais ou de características pessoais para a explicação do *burnout*.

Nesse sentido, o presente trabalho também tem a pretensão de ajudar a esclarecer se o *burnout* deve deixar de ser visto só como um fenômeno ligado às características de personalidade do indivíduo ou ao vínculo do profissional com os usuários e passar a ser tratado como um problema derivado da relação da pessoa com o trabalho e com a organização. A seguir, serão apresentados os objetivos e as hipóteses norteadoras do estudo.

4.2 - Objetivos

São objetivos deste trabalho:

1. Investigar o fenômeno do *burnout* na amostra dos participantes, mediante a
2. identificação dos fatores *exaustão emocional, desumanização e decepção*;
3. Determinar o nível de *afetividade negativa* na amostra de participantes;
4. Identificar as estratégias de *coping* no trabalho utilizadas pelos participantes do estudo;
5. Determinar a percepção de suporte organizacional dos indivíduos da amostra;
6. Estabelecer o poder de predição de variáveis biográficas, funcionais, de personalidade e de suporte organizacional para cada um dos fatores do *burnout*.

4.3 - Hipóteses

Esta pesquisa baseia-se nas seguintes premissas:

1. A *afetividade negativa* apresenta uma relação direta com os fatores de *burnout* e é um preditor significativo para esses fatores;
2. O fator *controle de coping* no trabalho apresenta uma relação inversa com os fatores de *burnout* e é um preditor significativo para esses fatores;
3. O fator *escape de coping* no trabalho apresenta uma relação direta com os fatores do *burnout* e é um preditor significativo para esses fatores;
4. Os fatores da escala de percepção de suporte organizacional - *estilo de gestão da chefia, suporte material, ascensão, suporte social no trabalho e salários* -, apresentam uma relação inversa com os fatores de *burnout* e predizem significativamente esses fatores;
5. O fator *sobrecarga*, dessa mesma escala, evidencia uma relação direta com os fatores do *burnout* e prediz significativamente esses fatores;
6. A *afetividade negativa* e os fatores de *coping controle e escape*, como variáveis antecedentes para as dimensões do *burnout*, levam a um acréscimo significativo na variância explicada, uma vez controlada a influência das variáveis biográficas e funcionais;

7. Os componentes da escala de percepção de suporte organizacional, como variáveis antecedentes para os fatores do *burnout*, levam a um acréscimo significativo na variância explicada, uma vez controlada a influência das variáveis biográficas, funcionais e de personalidade.

4.4 - Características metodológicas da pesquisa

Esta seção apresenta informações relacionadas à metodologia utilizada no estudo, tais como amostra de participantes, instrumentos de medida e procedimentos de coleta e de análise de dados.

4.4.1 - Amostra

A amostra (Tabela 1) foi constituída por 787 trabalhadores da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) de ambos os sexos (590 homens, 74,96% e 185 mulheres, 23,50%). Os participantes ocupavam cargos de agente de polícia, escrivão, delegado e agente penitenciário e estavam lotados nas delegacias especializadas, nas delegacias circunscricionais e nos presídios e núcleos de custódia, localizados no Distrito Federal. A idade média dos participantes foi 35,32 anos; dp 5,20 e o tempo de serviço foi 9,14; dp 6,59. Dados gerais sobre a organização e sobre as atribuições dos cargos dos respondentes que participaram na pesquisa são apresentados no Anexo 1.

Tendo em vista as características do *burnout* mencionadas em capítulos anteriores, como o esgotamento causado pelo trato contínuo com pessoas que precisam de algum tipo de cuidado e assistência, optou-se, no presente estudo por trabalhar com as categorias ocupacionais da polícia civil que interagem diretamente com autores (delinqüentes e suspeitos), vítimas e testemunhas, no caso dos policiais lotados nas delegacias especializadas e nas delegacias circunscricionais, e com categorias profissionais que trabalham com detentos, no caso dos policiais lotados nos presídios e nos núcleos de custódia.

Tabela 1 – Características sócio-demográficas dos participantes (n = 787)

Variável	Descrição	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Sexo	Masculino	590	75%
	Feminino	185	23,5%
	Não informou	12	1,5%
Faixa etária	Menos de 25 anos	6	0,8%
	De 25 a 29 anos	106	13,6%
	De 30 a 34 anos	220	28,4%
	De 35 a 39 anos	290	37,4%
	De 40 a 44 anos	122	15,7%
	De 45 a 49 anos	24	3,1%
	Acima de 50 anos	8	1%
Nível de escolaridade	Não informou	11	1,4%
	2º grau incompleto	15	1,9%
	2º grau completo	155	19,7%
	Superior incompleto	124	15,8%
	Superior completo	437	55,7%
	Especialização	49	6,2%
Estado Civil	Mestrado	5	0,6%
	Solteiro	210	26,9%
	Casado	485	61,6%
	Separado	83	10,5%
	Viúvo	3	0,4%
Função	Não informou	6	0,8%
	Agente de Polícia	488	62%
	Escrivão	94	11,9%
	Delegado	52	6,6%
Local de Trabalho	Agente Penitenciário	153	19,4%
	Delegacia Circunscricional	444	24,1%
	Delegacia Especializada	190	56,4%
Tempo na PCDF	Presídios ou Núcleos de Custódia	153	19,4%
	Até 5 anos	346	44,2%
	De 6 anos a 10 anos	141	18,1%
	De 11 anos a 15 anos	113	14,4%
	De 16 anos a 20 anos	153	19,6%
	De 21 anos a 25 anos	23	2,9%
	Mais de 25 anos	6	0,8%
Não informou	5	0,6%	

Como pode ser observado na Tabela 1, a maior parte da amostra de participantes foi constituída por homens, característica que prevaleceu para todos os cargos. Os agentes de polícia foram a categoria ocupacional mais representativa na amostra, seguidos dos agentes penitenciários, escrivães e delegados. Nas delegacias circunscricionais e especializadas concentrou-se o maior número de respondentes, considerando que nesses locais de trabalho estão lotados os agentes de polícia, os delegados e os escrivães. A faixa etária predominante oscilou entre os 35 e 39 anos, sendo que houve uma maior concentração de respondentes com menos de 5 anos de tempo de serviço na corporação. Em relação à escolaridade, a amostra é bastante diversificada, caracterizando-se, principalmente, por indivíduos com curso superior completo. Também é representativo o número de participantes com curso superior incompleto e segundo grau completo. Aproximadamente 7% da amostra tem estudos de pós-graduação e somente uma minoria, menos de 2%, não concluiu o segundo grau. Acerca do estado civil dos trabalhadores da PCDF que participaram no estudo, pode-se observar uma predominância de pessoas casadas. Aproximadamente 10% da amostra foi constituída por pessoas separadas e só uma minoria, menos de 1%, eram viúvas.

4.4.2 - Instrumentos de coleta de dados

a) Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB)

Esta escala, desenvolvida por Tamayo, M.R. e Tróccoli (2000), foi utilizada para avaliar o *burnout* no trabalho (vide Anexo 2). A escala apresentou os seguintes fatores na sua validação original: *Exaustão emocional* (α 0,94) *desumanização* (α 0,88) *diminuição da realização pessoal* (α 0,76) e *decepção* (α 0,80). A ECB utiliza uma escala de resposta de frequência tipo *Likert* de 5 pontos (desde 1 = nunca até 5 = sempre).

Levando em conta que a ECB tinha sido validada com uma amostra de auxiliares de enfermagem, enfermeiras e professores de primeiro e segundo grau, considerou-se pertinente realizar uma nova validação com a finalidade de revelar a estrutura fatorial específica para a amostra de trabalhadores da Polícia Civil. Dados gerais sobre esses

procedimentos serão apresentados nesta seção e não na seção de resultados deste trabalho, uma vez que a validação de medidas não foi um dos objetivos da pesquisa.

A nova análise fatorial identificou os fatores *exaustão emocional* (α 0,93), *desumanização* (α 0,84) e um terceiro fator que agrupou itens dos componentes *decepção* e *diminuição da realização pessoal* (α 0,90). Considerando que a maioria desses itens faziam parte do fator *decepção*, na análise fatorial original, optou-se por manter esse rótulo para o fator. Os três fatores explicaram 46% da variância, com um *eigenvalue* > 2. Para a amostra da PCDF, a escala ficou constituída por 39 itens com carga superior a 0,40.

Os itens do fator *exaustão emocional* transmitem a idéia de esgotamento, cansaço e desgaste no trabalho (p. ex. “Sinto que a carga emocional do meu trabalho é superior àquela que posso suportar”; “Eu me sinto sugado pelo meu trabalho”). As afirmativas do fator *desumanização* sugerem dureza emocional, desinteresse e atitudes negativas no trato com os clientes (“Trato algumas vítimas com frieza”; “Trato alguns presos com indiferença, quase de forma mecânica”). As declarações do fator *decepção* apresentam um conteúdo que denota desânimo, desespero, frustração e inadequação no trabalho (“Acho que meu trabalho parece sem sentido”; “Sinto-me infeliz com meu trabalho”).

É importante notar que nos itens da escala *desumanização* foi utilizada a palavra vítima ou a palavra preso, dependendo da categoria ocupacional que fosse responder o questionário.

b) Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP)

Esta escala (vide Anexo 3) desenvolvida por Tamayo, M.R., Pinheiro, Tróccoli e Paz (2000), a partir do Questionário de Suporte Organizacional, de autoria de Oliveira-Castro, Pilati e Borges-Andrade (1998), é formada pelos fatores: gestão de desempenho (α = .78); estilos de gestão da chefia (α = .93); suporte social no trabalho (α = .85); sobrecarga (α = .81); suporte material (α = .82) e ascensão e salários (α = .75).

Levando em conta as especificidades da organização alvo da pesquisa (PCDF), optou-se por desenvolver uma nova validação estatística. A estrutura fatorial apresentou seis fatores com *eigenvalue* > 1,7, explicando 56% da variância. A nova escala ficou constituída por 35 itens com carga superior a 0,40.

No processo de validação, foram verificadas duas mudanças importantes com relação à estrutura fatorial original. A primeira alteração, consistiu no agrupamento num fator de itens que na validação original faziam parte dos fatores *gestão de desempenho* e *suporte material*. A segunda mudança obedeceu à separação dos itens do fator *ascensão* e *salários*, da estrutura original, em dois fatores, um que agrupou as afirmativas referentes ao salário e um outro que foi formado pelos itens relacionados à *ascensão*.

Os seis fatores identificados na amostra desse estudo são: *Estilos de Gestão da Chefia* (*alpha* 0,93), *Suporte Material* (*alpha* 0,87), *Salários* (*alpha* 0,72), *Sobrecarga de Trabalho* (*alpha* 0,78), *Suporte Social no Trabalho* (*alpha* 0,81) e *Ascensão* (*alpha* 0,78). Os itens dos fatores estilos de gestão da chefia, suporte material, sobrecarga e suporte social são respondidos mediante uma escala tipo *likert* de 5 pontos (desde 1 = nunca até 5 = sempre). Já os fatores salários e ascensão são respondidos por meio de uma escala de concordância tipo *likert* de 5 pontos (desde 1 = discordo totalmente até 5 = concordo totalmente).

Os itens do fator *estilos de gestão da chefia* dizem respeito à percepção dos indivíduos quanto às formas utilizadas pelo supervisor para traduzir as políticas e práticas organizacionais em sua unidade (p.ex., "Meu chefe incentiva a participação dos servidores na tomada de decisões"; "Meu chefe estimula a autonomia no trabalho").

As declarações do fator *suporte material* tratam a percepção dos indivíduos sobre a disponibilidade da organização para fornecer ferramentas de trabalho adequadas e para criar condições que permitam ao trabalhador utilizá-las adequadamente ("A corporação fornece os equipamentos necessários ao desempenho eficaz"; "Esta corporação fornece materiais em quantidade suficiente").

As afirmativas do fator *salários* contemplam a percepção dos indivíduos sobre a retribuição financeira existente na organização ("Nesta corporação os trabalhadores recebem salários dignos"; "Esta corporação oferece salários compatíveis com os melhores do mercado").

Os itens do fator *Sobrecarga de Trabalho* referem-se à percepção dos indivíduos quanto às demandas de produção excessivas definidas para o grupo de empregados (p.ex., "Esta corporação suga a energia dos servidores"; "A minha corporação submete ao funcionário a uma carga excessiva de trabalho").

As declarações do fator *Suporte Social no Trabalho* avaliam percepção dos indivíduos acerca da existência e disponibilidade do apoio social e da qualidade do relacionamento interpessoal com a chefia e com os colegas ("Meu grupo se preocupa com o bem-estar dos colegas de trabalho"; "Na minha unidade, nós nos apoiamos para resolver dificuldades no trabalho").

As afirmativas do fator *Ascensão* tratam da percepção dos indivíduos sobre as práticas de promoção e ascensão funcionais presentes na organização ("Nesta corporação as oportunidades de ascensão são compatíveis com as aspirações dos servidores"; "Esta corporação oferece oportunidades de ascensão profissional devido ao bom desempenho").

c) Escala de Afetividade Negativa

Esta escala (vide Anexo 4), validada por Tróccoli, Vasconcelos, Araujo e Meião (2001), constitui um dos fatores da versão reduzida do "Big-Five", sendo denominada neste instrumento de neuroticismo ou instabilidade emocional. Essa escala também foi submetida a uma análise de confiabilidade, no qual evidenciou um *alpha* de 0,84. Os 19 itens da escala sugerem características de pessoas com tendência a experimentar emoções negativas e com um autoconceito desfavorável ("Permanece calmo em situações tensas"; "Inventa problemas para se próprio"). Os itens do instrumento são respondidos por meio de uma escala tipo *likert* de 7 pontos (desde 1 = não tem nada a ver comigo até 7 = descreve totalmente).

d) Escala de Coping no Ambiente Ocupacional

Esta escala (vide Anexo 5), traduzida, adaptada e validada por Pinheiro, Tamayo, M.R. e Tróccoli (2000), é a versão brasileira da medida proposta por Latack (1986). O instrumento apresenta as subescalas *Controle* ($\alpha = 0.79$); *Escape* ($\alpha = 0.77$) e *Manejo de sintomas* ($\alpha = 0.81$). Devido a sua especificidade, neste estudo só foram utilizadas as subescalas *Controle* e *Escape*, por essa razão o instrumento não foi fatorizado. As duas subescalas só foram submetidas a análise de confiabilidade que verificou um α de 0,74 para o fator *controle* e um α de 0,64 para o fator *escape*. Os itens dessas duas escalas são respondidos mediante uma escala tipo *likert* de 5 pontos (desde 1 = nunca faço isso até 5 = sempre faço isso). Os itens das subescalas são alternativas de resposta para a frase: Quando tenho um problema no trabalho, eu.....

As afirmativas da subescala *controle* referem-se à ações e reavaliações cognitivas que visam a solução do problema ("Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades"; "Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas"). As declarações da subescala *escape* apresentam ações e reavaliações cognitivas que sugerem fuga ou algum modo de evitação ("Delego minhas tarefas a outras pessoas"; "Tento manter distância da situação"). A escala *Controle* está constituída por 11 itens e a escala *escape* está formada por 9 itens. Todos os itens apresentaram carga superior a 0,40 na validação original do instrumento.

4.5 - Procedimentos de coleta de dados

4.5.1 - Contatos prévios com a organização alvo

Para viabilizar a realização da pesquisa, inicialmente foi estabelecido o contato com a Direção Geral da Polícia Civil do Distrito Federal. Uma vez conseguida a autorização por dessa instância, o Departamento de Administração Geral DAG/PCDF encarregou-se de informar, mediante uma comunicação interna, aos diferentes coordenadores das áreas envolvidas no estudo: Coordenação de Polícia Circunscripcional CPC/PCDF, Coordenação de Polícia Especializada CPE/PCDF e Coordenação do Sistema Penitenciário COSIPE.

Essa comunicação, além de conter informações relacionadas à finalidade do estudo, também apresentava os pesquisadores responsáveis pelo processo de coleta de dados que seria realizado em todas as delegacias especializadas, em todas as delegacias circunscricionais e em todos os presídios e núcleos de custódia do DF, subordinados a alguma dessas coordenações.

4.5.2 - Divulgação da pesquisa, distribuição e aplicação do instrumento

Para divulgar o estudo foi elaborado um cartaz (ver Anexo 6) contendo as informações seguintes: 1) realização de uma pesquisa sobre estresse ocupacional na PCDF; 2) estudo realizado pelo Laboratório de Avaliação e Medida – LabPam, da UnB, com o apoio do Serviço de Assistência Médica – SAM/PCDF e 3) convite aos servidores para preencher o questionário anônimo distribuído nas diferentes unidades. Esse cartaz foi fixado em cada local de coleta de dados.

Para facilitar a aplicação, as escalas utilizadas no estudo foram agrupadas em um único caderno intitulado "Pesquisa: Relações das pessoas com o trabalho" (conforme Anexo 7). Cada caderno foi acompanhado por uma carta de apresentação da pesquisa (ver Anexo 8), na qual se comunicava o objetivo do estudo, a confidencialidade e o caráter sigiloso da pesquisa, a forma e a data aproximada em que seria efetuado o retorno dos resultados para a corporação e o recolhimento dos questionário mediante urnas localizadas numa seção administrativa de cada delegacia, presídio e núcleo de custódia. Na carta também solicitava-se a devolução dos cadernos em branco, caso não existisse interesse em participar na pesquisa e, finalmente, eram fornecidos os telefones para contato com os pesquisadores responsáveis pelo estudo.

Os cadernos foram entregues para cada chefe de seção para que ele os distribuisse entre os seus subordinados. O instrumento era auto-aplicável, contendo instruções e um exemplo sobre como responder os itens. Uma vez respondido cada caderno, este devia ser depositado numa urna deixada nas seções administrativas (DAA) do local de trabalho.

O tempo entre a distribuição dos cadernos e o recolhimento das urnas variou entre uma e duas semanas. Isto é, após uma semana da distribuição do instrumento, os pesquisadores passavam em cada local de aplicação com a finalidade de abrir as urnas e recolher os cadernos que tinham sido depositados. Se o número de questionários depositados era muito inferior ao número de questionários distribuídos a urna era deixada por mais uma semana. Quando o chefe imediato não se encontrava no local de trabalho, os pesquisadores distribuíam os cadernos diretamente para os servidores.

No total, foram distribuídos 2.000 cadernos, no período de agosto a setembro de 2001. Deste número, 859 (43%) foram devolvidos preenchidos em forma parcial ou total e aproximadamente 150 (7,5%) retornaram em branco. Setecentos e oitenta e sete cadernos foram respondidos na sua totalidade, o que correspondeu a 39,35% dos distribuídos.

4.5.3 - Procedimentos de Análise de Dados

A análise de dados foi efetuada em três fases. Inicialmente, foram realizadas análises exploratórias com a finalidade de identificar erros de digitação, dados faltosos, casos extremos e para determinar o cumprimento de pressupostos exigidos para as análises multivariadas (Tabachnick & Fidell, 2001).

Posteriormente, foram realizadas análises fatoriais (componentes principais e PAF com rotação oblíqua) para a *Escala de Caracterização do Burnout (ECB)* e para a *Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP)* para identificar a estrutura fatorial específica para a amostra de trabalhadores da PCDF. Análises de confiabilidade (*alpha* de Cronbach) foram realizadas para todos os instrumentos utilizados no estudo para avaliar a consistência interna e estabilidade das escalas.

Em seguida, foram desenvolvidas análises descritivas para caracterizar a amostra e para obter informação relevante sobre as variáveis utilizadas no estudo. Posteriormente, foi realizada análise de correlação para determinar a associação entre as variáveis. Finalmente, foram efetuadas análises de regressão múltipla hierárquica para estabelecer o poder de

predição das variáveis sociodemográficas, funcionais, de personalidade e de suporte organizacional para cada um dos fatores do *burnout*.

Nestas regressões, as variáveis biográficas (estado civil e escolaridade) e funcionais (tempo de serviço, função e modalidade de trabalho) foram introduzidas em primeiro lugar. No segundo passo ingressaram as variáveis individuais afetividade negativa e estratégias de *coping* no trabalho (*controle, escape*). No terceiro e último bloco entraram as variáveis de percepção de suporte organizacional (*estilo de gestão da chefia, suporte material, sobrecarga, suporte social no trabalho, ascensão e salários*).

4.6 – Variáveis do estudo

Considerando a possibilidade de investigar a síndrome de *burnout* junto a trabalhadores da polícia e do setor penitenciário, categorias que têm recebido pouca atenção pelos estudiosos da área em comparação com os profissionais da saúde e do ensino, é pertinente lembrar que o principal objetivo deste trabalho foi investigar a capacidade de predição de variáveis sócio-demográficas, de personalidade e de percepção de suporte para os fatores do *burnout*.

Nesse sentido, não houve a pretensão, nesta fase da pesquisa, de testar relações causais entre as variáveis do estudo. Como será proposto no final deste trabalho, o poder de predição verificado para essas variáveis servirá de base para a construção de um modelo que será testado futuramente mediante equação estrutural. A seguir, no Quadro 5, são relacionadas as variáveis do estudo.

Quadro 5: Variáveis utilizadas no estudo

VARIÁVEIS ANTECEDENTES				VARIÁVEIS CRITÉRIO
BIOGRÁFICAS	FUNCIONAIS	PERSONALIDADE	ORGANIZACIONAIS	
1- Estado Civil : - vive sem companheiro (a) - vive com companheiro (a) 2 - Escolaridade - segundo grau - superior incompleto - superior completo - pós-graduação	1- Tempo de Serviço 2- Função: - agente de polícia - escrivão - delegado - agente penitenciário 3 - Modalidade de Trabalho: - plantão - expediente	1- Afetividade Negativa 2- <i>Coping</i> : - escape - controle	1- Percepção de Suporte Organizacional - Estilo de gestão da chefia - Suporte Material - Sobrecarga - Suporte social no trabalho - Salários - Ascensão	1 - <i>Burnout</i> - Exaustão Emocional - Desumanização - Decepção

Após a exposição dos aspectos metodológicos referentes à presente pesquisa, serão apresentados os resultados.

CAPÍTULO 5 - RESULTADOS

5.1 - Variáveis do estudo por função e sexo

5.1.1 - Fatores do *burnout*

As médias dos fatores de *burnout*, apresentadas na Tabela 2 e no Gráficos 2, 3 e 4, mostram que, de forma geral, os indivíduos da amostra evidenciaram uma frequência baixa de sentimentos de *exaustão emocional*, *desumanização* e *decepção*. De acordo com o desvio padrão e com a amplitude das variáveis dependentes apresentados na Tabela 2, pode se observar que os escores do fator *exaustão emocional* apresentaram uma maior variabilidade e amplitude, ao contrário do fator *desumanização*. O fator *decepção* evidenciou desvio padrão e amplitude menores do que o fator *exaustão emocional* e um pouco maiores dos apresentados pelo fator *desumanização*. As maiores médias foram apresentadas pelos escrivães de ambos os sexos em *exaustão emocional*, pelos agentes penitenciários (homens e mulheres) em *desumanização* e pelos grupos femininos de escrivães e agentes de polícia em *decepção*¹.

Em relação à amostra total, verificaram-se maiores índices de *exaustão emocional* e de *decepção* nas mulheres, enquanto os índices de *desumanização* foram os mesmos para ambos os grupos.

5.1.2 – *Afetividade negativa e coping no trabalho*

As médias das variáveis independentes *afetividade negativa* e *coping* no trabalho (*controle e escape*), demonstradas na Tabela 2 e nos Gráficos 5, 6 e 7, revelaram uma baixa identificação dos participantes com características próprias da *afetividade negativa*, com exceção do grupo feminino de escrivães que apresentou a média mais alta nessa variável. Foi verificada uma tendência ao uso frequente de estratégias de *controle*,

¹ Análises de variância (*One-Way*) foram desenvolvidas para verificar as diferenças entre as médias das quatro categorias ocupacionais. Os resultados foram significativos para todas as variáveis. Considerando as pequenas diferenças entre as médias dos fatores e a proximidade entre os desvios padrão das variáveis, provavelmente, a significância dos resultados tenha obedecido a artifícios estatísticos. Novas análises serão desenvolvidas utilizando técnicas como ANCOVA e MANCOVA com a finalidade de controlar covariantes.

especialmente pelo grupo de delegados, e uma utilização esporádica de estratégias de *escape*.

Observando o desvio padrão e amplitude dessas variáveis, verifica-se que o fator *afetividade negativa* apresentou uma maior variabilidade nas respostas, seguido pelo fator *escape* e pelo fator *controle*.

No que concerne à amostra total, o grupo das mulheres também apresentou um maior índice de *afetividade negativa* e um maior uso estratégias de *escape* em comparação com o grupo dos homens. Verificaram-se médias muito próximas em relação ao uso de estratégias de *coping de controle*, retratando um uso freqüente desse tipo de estratégias.

5.1.3 - Percepção de Suporte Organizacional

As médias das variáveis de suporte organizacional (Tabela 2 e Gráficos 8 a 13) revelaram uma visão favorável do *salário*, seguida pelo *suporte social no trabalho* e o *estilo de gestão da chefia* (participativo). Por outra parte, foram percebidas uma *sobrecarga* moderada, um *suporte material* baixo e políticas de *ascensão* desfavoráveis. Os maiores desvios padrão corresponderam às variáveis *ascensão*, *salários* e *estilos de gestão da chefia*, seguidos pelos desvios dos fatores *sobrecarga*, *suporte material* e *suporte social no trabalho*.

As médias mais altas nos fatores de percepção de suporte organizacional foram apresentadas pelo grupo masculino de delegados em *estilo de gestão da chefia*, *suporte material* e *ascensão*, pelo grupo total de delegados na variável *salários*, pelos escrivães de ambos os sexos em *sobrecarga* e pelo grupo de delegados e agentes penitenciárias na variável *suporte social no trabalho*.

Em relação à amostra total, evidenciaram-se médias muito próximas para os dois grupos, principalmente, nos fatores *salários*, *sobrecarga*, *estilos de gestão da chefia* e *ascensão*. O grupo das mulheres percebeu um menor *suporte social no trabalho* e um menor *suporte material* em comparação com o grupo dos homens.

	Agente de Polícia		Escrivão		Delegado		Agente Penitenciário		Total	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Burnout										
Exaustão Emocional	2,01 (0,66)*	2,12 (0,79)	2,52 (0,78)	2,77 (0,81)	2,08 (0,53)	2,12 (1,13)	2,19 (0,78)	1,71 (0,45)	2,10 (0,71)	2,14 (0,82)
Desumanização	1,81 (0,45)	1,83 (0,43)	1,73 (0,52)	1,78 (0,46)	1,69 (0,44)	1,80 (0,44)	2,30 (0,66)	2,09 (0,46)	1,89 (0,54)	1,89 (0,46)
Decepção	1,71 (0,54)	1,83 (0,59)	1,76 (0,64)	2,18 (0,76)	1,62 (0,53)	1,55 (0,62)	1,77 (0,63)	1,55 (0,38)	1,72 (0,57)	1,81 (0,62)
	2,56 (0,71)	2,89 (0,77)	2,57 (0,73)	3,35 (1,16)	2,38 (0,64)	2,79 (0,65)	2,54 (0,69)	2,71 (0,79)	2,55 (0,71)	2,92 (0,87)
Compromisso										
Controle	3,71 (0,46)	3,67 (0,44)	3,80 (0,51)	3,62 (0,52)	3,92 (0,46)	3,97 (0,33)	3,86 (0,55)	3,81 (0,40)	3,76 (0,49)	3,71 (0,45)
Escape	2,41 (0,48)	2,55 (0,50)	2,33 (0,56)	2,62 (0,52)	2,38 (0,61)	1,94 (0,34)	2,26 (0,54)	2,33 (0,39)	2,38 (0,52)	2,48 (0,50)
Dimensões Organizacionais										
Estilo de chefia	3,25 (0,77)	3,30 (0,83)	3,27 (0,80)	2,97 (0,90)	3,75 (0,53)	3,48 (0,80)	3,22 (0,89)	3,61 (0,71)	3,28 (0,80)	3,33 (0,84)
Suporte material	2,66 (0,65)	2,51 (0,62)	2,42 (0,63)	2,00 (0,60)	3,12 (0,69)	2,46 (0,55)	2,70 (0,72)	2,84 (0,67)	2,68 (0,68)	2,50 (0,67)
Salário	3,86 (0,84)	3,78 (0,87)	3,97 (0,87)	3,54 (0,92)	4,35 (0,70)	4,75 (0,36)	4,13 (0,79)	4,32 (0,59)	3,96 (0,84)	3,93 (0,90)
Sobrecarga	2,74 (0,70)	2,74 (0,74)	3,08 (0,80)	3,20 (0,82)	2,37 (0,66)	2,52 (1,04)	2,49 (0,83)	2,28 (0,57)	2,71 (0,76)	2,70 (0,79)
Suporte social no trabalho	3,51 (0,65)	3,36 (0,72)	3,35 (0,74)	2,88 (0,76)	3,77 (0,58)	3,27 (0,42)	3,64 (0,66)	3,79 (0,60)	3,54 (0,67)	3,38 (0,74)
Ascensão	2,07 (1,05)	2,06 (1,07)	1,85 (1,02)	1,38 (0,54)	2,78 (1,13)	2,50 (1,14)	2,58 (1,18)	2,74 (1,10)	2,19 (1,12)	2,13 (1,10)

(n = 787)

*Os valores em parêntese são os desvios padrão.

Gráfico 2

Médias de exaustão emocional por sexo e função

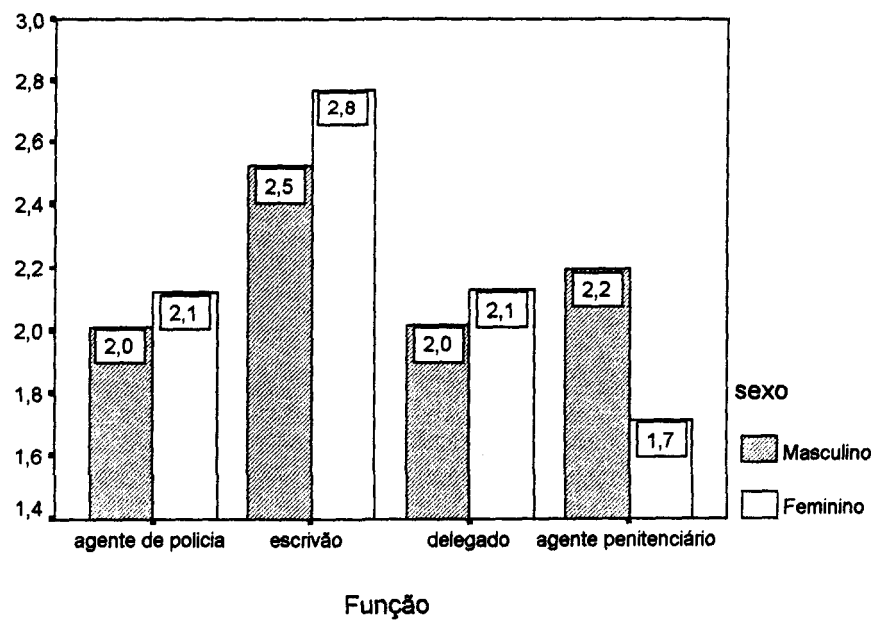


Gráfico 3

Médias de desumanização por sexo e função

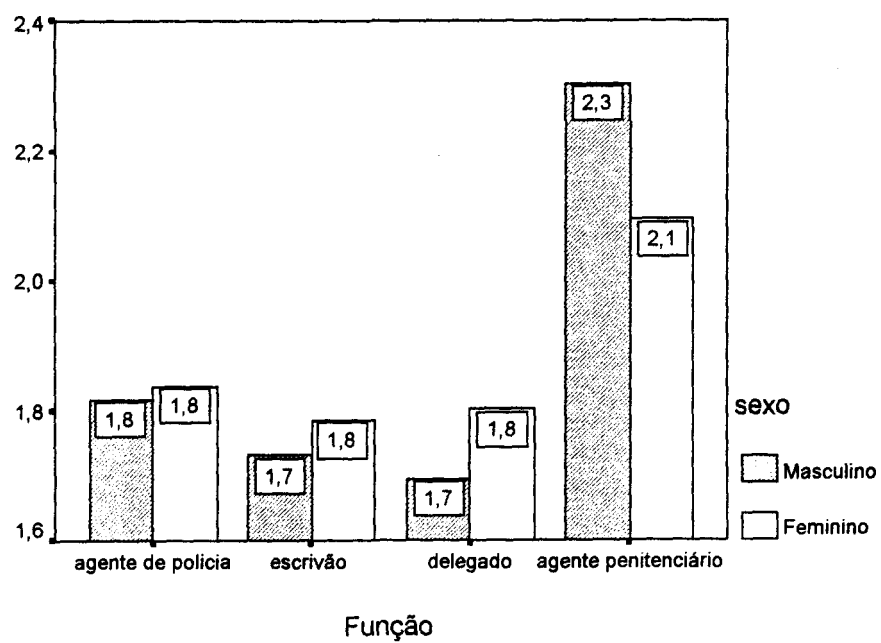


Gráfico 4

Médias de decepção por sexo e função

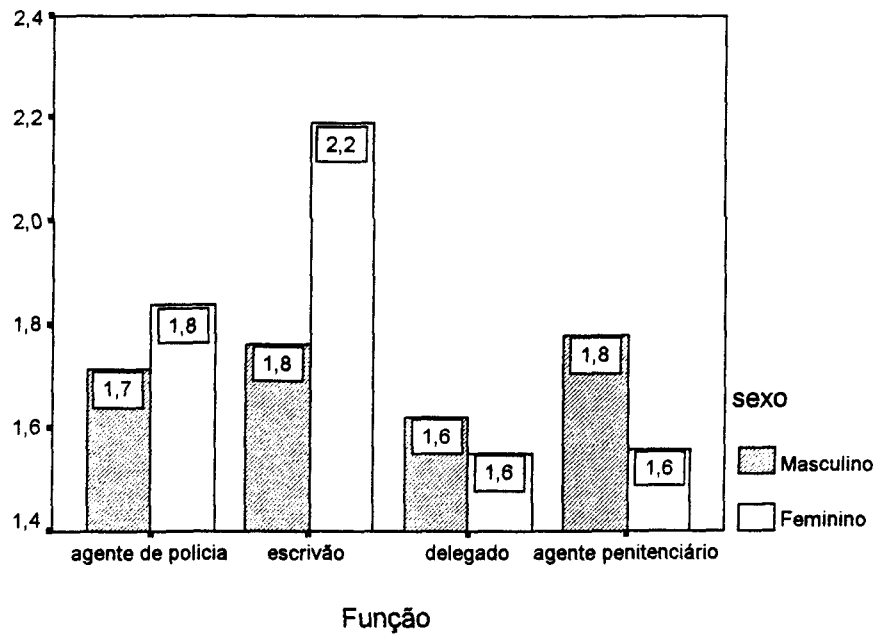


Gráfico 5

Médias de afetividade negativa por sexo e função

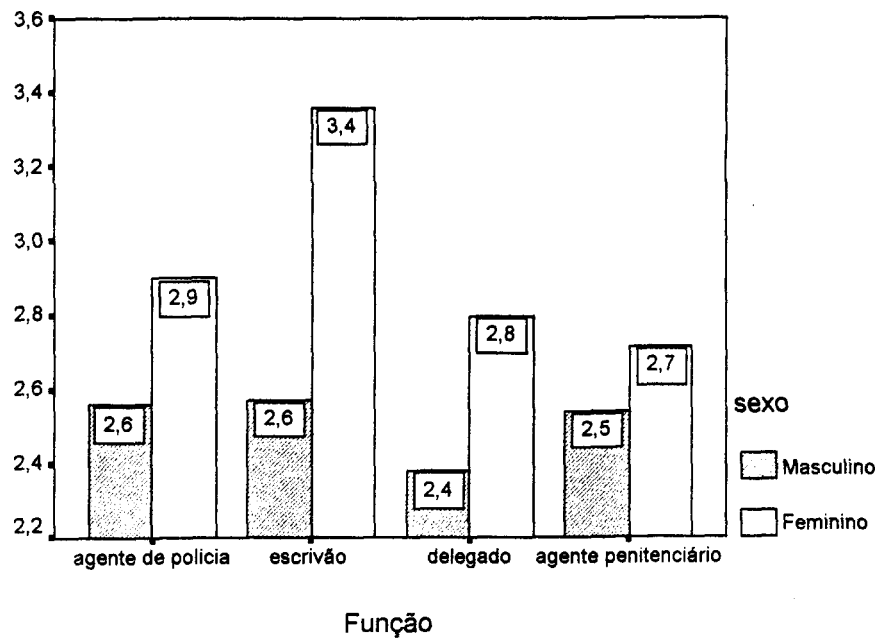


Gráfico 6

Médias de escape por sexo e função

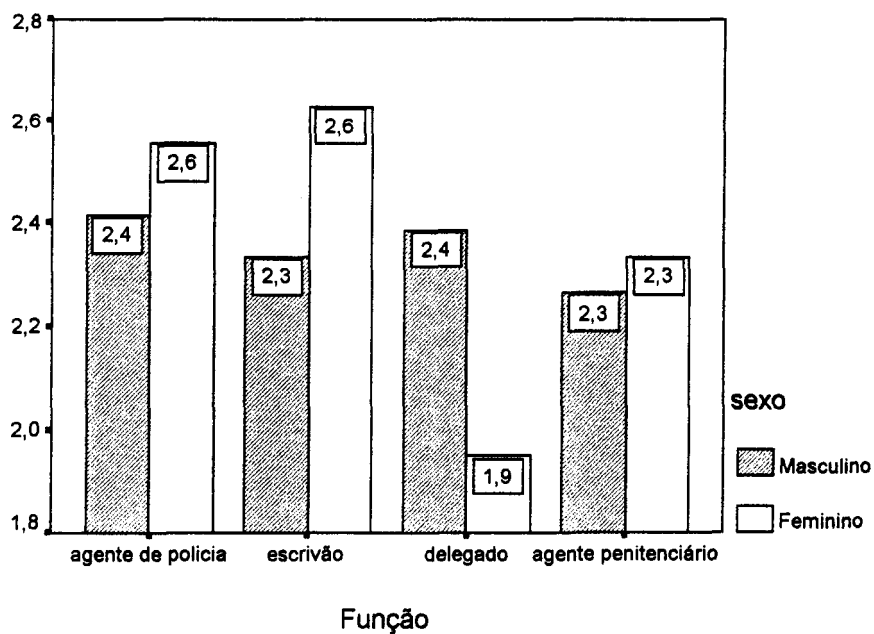


Gráfico 7

Médias de controle por sexo e função

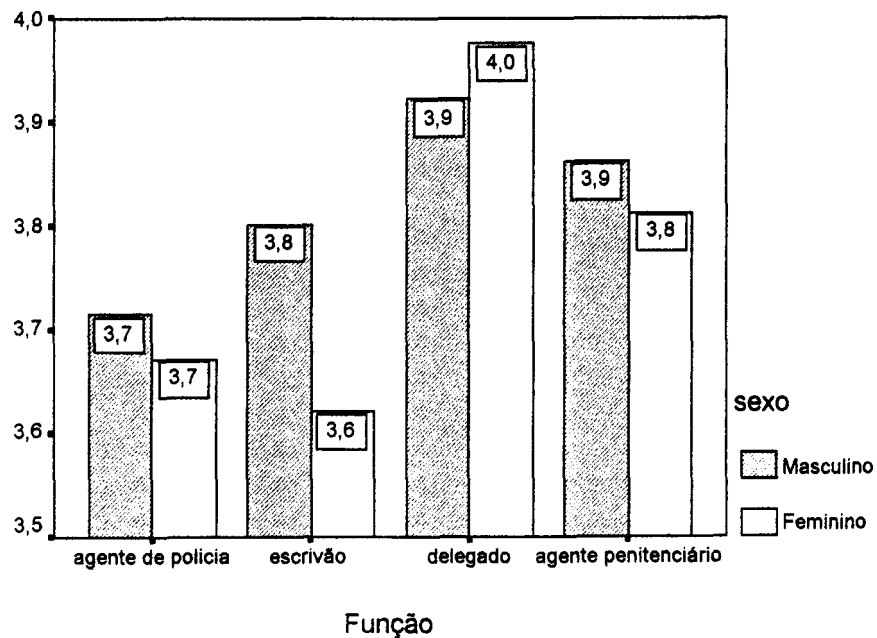


Gráfico 8

Médias de estilo da chefia por sexo e função

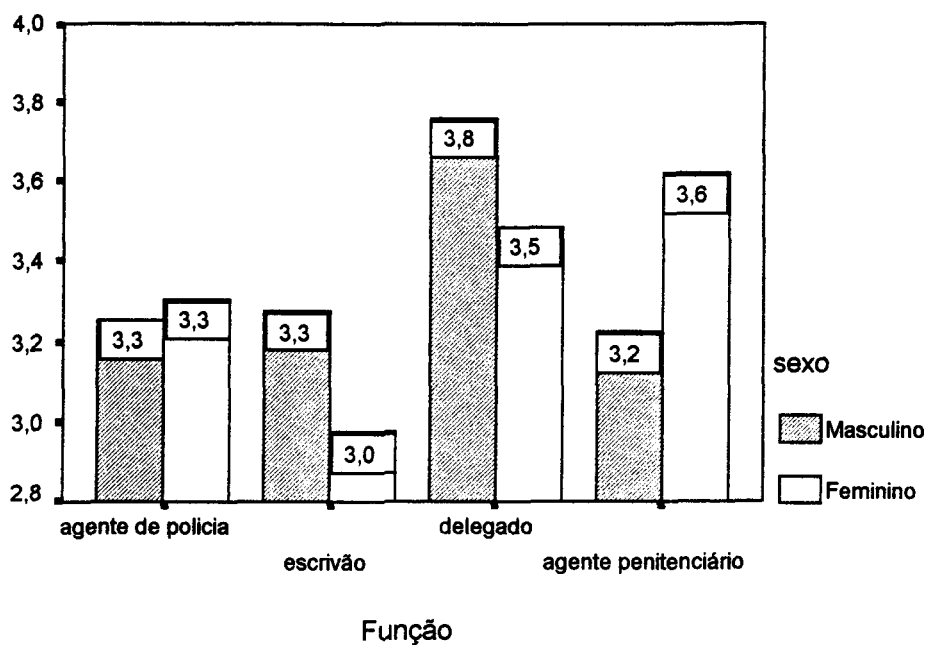


Gráfico 9

Médias de suporte material por sexo e função

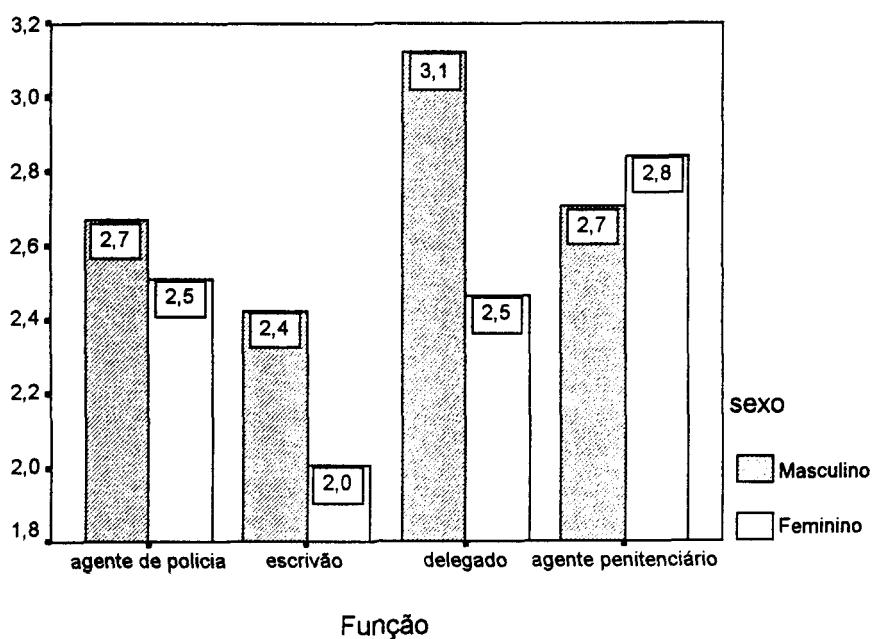


Gráfico 10

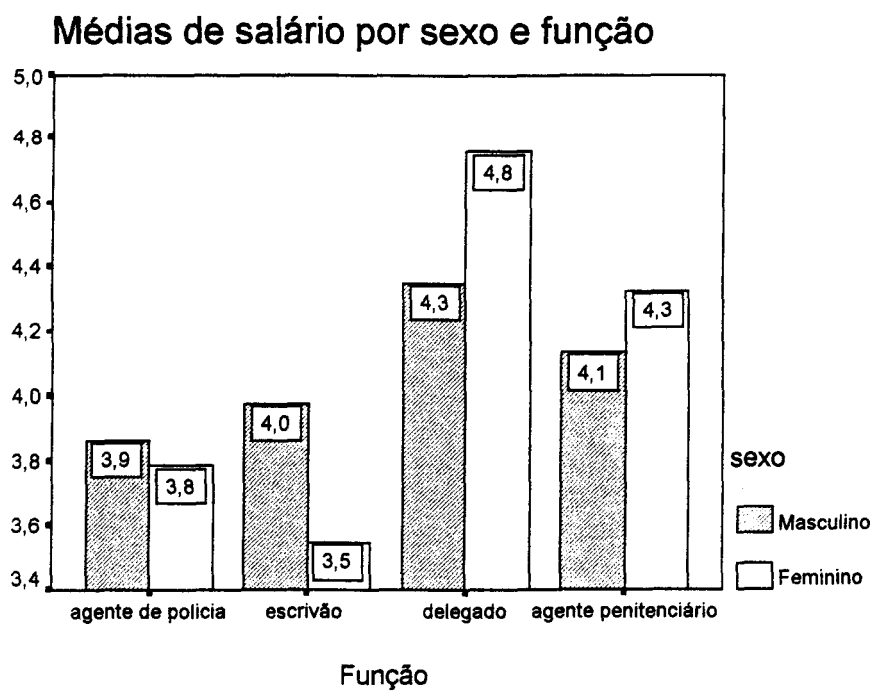


Gráfico 11

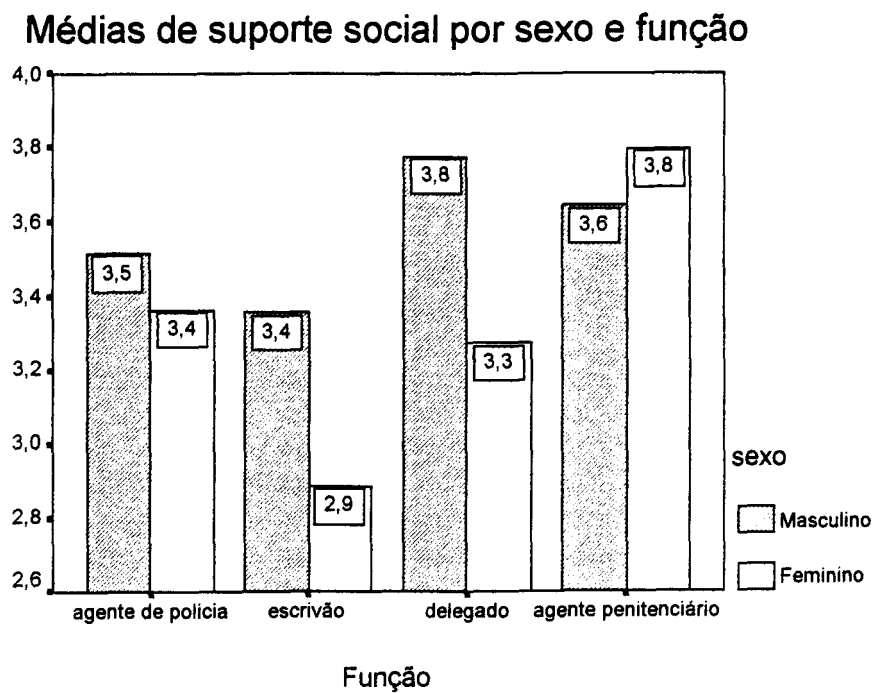


Gráfico 12

Médias de ascensão por sexo e função

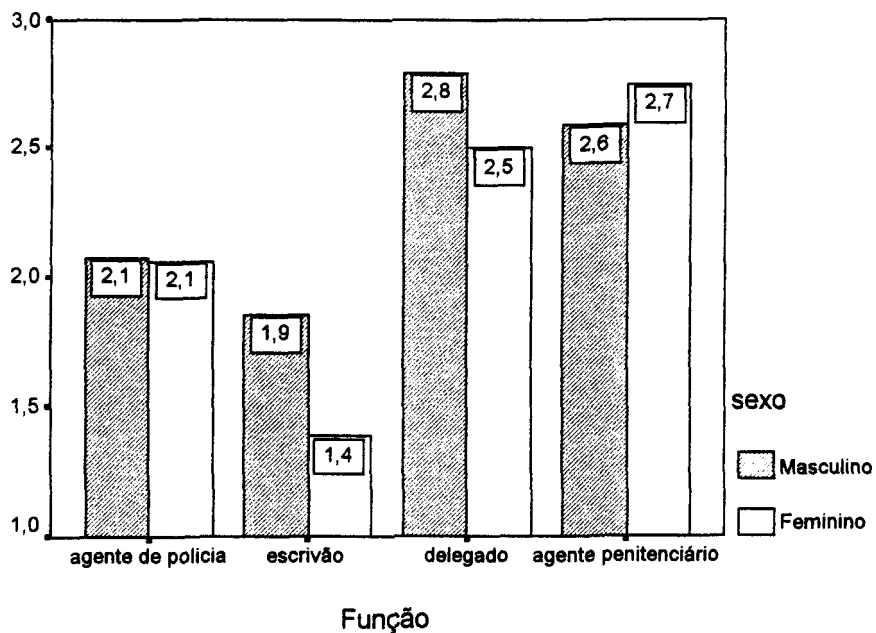
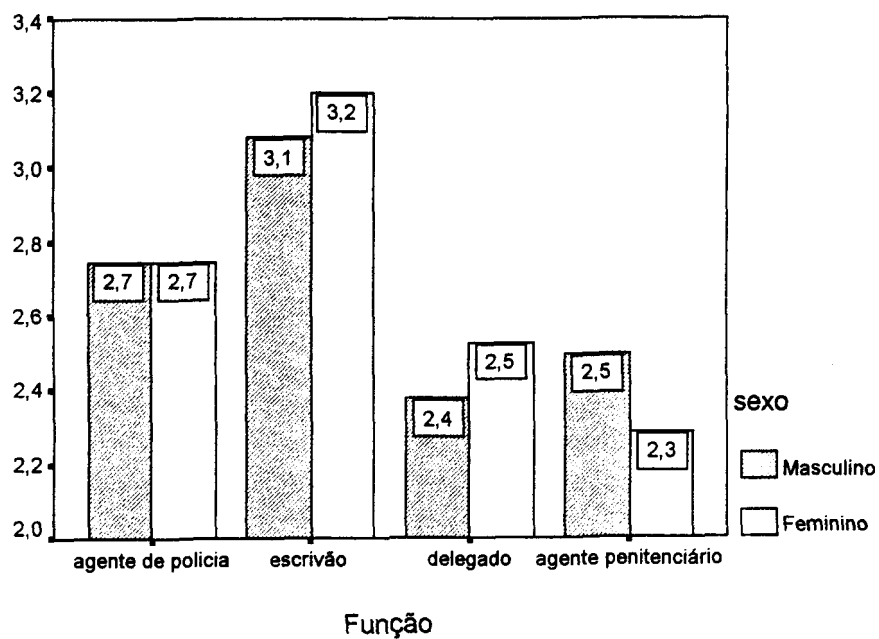


Gráfico 13

Médias de sobrecarga por sexo e função



5.2 – Variáveis do estudo por estado civil

Quanto ao estado civil (vive com parceiro ou vive sem parceiro), os dois grupos evidenciaram médias baixas e muito próximas em *exaustão emocional* e *decepção* e médias similares e também baixas, em *desumanização*.

Já no fator *afetividade negativa*, o grupo que vive sem parceiro apresentou um índice maior do que o grupo que vive acompanhado.

O uso de estratégias de controle e a baixa utilização de estratégias de *escape* foram iguais para os dois grupos. Em relação à percepção de suporte organizacional, as médias dos dois grupos foram muito próximas em todas as variáveis (Tabela 3).

Tabela 3 – Média e desvio padrão das variáveis do estudo por estado civil

Variáveis	Só	Acompanhado	Total
	(n = 296)	(n = 485)	(n = 787)
	M (dp)	M (dp)	M (dp)
1 – Burnout*			
Exaustão emocional	2,10 (0,79)	2,12 (0,71)	2,11 (0,74)
Desumanização	1,89 (0,53)	1,89 (0,53)	1,89 (0,52)
Decepção	1,77 (0,62)	1,73 (0,56)	1,74 (0,58)
2 – Afetividade negativa**			
3 – Coping*	2,68 (0,81)	2,60 (0,73)	2,63 (0,77)
Controle	3,75 (0,47)	3,75 (0,50)	3,75 (0,49)
Escape	2,40 (0,53)	2,40 (0,51)	2,40 (0,52)
4 – Percep. Suporte Organizacional*			
Estilo de gestão da chefia	3,33 (0,83)	3,27 (0,79)	3,30 (0,80)
Suporte material	2,66 (0,70)	2,62 (0,68)	2,64 (0,69)
Salário	3,93 (0,85)	3,96 (0,85)	3,95 (0,85)
Sobrecarga	2,70 (0,77)	2,72 (0,76)	2,71 (0,77)
Suporte social no trabalho	3,49 (0,69)	3,51 (0,69)	3,51 (0,69)
Ascensão	2,18 (1,10)	2,17 (1,11)	2,18 (1,11)

* Escala Likert de 5 pontos

** Escala Likert de 7 pontos

5.3 – Variáveis do estudo por escolaridade

Acerca da escolaridade, ressalta-se que o grupo de segundo grau apresentou a média mais baixa no fator *decepção*, enquanto o grupo de pós-graduação evidenciou a média mais alta nessa variável. Este grupo também apresentou maior uso de estratégias de *controle*. O maior nível de *afetividade negativa* foi evidenciado pelo grupo com curso superior incompleto (Tabela 4). Os indivíduos com pós-graduação e com curso superior completo tiveram a percepção mais desfavorável das políticas de *ascensão*, enquanto os que possuem apenas o segundo grau apresentaram a média mais alta nessa variável. Os respondentes com curso superior incompleto tiveram a média mais baixa nos *fatores estilo de gestão da chefia, suporte material e salários*, enquanto os com segundo grau tiveram a percepção mais favorável de *suporte social no trabalho*.

Tabela 4 – Média e desvio padrão das variáveis do estudo por escolaridade

Variáveis	Segundo grau (n = 170)		Superior incomp. (n = 124)		Superior Completo (n = 437)		Pós-Graduação (n = 54)		Total (n = 787)	
	M	(dp)	M	(dp)	M	(dp)	M	(dp)	M	(dp)
1 – Burnout*										
Exaustão emocional	2,15	(0,74)	2,15	(0,72)	2,07	(0,72)	2,15	(0,85)	2,11	(0,74)
Desumanização	1,93	(0,60)	1,90	(0,52)	1,87	(0,48)	1,90	(0,60)	1,89	(0,52)
Decepção	1,67	(0,54)	1,77	(0,58)	1,76	(0,57)	1,78	(0,74)	1,74	(0,58)
2 – Afetividade negativa**										
	2,69	(0,74)	2,72	(0,74)	2,59	(0,74)	2,59	(1,03)	2,63	(0,77)
3 – Coping*										
Controle	3,73	(0,54)	3,72	(0,53)	3,76	(0,45)	3,78	(0,48)	3,75	(0,49)
Escape	2,29	(0,54)	2,40	(0,49)	2,45	(0,50)	2,26	(0,53)	2,40	(0,52)
4 – Percep. Suporte Organizacional*										
Estilo de gestão da chefia	3,30	(0,77)	3,09	(0,79)	3,36	(0,81)	3,27	(0,85)	3,30	(0,80)
Suporte material	2,67	(0,67)	2,53	(0,64)	2,67	(0,70)	2,56	(0,71)	2,64	(0,69)
Salário	3,90	(0,91)	3,84	(0,94)	4,00	(0,79)	3,97	(0,85)	3,95	(0,85)
Sobrecarga	2,73	(0,80)	2,84	(0,74)	2,66	(0,75)	2,67	(0,83)	2,71	(0,77)
Suporte social no trabalho	3,58	(0,70)	3,42	(0,58)	3,39	(0,68)	3,39	(0,74)	3,51	(0,69)
Ascensão	2,38	(1,07)	2,01	(1,07)	1,97	(1,13)	1,97	(1,08)	2,18	(1,11)

* Escala Likert de 5 pontos

** Escala Likert de 7 pontos

5.4 – Variáveis do estudo por local de trabalho e modalidade de trabalho

5.4.1 – Fatores do *burnout*

A média mais alta no fator *exaustão emocional* foi verificada para o grupo de plantonistas lotados nas delegacias circunscricionais (Tabela 5). Os escores de *desumanização* mais altos foram apresentados pelo grupo de plantonistas e pelo grupo que trabalha no expediente nos presídios e núcleos de custódia. O maior índice de *decepção* foi evidenciado pelo pessoal que trabalha no expediente das delegacias especializadas. Em relação à amostra total, as médias em *exaustão emocional* e em *decepção* foram muito próximas para os respondentes que trabalham no expediente e no plantão. Já no fator *desumanização*, o grupo do plantão apresentou uma média superior à do grupo do expediente.

5.4.2 - Afetividade negativa e *coping* no trabalho

O nível de *afetividade negativa* foi um pouco maior para o grupo de trabalhadores do plantão lotados nas delegacias circunscricionais (Tabela 5). De forma geral, as médias dos grupos nessa variável foram muito próximas. Verificou-se um maior uso de estratégias de *controle* e, conseqüentemente, uma menor utilização de estratégias de *escape* no pessoal do expediente e do plantão lotado nos presídios e núcleos de custódia. As médias nos fatores de *coping* foram próximas para o grupo do plantão e do expediente da amostra total.

5.4.3 – Percepção de suporte organizacional

A percepção mais favorável do *estilo de gestão da chefia* e do *suporte material* foi apresentada pelo grupo do expediente lotado nos presídios (Tabela 5). Os escores mais altos no fator salário foram evidenciados para os grupos do plantão e do expediente que trabalham nos presídios.

Quadro 5. Impacto da atuação da Delegacia Especializada em comparação com a Delegacia Circunscricional e os Presídios

	Delegacia Especializada		Delegacia Circunscricional		Presídios		Total	
	Plantão	Expediente	Plantão	Expediente	Plantão	Expediente	Plantão	Expediente
Atuação								
Exaustão Emocional	1,95 (0,71)*	2,08 (0,72)	2,28 (0,74)	2,09 (0,73)	2,00 (0,70)	2,14 (0,78)	2,12 (0,74)	2,10 (0,74)
Desumanização	1,77 (0,46)	1,80 (0,46)	1,84 (0,46)	1,78 (0,45)	2,33 (0,61)	2,09 (0,61)	1,98 (0,57)	1,83 (0,49)
Decepção	1,69 (0,54)	1,80 (0,59)	1,74 (0,59)	1,72 (0,57)	1,73 (0,53)	1,71 (0,67)	1,73 (0,57)	1,75 (0,60)
	2,46 (0,64)	2,65 (0,86)	2,68 (0,72)	2,64 (0,76)	2,56 (0,68)	2,62 (0,78)	2,61 (0,71)	2,64 (0,60)
Atuação em relação a								
Controle	3,73 (0,48)	3,77 (0,43)	3,64 (0,51)	3,75 (0,47)	3,78 (0,53)	3,94 (0,46)	3,70 (0,52)	3,78 (0,46)
Escape	2,40 (0,50)	2,53 (0,49)	2,37 (0,50)	2,40 (0,53)	2,28 (0,51)	2,28 (0,50)	2,35 (0,50)	2,43 (0,52)
Atuação em relação a								
Estilo de chefia	3,12 (0,90)	3,34 (0,82)	3,03 (0,75)	3,44 (0,73)	3,19 (0,81)	3,55 (0,88)	3,10 (0,80)	3,42 (0,78)
Suporte material	2,82 (0,86)	2,60 (0,62)	2,67 (0,66)	2,55 (0,66)	2,67 (0,69)	2,84 (0,72)	2,70 (0,71)	2,60 (0,67)
Salário	3,82 (0,95)	3,95 (0,85)	3,86 (0,87)	3,90 (0,84)	4,11 (0,81)	4,29 (0,75)	3,94 (0,87)	3,97 (0,84)
Sobrecarga	2,53 (0,72)	2,80 (0,78)	2,77 (0,71)	2,77 (0,74)	2,39 (0,78)	2,51 (0,75)	2,62 (0,75)	2,75 (0,76)
Suporte social no trabalho	3,54 (0,78)	3,74 (0,70)	3,38 (0,64)	3,50 (0,70)	3,63 (0,60)	3,77 (0,70)	3,49 (0,66)	3,52 (0,71)
Ascensão	2,13 (1,15)	2,03 (1,07)	2,05 (1,01)	2,07 (1,08)	2,52 (1,21)	2,78 (1,05)	2,21 (1,12)	2,15 (1,10)

(n = 787)

*Os valores em parêntese são os desvios padrão.

As médias mais altas em percepção de *sobrecarga* foram verificadas para o grupo de trabalhadores do expediente lotados nas delegacias especializadas e para o grupo de servidores do plantão e do expediente que trabalham nas delegacias circunscricionais. A percepção de *suporte social no trabalho* e de *ascensão* mais favoráveis foram registradas pelo pessoal do expediente lotado nos presídios. Em relação à amostra total, os fatores *salário* e *suporte social no trabalho* apresentaram a percepção mais favorável enquanto as dimensões *suporte material* e *ascensão* foram percebidas de forma desfavorável.

5.5 - Regressões

5.5.1 - *Exaustão emocional* como variável critério

Uma regressão múltipla hierárquica foi realizada para determinar se variáveis individuais (*afetividade negativa* e *coping*) e variáveis de percepção de suporte organizacional são preditores significativos da variável *exaustão emocional*, uma vez controlados os efeitos produzidos pelas variáveis sociodemográficas (Tabela 6). Foram feitas transformações nas variáveis *exaustão emocional*, *decepção* e *afetividade negativa* com a finalidade de melhorar a distribuição (normalizar). No entanto, como não ocorreram mudanças significativas e, considerando o problema de interpretabilidade, optou-se por trabalhar com as variáveis originais. Os dados extremos univariados e multivariados foram mantidos, considerando que a sua retirada não produziu modificações importantes nos resultados das regressões. Os dados faltosos, inferiores ao 5% em todas as variáveis, foram substituídos pela média.

A Tabela 6 apresenta as correlações entre as variáveis, os coeficientes de regressão não padronizados (B), o intercepto, os coeficientes de regressão padronizados (β), as correlações semiparciais (sr^2), o R, o R^2 , o R^2 ajustado e o R^2 mudança, produzidos após a entrada de todas as variáveis independentes. O R foi significativamente diferente de zero ao final de cada passo. Após terceiro passo, com todas as variáveis independentes na equação, verificou-se um $R = .659$, $F(18, 747) = 31,929$, $p < .001$.

Tabela 6 - Regressão múltipla hierárquica para a variável exaustão emocional (n = 787)

Variáveis	1	2 ^a	3 ^a	4 ^a	5 ^a	6 ^a	7 ^a	8 ^a	9 ^a	10 ^a	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1 - Exaus. emocional																				
2 - Estado civil (só)	-,013																			
3 - Segundo grau	,033	-,39																		
4 - Superior incompleto	,025	-,14**	-,23**																	
5 - Superior completo	-,056	,11**	-,58**	-,49**																
6 - Tempo de serviço	,14	-,17**	,30**	,14**	-,33**															
7 - Modalidade de trabalho (plantão)	,01	-,06	,09**	,01	-,10**	,08														
8 - Ag. polícia	-,13**	-,03	-,06	,14**	-,03	-,04	-,18													
9 - Escrivão	,24**	,012	,05	,00	-,03	,01	-,05	-,47**												
10 - Ag. penitenciário	-,03	,037	,12**	-,11**	-,01	,010	,24	-,63**	-,18**											
11 - Afetividade negativa	,39**	,046	,04	,05	-,06*	,05	-,02	-,01	,09**	-,03										
12 - Controle	-,16**	-,00	-,02	-,03	,03	,02	-,08*	-,12**	-,00	,09**	-,30**									
13 - Escape	,19**	,00	-,12**	,00	,13**	-,04	-,07*	,10**	,02	-,10**	,17**	-,12**								
14 - Estilo gestão da chefia	-,36**	,03	,01	-,12**	,08**	-,08*	-,21**	-,04	-,06	,02	-,25**	,24**	-,15**							
15 - Suporte material	-,38**	,029	,02	-,07*	,05	-,02	,07*	,00	-,19**	,07*	-,21**	,11**	-,19**	,51**						
16 - Salários	-,19**	-,010	-,05	-,06	,08*	,02	-,01	-,15**	-,04	,13**	-,15**	,11**	-,09**	,22**	,21**					
17 - Sobrecarga	,57**	-,00	,02	,08*	-,07*	,06*	-,08*	,05	,20**	-,16**	,30**	-,06*	,22**	-,52**	-,49**	-,28**				
18 - Suporte social no trabalho	-,34**	-,02	,05	-,06	,02	,04	-,03	-,02	-,17**	,12**	-,34**	,32**	-,14**	,62**	,50**	,20**	-,38**			
19 - Ascensão	-,27**	,011	,09*	-,06*	,00	-,03	,03	-,18**	-,16**	,19**	-,15**	,10**	-,16**	,40**	,52**	,32**	-,40**	,38**		
Médias	2,11	,38	,22	,16	,56	9,13	,38	,62	,12	,19	2,63	3,75	2,40	3,30	2,64	3,95	2,71	3,50	2,18	
D.P	,74	,48	,41	,36	,50	6,60	,48	,48	,32	,40	,77	,49	,51	,81	,69	,85	,77	,69	1,11	
B		-,015	-,107	-,127	-,058	,012	,045	-,185	,127	-,005	,186	-,106	,065	,031	-,091	-,017	,436	-,051	,008	
β		-,010	-,060	-,064	-,040	,111**	,030	-,12**	,056	-,003	,193**	-,070*	,046	,035	-,086*	-,020	,453**	-,048	,013	
Sr ²		-,010	-,031	-,036	-,19	,100	,027	-,058	,033	-,002	,171	-,063	,043	,022	-,063	-,018	,339	-,034	,010	
Intercepto = 1,110	R ² = 0,435	R ² ajustado = 0,421		R = 0,660**		R ² mudança = 0,204**														

** p < ,01 (1 tailed)

*p < .05 (1 tailed)

^aVariáveis dummy

Após o primeiro passo, com a entrada das variáveis estado civil (*dummy*) escolaridade (*dummy 1*, *dummy 2* e *dummy 3*), tempo de serviço, função (*dummy 1* de *dummy 2* e *dummy 3*) e modalidade de trabalho (*dummy*), evidenciou-se um $R^2 = .080$, $F(9, 756) = 7,341$, $p < ,001$. Após o segundo passo, com o ingresso das variáveis *afetividade negativa* e *coping (controle e escape)*, verificou-se um $R^2 = .231$, $F(12, 753) = 18,555$, $p < .001$ e um incremento significativo do R^2 . Após o passo 3, com a entrada das variáveis de percepção de suporte organizacional (*estilos de gestão da chefia*, *suporte material*, *salários*, *sobrecarga*, *suporte social no trabalho e ascensão*), evidenciou-se um $R^2 = ,435$ (R^2 ajustado = ,421), $F(18, 747) = 31,929$, $p < .001$. A adição dessas variáveis resultou num incremento significativo do R^2 .

Quanto às variáveis preditoras para *exaustão emocional*, foi verificado que quanto maior tempo de serviço maior *exaustão emocional* ($\beta = .11$). Também foi evidenciado que os policiais, em contraste com os delegados, apresentam menor *exaustão emocional* ($\beta = -.12$). No que tange a *afetividade negativa*, verificou-se uma relação direta com *exaustão emocional* ($\beta = .19$). Acerca das estratégias de *coping*, constatou-se que a maior *controle* menor *exaustão emocional* ($\beta = -.07$). Quanto às variáveis de percepção de suporte organizacional, observou-se uma relação inversa entre *suporte material* e *exaustão emocional* ($\beta = -.08$) e uma relação direta entre *sobrecarga* e *exaustão emocional* ($\beta = .45$).

5.5.2 - *Desumanização* como variável critério

A segunda regressão múltipla hierárquica foi realizada para determinar se variáveis individuais (*afetividade negativa* e *coping*) e variáveis de percepção de suporte organizacional permitem predizer de forma significativa a variável *desumanização*, uma vez controlados os efeitos produzidos pelas variáveis sócio-demográficas. A Tabela 7 apresenta as correlações entre as variáveis, os coeficientes de regressão não padronizados (B), o intercepto, os coeficientes de regressão padronizados (β), as correlações semiparciais (sr^2), o R, o R^2 , o R^2 ajustado e o R^2 mudança, produzidos após a entrada de todas as variáveis independentes. O R foi significativamente diferente de zero ao final de cada passo. Após o terceiro passo, com todas as variáveis independentes na equação, verificou-se um $R = .541$, $F(18, 747) = 17,128$, $p < .001$.

Tabela 7 - Regressão múltipla hierárquica para a variável desumanização (n = 787)

Variáveis	1	2 ^a	3 ^a	4 ^a	5 ^a	6 ^a	7 ^a	8 ^a	9 ^a	10 ^a	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1 - Desumanização																			
2 - Estado civil (só)	-,00																		
3 - Segundo grau	,030	-,39																	
4 - Superior incompleto	,00	-,14**	-,23**																
5 - Superior completo	-,056	,11**	-,58**	-,49**															
6 - Tempo de serviço	-,00	-,17**	,30**	,14**	-,33**														
7 - Modalidade de trabalho (plantão)	,15**	-,06	,09**	,01	-,10**	,08													
8 - Ag. polícia	-,16**	-,03	-,06	,14**	-,03	-,04	-,18												
9 - Escrivão	-,09**	,012	,05	,00	-,03	,01	-,05	-,47**											
10 - Ag. penitenciário	,32**	,037	,12**	-,11**	-,01	,010	,24	-,63**	-,18**										
11 - Afetividade negativa	,31**	,046	,04	,05	-,06*	,05	-,02	-,01	,09**	-,03									
12 - Controle	-,21**	-,00	-,02	-,03	,03	,02	-,08*	-,12**	-,00	,09**	-,30**								
13 - Escape	,18**	,00	-,12**	,00	,13**	-,04	-,07*	,10**	,02	-,10**	,17**	-,12**							
14 - Estilo gestão da chefia	-,21**	,03	,01	-,12**	,08**	-,08*	-,21**	-,04	-,06	,02	-,25**	,24**	-,15**						
15 - Suporte material	-,18**	,029	,02	-,07*	,05	-,02	,07*	,00	-,19**	,07*	-,21**	,11**	-,19**	,51**					
16 - Salários	-,08*	-,010	-,05	-,06	,08*	,02	-,01	-,15**	-,04	,13**	-,15**	,11**	-,09**	,22**	,21**				
17 - Sobrecarga	,15**	-,00	,02	,08*	-,07*	,06*	-,08*	,05	,20**	-,16**	,30**	-,06*	,22**	-,52**	-,49**	-,28**			
18 - Suporte social no trabalho	-,22**	-,02	,05	-,06	,02	,04	-,03	-,02	-,17**	,12**	-,34**	,32**	-,14**	,62**	,50**	,20**	-,38**		
19 - Ascensão	-,07*	,011	,09*	-,06*	,00	-,03	,03	-,18**	-,16**	,19**	-,15**	,10**	-,16**	,40**	,52**	,32**	-,40**	,38**	
Médias	1,89	,38	,22	,16	,56	9,13	,38	,62	,12	,19	2,63	3,75	2,40	3,30	2,64	3,95	2,71	3,50	2,18
D.P	,52	,48	,41	,36	,50	6,60	,48	,48	,32	,40	,77	,49	,51	,81	,69	,85	,77	,69	1,11
B		-,028	-,051	-,025	-,058	-,001	,087	,005	-,151	,478	,144	-,124	,143	,033	-,055	-,016	,061	-,081	,006
β		-,026	-,040	-,017	-,055	-,024	,080*	,004	-,093	,360**	,208**	-,15**	,141**	,052	-,072	-,026	,088*	-,107*	,014
Sr ²		-,025	-,021	-,010	-,027	-,022	,073	,002	-,055	,192	,184	-,103	,133	,034	-,053	-,024	,066	-,075	,011
Intercepto = 1,806	R ² = 0,292	R ² ajustado = 0,275		R = 0,541**		R ² mudança = 0,025**													

** p < ,01 (1 tailed) *p < .05 (1 tailed) *Variáveis dummy

Após o primeiro passo, com a entrada das variáveis estado civil (*dummy*), escolaridade (*dummy 1 dummy 2 e dummy 3*), tempo de serviço, função (*dummy 1, dummy 2 e dummy 3*) e modalidade de trabalho (*dummy*), evidenciou-se um $R^2 = .118$, $F(9, 756) = 11, 236$, $p < ,001$. Após o segundo passo, com o ingresso das variáveis *afetividade negativa* e *coping (controle e escape)*, verificou-se um $R^2 = .267$, $F(12, 753) = 22, 821$, $p < .001$ e um incremento significativo do R^2 . Após o passo 3, com a entrada das variáveis de percepção de suporte organizacional, evidenciou-se um $R^2 = ,292$ (R^2 ajustado = $,275$), $F(18, 747) = 17, 128$, $p < .001$. A adição dessas variáveis resultou num incremento significativo e discreto do R^2 .

Em relação às variáveis preditoras para *desumanização*, foi verificado que o pessoal de plantão, em contraste com o pessoal do expediente, apresenta maior *desumanização* ($\beta = 0.80$). Constatou-se também que os agentes penitenciários, ao contrário dos delegados, apresentam maior *desumanização* ($\beta = .36$). A *afetividade negativa* mostrou uma associação direta com *desumanização* ($\beta = .20$). O fator de *coping controle* evidenciou uma relação inversa com *desumanização* ($\beta = -.15$), enquanto o fator *escape* mostrou uma relação direta com esta variável ($\beta = .14$). Quanto às variáveis de percepção de suporte organizacional, observou-se uma relação direta entre *sobrecarga* e *desumanização* ($\beta = .09$) e uma relação inversa entre *suporte social no trabalho* e esta variável ($\beta = -.11$).

5.5.3 - *Decepção* como variável critério

A última regressão múltipla hierárquica foi realizada para determinar se variáveis de personalidade e variáveis de *percepção de suporte* organizacional predizem significativamente a variável *decepção*, uma vez controlados os efeitos produzidos pelas variáveis sócio-demográficas. A Tabela 8 mostra as correlações entre as variáveis, os coeficientes de regressão não padronizados (B), o intercepto, os coeficientes de regressão padronizados (β), as correlações semiparciais (sr^2), o R, o R^2 , o R^2 ajustado e o R^2 mudança, produzidos após a entrada de todas as variáveis independentes. O R foi significativamente diferente de zero ao final do segundo e terceiro passos. Após o terceiro passo, com todas as variáveis independentes na equação, verificou-se um $R = .649$, $F(18, 747) = 30, 178$, $p < .001$.

Tabela 8 - Regressão múltipla hierárquica para a variável decepção (n = 787)

Variáveis	1	2 ^a	3 ^a	4 ^a	5 ^a	6 ^a	7 ^a	8 ^a	9 ^a	10 ^a	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1 - Decepção																			
2 - Estado civil (só)	,02																		
3 - Segundo grau	-,06*	-,39																	
4 - Superior incompleto	,02	-,14**	-,23**																
5 - Superior completo	,03	,11**	-,58**	-,49**															
6 - Tempo de serviço	,02	-,17**	,30**	,14**	-,33**														
7 - Modalidade de trabalho (plantão)	-,02	-,06	,09**	,01	-,10**	,08													
8 - Ag. policia	-,02	-,03	-,06	,14**	-,03	-,04	-,18												
9 - Escrivão	-,09**	,012	,05	,00	-,03	,01	-,05	-,47**											
10 - Ag. penitenciário	-,01	,037	,12**	-,11**	-,01	,010	,24	-,63**	-,18**										
11 - Afetividade negativa	,42**	,046	,04	,05	-,06*	,05	-,02	-,01	,09**	-,03									
12 - Controle	-,29**	-,00	-,02	-,03	,03	,02	-,08*	-,12**	-,00	,09**	-,30**								
13 - Escape	,26**	,00	-,12**	,00	,13**	-,04	-,07*	,10**	,02	-,10**	,17**	-,12**							
14 - Estilo gestão da chefia	-,43**	,03	,01	-,12**	,08**	-,08*	-,21**	-,04	-,06	,02	-,25**	,24**	-,15**						
15 - Suporte material	-,42**	,029	,02	-,07*	,05	-,02	,07*	,00	-,19**	,07*	-,21**	,11**	-,19**	,51**					
16 - Salários	-,21*	-,010	-,05	-,06	,08*	,02	-,01	-,15**	-,04	,13**	-,15**	,11**	-,09**	,22**	,21**				
17 - Sobrecarga	,46**	-,00	,02	,08*	-,07*	,06*	-,08*	,05	,20**	-,16**	,30**	-,06*	,22**	-,52**	-,49**	-,28**			
18 - Suporte social no trabalho	-,42**	-,02	,05	-,06	,02	,04	-,03	-,02	-,17**	,12**	-,34**	,32**	-,14**	,62**	,50**	,20**	-,38**		
19 - Ascensão	-,30*	,011	,09*	-,06*	,00	-,03	,03	-,18**	-,16**	,19**	-,15**	,10**	-,16**	,40**	,52**	,32**	-,40**	,38**	
Médias	1,74	,38	,22	,16	,56	9,13	,38	,62	,12	,19	2,63	3,75	2,40	3,30	2,64	3,95	2,71	3,50	2,18
D.P	,58	,48	,41	,36	,50	6,60	,48	,48	,32	,40	,77	,49	,51	,81,	,69	,85	,77	,69	1,11
B		,004	-,143	-,099	-,023	-,002	-,042	-,074	-,084	,084	,168	-,189	,118	-,055	-,118	-,030	,178	-,067	-,006
β		,004	-,101	-,063	-,020	-,028	-,036	-,062	-,047	,058	,220**	-,16**	,106**	-,077	-,14**	-,044	,234**	-,081*	-,013
Sr ²		,003	-,053	-,036	-,010	-,025	-,032	-,029	-,028	,031	,195	-,142	,100	-,050	-,102	-,040	,175	-,057	-,010
Intercepto = 2,201	R ² = 0,421	R ² ajustado = 0,407		R = 0,649**		R ² mudança = 0,158**													

** p < ,01 (1 tailed)

*p < .05 (1 tailed)

^aVariáveis dummy

Após o primeiro passo, com a entrada das variáveis estado civil (*dummy*), escolaridade (*dummy 1*, *dummy 2* e *dummy 3*), tempo de serviço, função (*dummy 1*, *dummy 2* e *dummy 3*) e modalidade de trabalho (*dummy*), evidenciou-se um $R^2 = .002$, $F(9, 756) = 1, 747$. Após o segundo passo, com o ingresso das variáveis *afetividade negativa* e *coping* (*controle* e *escape*), verificou-se um $R^2 = .263$, $F(12, 753) = 22, 358$, $p < .001$ e um incremento significativo do R^2 . Após o passo 3, com a entrada das variáveis de percepção de suporte organizacional (*estilos de gestão da chefia*, *suporte material*, *salários*, *sobrecarga*, *suporte social no trabalho* e *ascensão*), evidenciou-se um $R^2 = ,421$ (R^2 ajustado = ,407), $F(18, 747) = 30, 178$, $p < .001$. A adição dessas variáveis resultou num incremento significativo do R^2 .

Em relação às variáveis preditoras para *decepção*, foi verificada uma associação direta entre *afetividade negativa* e *decepção* ($\beta = .22$). O fator de *coping controle* evidenciou uma relação inversa com *decepção* ($\beta = -.16$) enquanto o fator *escape* mostrou uma relação direta com esta variável ($\beta = .10$). Em relação às variáveis de percepção de suporte organizacional, evidenciou-se uma relação direta entre *sobrecarga* e *decepção* ($\beta = .23$), uma relação inversa entre *suporte social no trabalho* e *decepção* ($\beta = -.18$) e uma associação inversa entre *suporte material* e esta variável ($\beta -.14$).

O próximo capítulo tem como finalidade discutir os resultados aqui apresentados, de acordo com os objetivos do presente trabalho e com base na revisão da literatura.

CAPÍTULO 6 - DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Neste capítulo final serão discutidos os resultados da pesquisa à luz da literatura e das características da organização e das atribuições das diferentes categorias ocupacionais que participaram no estudo. A discussão dos dados será desenvolvida conforme os objetivos da pesquisa. Ao final, serão realizadas recomendações de caráter preventivo e será levantada uma agenda de pesquisa que visa orientar futuros trabalhos no campo do *burnout*.

Em relação ao primeiro objetivo, investigar o fenômeno do *burnout* na amostra de participantes, foram verificados níveis baixos nos três componentes da síndrome. Apesar de serem baixos, estes escores foram superiores aos apresentados pela amostra de policiais no estudo de Kop *et al.* (1999), especialmente no que concerne aos fatores *exaustão emocional* e *decepção*.

Baixos escores nos fatores de *burnout* também têm sido identificados em outras pesquisas desenvolvidas com trabalhadores brasileiros de outras categorias ocupacionais. Pode-se mencionar, por exemplo, a pesquisa de Tamayo, M.R. (1997), realizada com trabalhadores da enfermagem de dois hospitais públicos do DF, a réplica dessa pesquisa, desenvolvida por Borges *et al.* (1998), com funcionários de um hospital público de Natal, a pesquisa de Lautert (1997), realizada com enfermeiras e o estudo de Barbosa (2001), desenvolvido com gestores de uma empresa estatal.

A comparação entre as médias dos fatores de *burnout* dos participantes desta pesquisa com os resultados dos estudos mencionados anteriormente permite concluir que a amostra da PCDF não foi o grupo que apresentou maior *exaustão emocional* nem maior *desumanização*, mas foi o grupo que apresentou menor *realização pessoal no trabalho* (maior *decepção*). De qualquer maneira, esta conclusão deve ser corroborada mediante análises estatísticas específicas que permitam verificar se as diferenças entre as médias são significativas. Somente a realização de um número representativo de pesquisas de *burnout*

em diferentes grupos ocupacionais poderá fornecer resultados mais conclusivos acerca da incidência dessa síndrome em trabalhadores brasileiros.

O perfil do *burnout* da amostra de participantes do estudo (média dos escores em cada dimensão da síndrome) caracterizou-se por uma média mais alta no fator *exaustão emocional*, seguida pela média do fator *desumanização* e, posteriormente, pela média do fator *decepção*. Esse perfil foi diferente ao identificado em estudos com policiais e agentes penitenciários realizados nos Estados Unidos e na Holanda. Esses estudos encontraram um perfil caracterizado por escores mais altos em *desumanização* e em *diminuição da realização pessoal* e escores mais baixos em *exaustão emocional* (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Para identificar que aspectos definem a diferença entre esses perfis, é necessário identificar em maior detalhe o tipo de estressores enfrentados por trabalhadores do sistemas policial e penitenciário brasileiros. Ao princípio, pode-se argumentar a existência de uma maior demanda de trabalho decorrente da escalada da violência, da falta de efetivo para combatê-la e de má qualidade de vida nos presídios gerada pela superlotação. Esses aspectos podem incrementar o nível de estresse do indivíduo e esgotar os seus recursos emocionais.

Em relação ao segundo objetivo, determinar o nível de *afetividade negativa* da amostra de participantes, verificou-se um nível inferior ao ponto médio da escala. Esse baixo índice evidenciou que a amostra de participantes não experimenta frequentemente emoções negativas (ansiedade, tensão, perda do controle). Esse baixo índice, provavelmente, “protege” os indivíduos do desenvolvimento de fenômenos como o *burnout*, tendo em vista que a vulnerabilidade pessoal, característica dos indivíduos com alta afetividade negativa, tem sido identificada pela literatura como um fator desencadeante dessa síndrome.

No que tange ao terceiro objetivo, identificar as estratégias de *coping* utilizadas pelos participantes do estudo, observou-se um uso mais freqüente de estratégias de *controle* do que de estratégias de *escape/evitação*. O fato de os profissionais que

participaram no estudo desenvolverem boa parte do seu trabalho em equipes pode dificultar a adoção de estratégias de *escape/evitação* pelo indivíduo, especialmente, quando é preciso lidar com problemas no trabalho que afetam toda a equipe.

É provável que o baixo uso de estratégias de *escape* verificado no estudo tenha obedecido à falta de um repertório de estratégias mais completo. Segundo Beehr e Jonhson (1995), os policiais utilizam uma grande variedade de estratégias para lidar com o estresse ocupacional. Além do *coping* centrado na emoção e no problema, essas estratégias também envolvem o consumo de bebida e a religiosidade. Nesse sentido, é conveniente que futuras pesquisas que abordem o *coping* em policiais ou em agentes penitenciários utilizem instrumentos de medida que incluam variáveis dessa natureza.

Acerca do quarto objetivo, determinar a percepção de suporte organizacional da amostra, constatou-se que os fatores desse construto que receberam avaliação mais desfavorável foram o *suporte material* fornecido pela corporação e as políticas de *ascensão*. Esse resultado foi corroborado por comentários feitos por vários dos respondentes durante a aplicação dos instrumentos de medida nos locais de trabalho.

No caso do *suporte material*, os comentários referiram-se à falta de armamento adequado, de viaturas em boas condições e de material para escritório. De acordo com informação dos próprios policiais, em algumas delegacias é prática comum o uso de “caixinhas” para arrecadar dinheiro entre os funcionários e para poder comprar qualquer material que estiver faltando. No caso das políticas de *ascensão*, os comentários relacionavam-se à falta de oportunidades para fazer carreira dentro da corporação. Por exemplo: policiais, escrivães e agentes penitenciários somente podem aspirar ao cargo de chefe de seção a não ser que tenham formação em direito e possam fazer concurso para delegado.

As variáveis de percepção de suporte organizacional melhor avaliadas foram o *salário* e o *suporte social no trabalho*. Em relação ao primeiro aspecto, é importante comentar que, de acordo com alguns servidores da PCDF, os trabalhadores desta corporação recebem remuneração mais alta em comparação com empregados da Polícia

Civil de outros estados Brasileiros. Os agentes penitenciários além de ter esse parâmetro de comparação, também podiam constatar a superioridade do seu salário tomando como ponto de referência a remuneração recebida por policiais militares e por bombeiros militares, que à época da realização desta pesquisa, trabalhavam nos presídios desempenhando a função de agente penitenciário.

Acerca do *suporte social no trabalho*, como já foi mencionado, boa parte da atividade laboral desenvolvida pelas categorias participantes no estudo é realizada por equipes, existindo, portanto, uma preocupação por aspectos como a coesão e a colaboração entre os integrantes. Esse resultado corroborou os achados de pesquisa de Freitas (1997), que apontaram para a relevância do suporte social no trabalho entre policiais. A pesquisa dessa autora, realizada com uma amostra de 404 policiais civis, verificou uma associação positiva entre percepção de suporte social e bem-estar psicológico e físico.

Quanto ao último objetivo da pesquisa, estabelecer o poder de predição das variáveis biográficas, funcionais, individuais e de suporte organizacional para cada um dos fatores do *burnout*, a análises dos resultados mostrou que uma quantidade significativa de variância das variáveis *exaustão emocional*, *desumanização* e *decepção* foi explicadas pelo conjunto de variáveis individuais (afetividade negativa e *coping*) e de percepção de suporte organizacional.

Em relação às correlações mais importantes entre as variáveis funcionais e as variáveis critério, verificou-se uma relação direta, moderada e significativa entre a função escrivão e a *exaustão emocional*, mas o beta apresentado por aquela variável não foi significativo para a predição desta última. A associação entre essas variáveis pode ser explicada pelo conteúdo da tarefa, especificamente, pela falta de variedade e pelo caráter burocrático que permeiam as atividades desenvolvidas por esse grupo (p. ex., trâmite excessivo de documentação).

Outro aspecto que pode explicar essa relação é a percepção de *sobrecarga* (Cooper & col., 2001). A percepção de *sobrecarga* dos escrivães e o seu nível de *exaustão* superaram as médias evidenciadas pela amostra como um todo nesses fatores. É importante

mencionar que apesar da jornada de trabalho dos escrivães ter duas horas a menos do que a das outras categorias ocupacionais envolvidas neste estudo, devido a uma causa ganha na justiça, parece que o número de horas trabalhadas não é o único fator que influencia a sua maior percepção de sobrecarga e sentimentos de exaustão. Nascimento (1999) refere-se à tarefa do escrivão como “humanamente impossível”, quando constatou, na sua pesquisa etnográfica, realizada numa delegacia circunscricional do DF, que cada escrivão tinha acumulado numa semana cerca de duzentos inquéritos policiais para tramitar. Talvez por essas razões, no jargão policial, o escrivão é chamado de “escravão”, fazendo alusão ao trabalho pesado realizado pelos escravos.

Também foi evidenciada uma correlação moderada, direta e significativa entre a função agente penitenciário e o fator do *burnout desumanização*. Além disso, aquela variável contribuiu de forma significativa para a predição desta última. A associação entre as duas variáveis pode ser explicada a partir da socialização ocupacional e da relação estruturalmente conflituosa que permeia o vínculo dos agentes penitenciários com a sua clientela (usuários problemáticos).

Essa relação é caracterizada pelo distanciamento e pela objetividade excessivas (Schaufeli & Peeters, 2001; Schaufeli & Enzmann, 1998). A imagem social negativa do preso, a incapacidade do sistema penitenciário para reabilitá-lo e as conseqüentes recaídas em atos delituosos incrementam o ceticismo e o cinismo por parte dos agentes penitenciários (Schaufeli & Peeters, 2000).

As correlações diretas e significativas entre *afetividade negativa* (AN) e os três fatores do *burnout* confirmam achados de pesquisa que suportam a existência de um vínculo entre os dois fenômenos. A associação da AN com *exaustão emocional* foi moderada e significativa, evidenciando-se uma contribuição significativa daquela variável para a predição dos três fatores do *burnout*. Esse resultados confirmam a primeira hipótese deste estudo, a *afetividade negativa* apresenta uma relação direta com os fatores do *burnout* e é um predito significativo para esses fatores.

Como já foi mencionado neste trabalho, o vínculo entre a AN e esse fenômeno tem sugerido, para autores como Semmer (1996), a possibilidade da AN ser uma característica de personalidade que torna os indivíduos mais vulneráveis ao estresse. De acordo com esse autor, as pessoas com alta AN são mais inclinadas a experimentar tensão psicológica e outros fatores negativos do ambiente de trabalho. A AN tem sido apontada como uma variável que incrementa a suscetibilidade dos indivíduos aos efeitos do estresse induzidos pelo ambiente (Parkes, 1990).

É importante mencionar que neste estudo a AN apresentou correlações moderadas com fatores da percepção de suporte organizacional, apontados tradicionalmente pela literatura como agentes estressores. Essa relação foi direta com o fator *sobrecarga* e inversa com a variável *suporte social no trabalho*.

Acerca da relação do *coping* no ambiente ocupacional com os fatores do *burnout*, as correlações inversas e significativas verificadas entre as estratégias de *controle* e esses fatores, assim como as correlações diretas e também significativas evidenciadas entre as estratégias de *escape* com os componentes da síndrome, particularmente com *exaustão emocional*, confirmam os achados de Leiter (1991), que verificou que um índice menor nessa variável estava associado ao uso de estratégias de *controle*, enquanto a utilização de estratégias de *escape* foi relacionada a um incremento da exaustão emocional.

A contribuição significativa das variáveis de *coping* para a explicação dos fatores do *burnout* sugere que o grau de *controle* do indivíduo sobre aspectos do seu ambiente de trabalho pode influenciar o seu comportamento e atitudes para lidar com o estresse e com os problemas no ambiente ocupacional. Especificamente, o uso de estratégias de *controle* pode influenciar os sentimentos de realização pessoal no trabalho e vice-versa (Lee & Ashforth, 1996). Isto é, na medida em que o sujeito utiliza estratégias de *controle* que visam confrontar e resolver o problema, reforça os seus sentimentos de realização pessoal, incrementando, ao mesmo tempo, o uso desse tipo de estratégias.

A segunda hipótese deste estudo, o fator controle de *coping* no trabalho apresenta uma relação inversa com os fatores de *burnout* e é um preditor significativo para esses

fatores, foi confirmada. Já a terceira hipótese da pesquisa, o fator *escape de coping* no trabalho apresenta uma relação direta com os fatores de *burnout* e é um preditor significativo para esses fatores, foi confirmada parcialmente, tendo em vista que esse fator não foi um preditor significativo para a variável exaustão emocional.

Quanto à relação entre os fatores da percepção de suporte organizacional e as dimensões do *burnout*, a correlação forte, direta e significativa verificada entre *sobrecarga* e *exaustão emocional* e a contribuição importante e significativa daquela variável para a predição desta última confirmaram dados teóricos e empíricos da literatura que têm apontado o estreito vínculo entre estas duas variáveis (Maslach & Jackson, 1986; Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashforth, 1996; Gil-Monte & Peiró, 1997; Maslach & Leiter, 1997; Schaufeli & Enzmann, 1998; Janssen, Schaufeli & Houkes, 1999; Moore, 2000).

Por exemplo, a pesquisa de Janssen *et al.* (1999), realizada com uma amostra de enfermeiras, verificou uma forte associação entre *sobrecarga* e *exaustão emocional*. Esses autores concluíram, baseados uma análise de equação estrutural, que os empregados são claramente afetados pelas demandas no trabalho, podendo desenvolver um processo de esgotamento emocional. Especificamente, demandas excessivas no trabalho sugam a energia do indivíduo, tornando impossível a sua recuperação.

Também foi evidenciada uma associação direta, moderada e significativa entre percepção de *sobrecarga* e *decepção* e uma associação baixa entre percepção de *sobrecarga* e *desumanização*. Além disso, verificou-se uma contribuição discreta e significativa da *sobrecarga* para a predição dessas duas dimensões do *burnout*. Esse resultado confirma a influência dessa variável sobre o bem-estar geral e saúde do trabalhador apontada tradicionalmente pela literatura. Esses resultados confirmam a quarta hipótese da pesquisa, o fator *sobrecarga* da escala de percepção de suporte organizacional evidencia uma relação direta com os fatores de *burnout* e prediz significativamente esses fatores.

A percepção do *suporte material* fornecido pela organização foi outra variável que além de mostrar uma correlação inversa, moderada e significativa com o fator da síndrome

decepção, também contribuiu para a predição deste fator. Esse resultado confirma achados da literatura que consideram que a realização pessoal do indivíduo no trabalho pode ser abalada quando as pessoas percebem que não dispõem dos recursos necessários para desenvolver as suas atividades (Maslach, Leiter & Schaufeli, 2001).

O *suporte social no trabalho* mostrou correlações inversas e significativas com as três dimensões do *burnout*. Essa variável também apresentou uma contribuição discreta e significativa para a predição da *desumanização* e da *decepção*. O apoio dos colegas e do supervisor é recomendado pelos estudiosos do *burnout* como uma forma de diminuir o impacto dos estresse no trabalho sobre o indivíduo (Gil-Monte & Peiró, 1997).

A quinta hipótese do estudo, os fatores da escala de percepção de suporte organizacional - *estilo de gestão da chefia, suporte material, ascensão, suporte social no trabalho e salários* -, apresentam uma relação inversa com os fatores de *burnout* e predizem significativamente esses fatores, foi confirmada parcialmente, considerando que somente sobrecarga, suporte material e suporte social no trabalho foram preditores significativos para as dimensões da síndrome.

Os resultados deste trabalho apontaram a importância de variáveis de personalidade e de suporte organizacional para a predição dos fatores do *burnout*. No caso das variáveis *exaustão emocional* e *desumanização*, as variáveis funcionais também foram preditores significativos - função e tempo de serviço para a primeira e modalidade de trabalho e função para a segunda. A contribuição do conjunto de variáveis biográficas e funcionais foi discreta em comparação com a contribuição do conjunto de variáveis de personalidade e do conjunto de variáveis de suporte organizacional, exceto para o fator *desumanização*, em que a contribuição deste último conjunto foi baixa.

Na regressão calculada para a dimensão *exaustão emocional*, evidenciou-se uma maior contribuição do conjunto de variáveis de percepção de suporte organizacional do que do conjunto de variáveis de personalidade. O resultado contrário foi verificado nas regressões realizadas para os fatores *desumanização* e *decepção*. Esses resultados confirmam, o estreito vínculo entre a *exaustão emocional* e as demandas no trabalho,

especialmente a *sobrecarga*, e corroboram também que os outros dois fatores da síndrome são melhor preditos por variáveis de personalidade e da organização.

De acordo com esses resultados, pode-se concluir que a sexta hipótese da pesquisa, a *afetividade negativa* e os fatores de *coping controle e escape*, como variáveis antecedentes para as dimensões do *burnout*, levam a um acréscimo significativo na variância explicada, uma vez controlada a influência das variáveis biográficas e funcionais, foi confirmada. A última hipótese, os componentes da escala de percepção de suporte organizacional, como variáveis antecedentes para os fatores do *burnout*, levam a um acréscimo significativo na variância explicada, uma vez controlada a influência das variáveis biográficas, funcionais e de personalidade, também foi confirmada.

Antes de abordar as limitações do estudo e a agenda de pesquisa, é importante fazer algumas recomendações e comentários, considerando os resultados da pesquisa e alguns aspectos comentados pelos participantes.

Apesar dos resultados da pesquisa terem revelado escores baixos nos fatores de *burnout*, é importante lembrar que a natureza do trabalho policial implica lidar continuamente com diferentes tipos de estressores. Nesse sentido, é conveniente que a corporação desenvolva programas de prevenção de saúde mental no trabalho e de qualidade de vida, propiciando ao indivíduo o aprimoramento dos recursos de *coping* para lidar melhor com o estresse ocupacional.

A implementação de programas de prevenção na PCDF poderiam contemplar tanto o indivíduo quanto a organização. Em relação ao indivíduo, podem ser implementadas técnicas que permitam ao trabalhador administrar os efeitos causados pelos agentes estressores (relaxamento, reestruturação cognitiva, inoculação de estresse, programas esportivos). Também pode ser incentivada a aquisição de novos repertórios para lidar com situações difíceis ou problemáticas no trabalho (treinamento para a solução de problemas, técnicas de assertividade, treinamento para a administração eficaz do tempo).

Em relação à organização, é fundamental que a instituição se preocupe em reduzir os estressores ocupacionais, levando em conta que esse tipo de abordagem pode intervir diretamente sobre as fontes de estresse (Hurrell JR, 1995). Nesse sentido, são relevantes intervenções para melhorar a organização do trabalho, como por exemplo, reduzir a carga de trabalho, incrementar o controle do indivíduo sobre as suas atividades, melhorar a participação do empregado no processo de trabalho, desenvolver métodos mais adequados para realizar as tarefas, otimizar os espaços físicos, fornecer equipamentos e materiais adequados etc. Também são importantes: o treinamento para aprimorar e desenvolver habilidades técnicas, a capacitação dos supervisores para um maior e melhor oferecimento de suporte e a implementação de políticas de ascensão que possibilitem ao trabalhador vislumbrar um futuro profissional dentro da organização.

Como mencionado por Jex (1998), mudar o nível de suporte numa organização não é uma tarefa fácil, mas sem nenhuma dúvida, é mais factível do que mudar as características de personalidade dos indivíduos.

Nota-se que, apesar de determinados fatores organizacionais terem sido associados aos componentes de *burnout* e terem sido preditores significativos para as dimensões dessa síndrome, variáveis individuais também mostraram-se relevantes para compreender o fenômeno.

Variáveis da estrutura psicológica do indivíduo podem ser importantes para explicar por que somente determinados trabalhadores desenvolvem o *burnout*. De qualquer forma, a associação de características individuais com a síndrome não pode servir de pretexto para que as organizações assumam uma postura passiva com respeito à melhoria do ambiente ocupacional e à preservação da saúde dos seus trabalhadores.

O investimento dos administradores na saúde da organização será revertido na saúde dos seus trabalhadores. De acordo com Cox, Kuk e Leiter (1993), a qualidade da organização, do ambiente ocupacional e do trabalho em si podem afetar a experiência do estresse, a saúde do empregado e o seu desempenho laboral.

Além disso, como sugerido por Maslach e Leiter (1997), a intervenção no nível coletivo para atender a problemas que afetam ou que podem afetar a saúde do trabalhador é mais adequada do que a intervenção no nível individual, considerando que a intervenção no nível coletivo estará garantindo à organização um pessoal mais eficiente, produtivo e comprometido.

Tomando como ponto de partida o aumento da criminalidade no DF e no entorno, frequentemente relatado pelas próprias autoridades policiais nos diferentes meios de comunicação, pode-se prever que, provavelmente, as demandas de trabalho das categorias participantes deste estudo tenderão a aumentar (maior número de prisões, inquéritos, investigações, sindicâncias e aumento da superlotação nos presídios). Nesse sentido, é pertinente que a corporação avalie a possibilidade de implementar algumas das sugestões aqui propostas ou outras que possam surgir futuramente.

A seguir, serão comentadas algumas limitações deste trabalho. Inicialmente, pode-se mencionar o fato da pesquisa ter sido realizada com uma amostra selecionada por conveniência, não usufruindo, pelo tanto, dos benefícios próprios de estudos desenvolvidos com amostragem aleatória.

Apesar da presteza e da colaboração dos servidores da PCDF e da boa aceitação da pesquisa, foram verificadas atitudes de receio e de desconfiança sobre a finalidade do estudo e sobre o tratamento confidencial da informação. Esses sentimentos, possivelmente, desencorajaram vários servidores a participarem da pesquisa e, talvez, tenham coibido alguns participantes a responderem com sinceridade determinados itens.

Cabe ressaltar, que esse tipo de comportamento é “natural” em organizações que não têm mantido muito contato com trabalhos de pesquisa e, que além disso, têm passado por experiências desagradáveis referentes a estudos anteriores. Vários servidores expressaram de forma aberta que não desejavam participar no estudo porque em ocasiões passadas os pesquisadores nunca tinham voltado à instituição para dar retorno sobre os resultados.

Antes de mencionar as contribuições do presente trabalho e de apresentar algumas conclusões, será proposta uma agenda de pesquisa que contempla as variáveis tratadas nesta pesquisa.

Em relação ao *burnout*, é imprescindível a realização de pesquisas que definam esse fenômeno no contexto ocupacional brasileiro e que o caracterizem. Para atingir esses ambiciosos objetivos, sem dúvida, é preciso contar com o apoio de ferramentas qualitativas, tais como entrevistas e observações diretas do trabalho, que permitam uma melhor apreensão e compreensão do *burnout*.

De acordo com o conhecimento científico sobre o *burnout* acumulado até hoje, existem mais razões para pensar que este fenômeno acontece no contexto laboral brasileiro do que motivos para negar a sua presença. No entanto, é necessário entender como se manifesta o *burnout* na realidade do trabalhador brasileiro.

Neste ponto, surge uma exigência que pode fazer o caminho tortuoso: a implementação de estudos longitudinais. Verifica-se a propensão dos pesquisadores do *burnout* de considerar este fenômeno como um processo e não como um estado. Infelizmente, a abordagem do tipo transversal, utilizada na maioria das investigações sobre a síndrome, vai no sentido oposto dessa tendência. Devido às suas limitações e à complexidade do *burnout*, esse tipo de abordagem pode estar captando, principalmente, as manifestações da síndrome, sem dar conta do seu processo evolutivo.

No que diz respeito à *afetividade negativa*, uma agenda de pesquisa desafiante é o estudo da relação entre essa variável e os fatores do *burnout*, abordado a partir dos mecanismos hipotéticos propostos por Spector et. al.(2000). Especificamente, seria interessante verificar o vínculo do mecanismo de percepção de sintomas e do mecanismo de hiper-responsividade com os fatores *exaustão emocional* e *decepção*. De acordo com esses mecanismos, os indivíduos com alta AN percebem e relatam mais estressores presentes no ambiente de trabalho e apresentam uma maior resposta emocional a tais estressores. Já relação entre AN e *desumanização*, possivelmente, seja influenciada pelo mecanismo de criação de estresse, que aborda os conflitos com colegas e usuários no

ambiente de trabalho decorrentes da contínua expressão verbal e não verbal de sentimentos desfavoráveis, característica dos indivíduos com alta AN.

No que concerne ao estudo do *coping* em policiais e agentes penitenciários, é importante ressaltar a pertinência de construir instrumentos específicos para o estudo desse tópico nessas categorias ocupacionais, haja vista a presença contínua de alguns estressores e o risco permanente que caracterizam o seu trabalho. Além disso, considerando que essas categorias trabalham frequentemente em equipe, pode ser interessante investigar o uso de estratégias de *coping* grupais para lidar com os problemas no trabalho, com a carga emocional e com o estresse ocupacional.

Quanto à percepção de suporte organizacional, é relevante a realização de novas pesquisas nacionais que delimitem melhor os aspectos envolvidos nesse construto. É possível que variáveis referentes ao tipo de organização, à forma como são desenvolvidas as atividades (individual, grupal) e à influência da chefia determinem a percepção das pessoas sobre essa variável.

Como foi apresentado neste trabalho, existe uma corrente de pesquisas que buscam explicar o *burnout* a partir da falta de reciprocidade organizacional. É importante que estudos desenvolvidos dentro por essa linha incluam a variável de percepção de suporte organizacional e contemplem outros aspectos desse marco de referência, como, por exemplo, a ideologia da troca. Dessa forma, a investigação do *burnout* nesse contexto pode trazer contribuições relevantes para a compreensão desta síndrome.

Uma agenda de pesquisa que será desenvolvida a curto prazo pelo autor deste trabalho é a análise diferencial entre as médias das variáveis do estudo apresentadas pelas quatro categorias ocupacionais. Um exame inicial desse aspecto, desenvolvido mediante análise de variância (*One-Way*), apontou diferenças significativas para todas as variáveis. Considerando as pequenas diferenças entre as médias dos fatores e a proximidade dos desvios padrão das variáveis, é provável que o caráter significativo dos resultados tenha sido conseqüências de artifícios estatísticos. Por tal razão, novas análises serão

desenvolvidas por meio de técnicas mais sofisticadas (ANCOVA e MANOVA) para garantir a precisão e a veracidade dos resultados.

Outro trabalho, que será desenvolvido a partir dos resultados desta pesquisa, é a formulação de um modelo e o seu teste mediante equação estrutural. De forma geral, esse modelo apresentará como variáveis antecedentes as variáveis de percepção de suporte organizacional e variáveis funcionais como tempo de serviço, função e modalidade de trabalho. Como mediadores serão incluídas as variáveis de personalidade afetividade negativa e estratégias de *coping* e como variáveis critério entrarão os fatores do *burnout*.

Um outro aspecto de interesse do autor deste trabalho, que espera desenvolver a longo prazo, é o desenvolvimento de um método que permita identificar os níveis de *burnout* e trabalhar com esses níveis para explicar o processo de desenvolvimento da síndrome, uma vez que os métodos de classificação utilizados na literatura apresentam muitas limitações.

O método utilizado por Maslach e Jackson (1986) considera os níveis baixo, médio e alto de acordo com os percentis da curva normal. A classificação num determinado nível obedece à localização concomitante dos três fatores de *burnout* nesse nível. Por exemplo, um grupo de indivíduos com *exaustão emocional* alta, *despersonalização* alta e diminuição da realização pessoal alta será considerado como um grupo que apresenta nível alto de *burnout*. O problema com essa classificação, é que deixa de fora indivíduos que podem apresentar seqüências heterogêneas dos fatores da síndrome, como por exemplo, *exaustão emocional* alta, *despersonalização* média e *realização pessoal no trabalho* baixa.

Outro método, proposto por Golembiewski *et al.* (1988) somente contempla níveis alto e baixo para cada um dos fatores do *burnout*, calculados com base na mediana. A partir do pressuposto de que o *burnout* sempre começa pela *despersonalização*, o modelo desses autores identifica oito fases progressivas da síndrome. Essas “fases” na realidade não representam um processo de desenvolvimento, senão simplesmente uma classificação em oito diferentes combinações (desde o número I = baixo nos três fatores até a número

VIII = alto nos três fatores). As combinações retratam o estágio do *burnout* em que o indivíduo se encontra.

Levando em conta as limitações dessas duas técnicas para classificar o *burnout*, é prioritário desenvolver um método mais elaborado que, além de categorizar os fatores desta síndrome em diferentes níveis de severidade, também possa captar as suas fases de desenvolvimento. O empreendimento dessa técnica terá como linha de partida a Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB), utilizada neste trabalho, e considerará a possibilidade de trabalhar com médias ponderadas para os fatores, dado que a literatura é unânime em atribuir maior importância à dimensão da síndrome exaustão emocional.

Antes de apresentar algumas conclusões deste trabalho, cabe ressaltar as suas contribuições. Em primeiro lugar, salienta-se o fato do estudo ter sido realizado com categorias ocupacionais que têm recebido pouca atenção nas pesquisas sobre o *burnout*. Em segundo lugar, o estudo confirmou a pertinência de se considerar características de personalidade e variáveis que dizem respeito à percepção do trabalhador de aspectos da organização para investigar o *burnout*. Em terceiro lugar, verificou-se a adequação da Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB) como um instrumento válido e consistente para as pesquisas sobre esta síndrome.

Diante dos resultados atingidos e da revisão de literatura apresentada, podem ser destacadas as seguintes conclusões:

- 1 - A importância de utilizar técnicas de coleta de dados quantitativas e qualitativas para o estudo do *burnout*, com a finalidade de obter uma informação mais abrangente sobre essa síndrome.
- 2 - A necessidade de realizar estudos longitudinais para uma melhor compreensão do desenvolvimento e da severidade do *burnout*.
- 3 - A relevância de estudos que comparem a incidência do *burnout* entre diferentes categorias profissionais, tanto dos serviços humanos quanto do setor administrativo.
- 4 - A pertinência de incluir variáveis inerentes à categoria ocupacional e à cultura brasileira para estudar o fenômeno do *coping*.

5 - A relevância de considerar, nas pesquisas de percepção de suporte organizacional, variáveis relacionadas com o estilo de gestão da chefia e com o relacionamento com os colegas de trabalho.

6 - A necessidade de delimitar melhor o conceito de *afetividade negativa* na cultura brasileira.

7- A importância de testar modelos explicativos do *burnout* mediante equação estrutural.

7 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraham, R. (1999). Negative affectivity: moderator of confound in emotional dissonance-outcome relationship. Journal of Psychology, 1333, 61-72.
- Aiken, L.H. & Sloane, D.M. (1997). Effects of organizational innovations in aids care on burnout among urban hospital nurses. Work and Occupations, 24, 453-477.
- Allen, M.W. (1992). Communication and organizational commitment: perceived organizational support as a mediating factor. Communication Quarterly, 40, 357-367.
- Amirkhan, J.H. (1990). A factor analytically derived measure of coping: the coping strategy indicator. Journal of Personality and Social Psychology, 56, 1066-1074.
- Andrews, M.C. & Kacmar, M. (2001). Discriminating among organizational politics, justice and support. Journal of Organizational Behavior, 22, 347-366.
- Arches, J. (1991). Social structure, burnout and job satisfaction. Social Work, 36, 202-206.
- Ashforth, B.E. & Lee, R.T. (1997). Burnout as a process: commentary on Cordes, Dougherty and Blum. Journal of Organizational Behavior, 18, 703-708.
- Aubert, N. (1993). A neurose profissional. Em O.F. Sette Tôres (Org.), O Indivíduo na Organização: Dimensões esquecidas (Vol. 2, pp. 163-193). São Paulo, SP: Editora Atlas S.A. Tradução.
- Barbosa, R.M (2001). A relação entre a síndrome de burnout e o comprometimento organizacional em gestores de empresa estatal. Dissertação de Mestrado, Departamento de Administração. Universidade de Brasília, Brasília, DF.
- Beehr, T., Johnson, L.B. & Nieva, R. (1995). Occupational stress: coping of polices and their spouses. Journal of Organizational Behavior, 16, 3-25.
- Beer, J & Beer, J. (1992). Burnout and stress, depression and self-esteem of teachers. Psychological Reports, 71, 1331-1336
- Borges, L., Pereira, A. & Machado, A. (1998). A relação entre a síndrome de burnout e os valores organizacionais em funcionários de um hospital público em Natal. [Resumo]. Em Sociedade Brasileira de Psicologia (Org.), XXVIII Reunião Anual de Psicologia, Resumos (p. 203). Ribeirão Preto, SP: SBP.
- Burke, R. (1994). Stressful events, work-family conflict, coping, psychological burnout, and well-being among police officers. Psychological Reports, 75, 787-800.

- Burke, R. & Deszca, E. (1986). Correlates of Psychological burnout phases among police officers, Human Relations, 39, 487-502.
- Burke, R. & Greenglass, E. (1989). The client's role and psychological burnout in teachers and administrators. Psychological Reports, 64, 1299-1306.
- Buunk, B.P. & Schaufeli, W.B (1993). Burnout: a perspective from social comparison theory Em W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (Orgs.), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research (pp. 53-69). Washington DC: Taylor & Francis.
- Byrne, B. (1993). The Maslach Burnout Inventory: Testing for factorial validity and invariance across elementary, intermediate, and secondary teachers. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 66, 197-212.
- Carver, C.S., Scheier, M.F. & Weintraub, J.K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. Journal of Personality and Social Psychology, 56, 267-283.
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. Em W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (Orgs.), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research (pp. 135-149). Washington DC: Taylor & Francis.
- Cooper, C.L., Dewe, P.J. & O'Driscoll, M.P. (2001). Organizational Stress: A review and critique of theory, research, and applicatios. London: Sage Publications.
- Cordes, C.L. & Dougherty, T.W. (1993). A review an integration and research on job burnout. Academy of Management Review, 18, 621-656.
- Cordes, C.L. & Dougherty, T.W & Blum (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: a comparasion of models. Journal of Organizational Behavior, 18, 686-701.
- Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M.P. (1983). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. Em W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (Orgs.), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research (pp. 177-193). Washington DC: Taylor & Francis.
- Cropanzano, R., Howes, J.C. Grandey, A.A. & Tothj, P. (1997). The relation of organizational politics and support to work behaviors, attitudes ans stress. Journal of Organizational Behavior, 18, 159-180.
- Deal, T. & Kennedy, A. (1982). Corporate culture: The rites and rituals of corporate life. Massachusetts: Addison-Wesley.

- Dolan, S.L. (1995). Individual, organizational and social determinants of managerial burnout: theoretical and empirical update. Em R. Crandall e P.L. Perrewé (Orgs.), Occupational Stress a Handbook (pp. 223-237). Washington DC: Taylor & Francis.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 82, 812-820.
- Eisenberger, R., Fassolo, P., & LaMastro, V.D. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. Journal of Applied Psychology, 75, 51-59.
- Eisenberger, R., Hutchinson, R., Hutington, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71, 500-507.
- Endler, N.S. & Parker, J.D. (1990). Multidimensional assessment of coping: a critical evaluation. Journal of Personality and Social Psychology, 58, 844-854.
- Enzmann, D., Schaufeli, W.B., Janssen, P. & Rozeman, A. (1998). Dimensionality and validity of the burnout measure. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 71, 331-351.
- Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. Journal of Applied Psychology, 69, 615-622.
- Etzion, D. & Pines, A. (1986). Sex and culture in burnout and coping among human service professionals: A social psychological perspective. Journal of Cross-Cultural Psychology, 17, 191-209.
- Evans, B.K. & Fischer, D.G. (1993). The nature of burnout: a study of the three-factor model of burnout of human service and non-human service samples Journal of Occupational and Organizational Psychology, 66, 29-38.
- Farmer, S.M. & Fedor, D.B. Volunteer participation and withdrawal: a psychological contract perspective on the role of expectations and organizational support. Nonprofit Management and Leadership, 9, 349-367.
- Firth, H., McKeown, P., McIntee, J. & Britton, P. (1987). Professional depression, burnout and personality in longstay nursing. International Journal of Nursing Studies, 24, 227-237.
- Folkman, S. Lazarus, R.S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. & Gruen, R.J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping and encounter outcomes. Journal of Personality and Social Psychology, 50, 992-1003.
- Freitas, D.C. (1997). Suporte social e saúde mental. Dissertação de Mestrado, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF.

- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. & Richelson, G. (1980). Burnout: The high cost of high achievement. New York: Bantam Books.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J.M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis Psicología.
- Glass, D.C., McKnight, J.D. & Valdimarsdotir, H. (1993). Depression, burnout and perceptions of control in hospital nurses. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 61, 147-165
- Gold, Y. (1984). The factorial validity of Maslach Burnout Inventory in a sample of California elementary and junior high school classroom teachers. Educational and Psychological Measurement, 44, 1009-1016.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work sites covariates. Journal of Applied Behavioral Science, 19, 461-481.
- Grigsby, D.W. & McKnew, M.A. (1988). Work-stress burnout among paramedics. Psychological Reports, 63, 55-64.
- Gueritault-Chalvin, V., Demi, A., Peterson, J.L. & Kalichman, S.C. (2000). Work-related stress and occupational burnout in AIDS caregivers: test of a coping model with nurses providing AIDS care. AIDS Care, 12, 149-162.
- Halsten, L. (1993). Burning out: a framework. Em W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (Orgs.), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research (pp. 95-113). Washington DC: Taylor & Francis.
- Hills, H & Norvell, N. (1991). Na examination of hardiness and neuroticism as potencial moderators of stress outcomes. Behavioral Medicine, 17, 31-38.
- Hobfoll, S.E. & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: a general stress theory applied to burnout. Em W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (Orgs.), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research (pp. 115-129). Washington DC: Taylor & Francis.
- Hofmann, D.A. & Morgeson, F.P. (1999). Safety-related behavior as a social exchange: the role of perceived organizational support and leader-member exchange. Journal of Applied Psychology, 84, 286-296.
- Hurrell Jr. J.J. (1995). Police work, occupational stress and individual coping. Journal of Organizational Behavior, 16, 27-28.
- Hutchinson, S. & Garstka, M.L. (1996). Sources of perceived organizational support: goal setting and feedback. Journal of Applied Social Psychology, 26, 1351-1366.

- Iwanicki, E.F. & Schwab, R.L. (1981). A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory. Educational and Psychological Measurement, 41, 1167-1174.
- Janssen, P.P., Schaufeli, W.B. & Houkes, I. (1999). Work-related and individual determinants of the three burnout dimensions. Work & Stress, 13, 74-86.
- Jayarathne, S., Himle, D. & Chess, W.A. (1988). Dealing with work stress and strain: is the perception of support more important than its use? The Journal of Applied Behavioral Science, 24, 191-202.
- Jex, S.M. (1998). Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Jimenez, M.B., Rodriguez, R.B., Alvarez, A.M. & Caballero, T.M. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 13, 185-297.
- Jones, F. & Bright, J. (2001). Stress: myth theory and research. London: Prentice Hall.
- Judge, T.A., Erez, A. & Thoresen, C.J. (2000). Why negative affectivity (and self-deception) should be included in job stress research: bathing the baby with the bath water. Journal of Organizational Behavior, 21, 101-111.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. Canadian Psychology, 29, 284-297.
- Koeske, G.F., Kirk, S.A. & Koeske, R.D. (1993). Coping with job stress: which strategies work best? Journal of Occupational and Organizational Psychology, 66, 319-335.
- Kop, N., Euwema, M. & Schaufeli, W.B. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. Work & Stress, 13, 326-340.
- Kurowski, M. (2001). Um estudo de burnout em instituições penitenciárias. Em Sociedade Brasileira de Psicologia (Org.), XXXI Reunião Anual de Psicologia, Resumos (p. 85). Rio de Janeiro, RJ: SBP.
- Latack, J.C. (1986). Coping with job stress: measures and future directions for scale development. Journal of Applied Psychology, 71, 377-385.
- Latack, J.C. & Havlovic, A.J. (1992). Coping with job stress: a conceptual evaluation framework for coping measures. Journal of Organizational Behaviour, 13, 479-508.
- Lautert, L. (1997). O desgaste profissional: estudo empírico com enfermeiras que trabalham em hospitais. Revista Gaúcha de Enfermagem, 18, 133-144.

- Lee, R.T. & Ashforth, B.E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Goliembiewski *et al.* (1986) models. Organizational Behavior and Human Decisions Processes, 54, 369-398.
- Lee, R.T. & Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. Journal of Applied Psychology, 81, 123-133.
- Leiter, M. (1991). Coping patterns as a predictors of burnout: the function of control and escapist coping patterns. Journal of Organizational Behaviour, 12, 123-144.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: the relationship between man and organization. Administrative Science Quarterly, 9, 370-390.
- Lynch, P.D., Eisenberger, R. & Armeli, S. (1999). Perceived organizational support: inferior versus superior performance by wary employees. Journal of Applied Psychology, 84, 467-483.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. Journal of Social Issues, 34, 111-124.
- Maslach, C. (1993). Burnout: a multidimensional perspective. Em W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (Orgs.), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research (pp. 19-32). Washington DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1979). Burned-out cops and their families. Psychological Today, May, 59-62.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, inc.
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Maslach, C. & Leiter, M. (1999). Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa. São Paulo: Papirus Editora. Tradução.
- Maslach, C. & Schaufeli (1993). Historical and conceptual development of burnout. Em W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (Orgs.), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research (pp. 1-18). Washington DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C. Schaufeli, W.B., & Leiter, M. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.
- McCranie, E.W., Lambert, V.A. & Lambert, Jr. C.E. (1987). Work stress, hardiness, and burnout among hospital staff nurses. Nursing Research, 36, 374-378.

- Meier, S. (1984). The construct validity of burnout. Journal of Occupational Psychology, 57, 211-219.
- Moorman, R., Blakely, G.B. & Niehoff, B.P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relation between procedural justice and organizational citizenship behavior. Academy of Management Journal, 41, 351-357.
- Moos, R.H. & Schaefer, J.A. (1990). Coping resources and process: current concepts and measures (pp. 234-257). Em L. Goldberger e K.E. Solomon. Handbook of Stress. New York, NY: Free Press.
- Moyle, P. (1995). The role of negative affectivity in the stress process: test of alternative models. Journal of Organizational Behavior, 16, 647-668.
- Nascimento, N.C. (1999). Uma delegacia de polícia no Distrito Federal. Dissertação de Mestrado, Departamento de Antropologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF.
- Naumann, S., Bennett, N., Bies, R.J. & Martin, C. (1998). Laid off, but still loyal: the influence of perceived justice and organizational support. International Journal of Conflict Management, 9, 356-368.
- Ogus, E.D. (1995). Burnout and coping strategies: a comparative study of ward nurses. Em R. Crandall e P.L. Perrewé (Orgs.), Occupational Stress a Handbook (pp. 249-261). Washington DC: Taylor & Francis.
- Oliveira-Castro, G. (1999). Um modelo integrado de avaliação de impacto do treinamento no trabalho-impact. Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF.
- Oliveira-Castro, G.A, Pilati, R. & Borges-Andrade, J.E. (1998). Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. [CD-ROM]. Em Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração (Org.), Anais do 22 Encontro da ANPAD. Foz de Iguaçu, ANPAD
- Parkes, K. (1990). Coping, negative affectivity, and the work environment: additive and interactive predictors of mental health. Journal of Applied Psychology, 75, 399-409.
- Parkes, K.R. (1994). Personality and coping as moderator of work stress process: models, methods and measures. Work & Stress, 8, 110-129.
- Paz, M.G.T. (1999). Justiça no trabalho e poder organizacional. Em M.G.T. da Paz e A. Tamayo (Orgs.). Escola, saúde e trabalho (pp. 271-294). Brasília: editora UnB.
- Pines, A. (1993). Burnout: An existencial perspective. Em W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (Orgs.), Professional Burnout: Recent Developments in Teory and Research (pp. 33-50). Washington DC: Taylor & Francis.

- Pines, A., & Aronson, E. (1988). Career burnout: causes and cures. New York: Free Press.
- Pinheiro, F., Tamayo, M.R. & Tróccoli, B. (2000). Mensuração de coping no ambiente ocupacional: tradução e validação da escala de Latack. [Resumo]. Em Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (Org.), 52^a Reunião Anual da SBPC, Resumos (CD-ROM). Brasília, DF: SBPC.
- Polícia Civil do Distrito Federal - Academia de Polícia Civil. (1998). História da Polícia Civil de Brasília. Brasília: Envelopel Gráfica Editora e Publicidade Ltda.
- Pronost, A.M. & Tap, P. (1996). La prévention du burnout et ses incidences sur les stratégies de coping. Psychologie Française, 41, 165-172.
- Schaufeli, W. & Buunk, B.P. (1996). Professional burnout. Em M.J. Schabracq, J.M, Winnubst e C.L. Cooper (Orgs.), Handbook of Work and Health Psychology (pp. 311-346). London: Wiley.
- Schaufeli, W.B., Daamen, J. & Van Mierlo, H. (1994). Burnout among Dutch teachers: na MBI-validity study. Educational and Psychological Measurement, 54, 803-812.
- Schaufeli, W. & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: a critical analysis. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W., Enzmann, D. & Girault, N. (1993). Measurement of burnout; A review. Em W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (Orgs.), Professional Burnout: Recent Developments in Teory and Research (pp. 199-215). Washington DC: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B. & Peeters, M.C. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literatura review. International Journal of Stress Management, 7, 19-48.
- Schaufeli, W.B., Van Dierendonck, D & Van Gorp, K. (1996). Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model. Work and Stress, 3, 225-237.
- Schein E.H. (1982). Psicologia Organizacional. Rio de Janeiro: Editora Prentice-Hall do Brasil Ltda.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory. Journal of Occupational & Organizational Psychology, 73, 53-67.
- Semmer, N. (1996). Individual differences, work stress and health. Em M.J. Schabracq, J.M, Winnubst e C.L. Cooper (Orgs.), Handbook of Work and Health Psychology (pp. 51- 86). London: Wiley.

- Settoon, R.P., Bennet, N. & Liden, R.C. (1996). Social exchange in organizations: perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. Journal of Applied Psychology, 81, 219-227.
- Shore, L.M. & Tetrick, L.E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 76, 637-634.
- Shore, L.M. & Wayne, S.J. (1993). Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. (1993). Journal of Applied Psychology, 78, 774-780.
- Shinn, M., Rosario, M., Morch, H & Chesnut, D. (1984). Coping with job stress and burnout in the human service. Journal of Personality and Social Psychology, 46, 864-876.
- Siqueira, M.M. M. (1995). Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Spector, P.E., Zapf, D., Chen, P.Y. & Frese, M. (2000). Why negative affectivity should not be controlled in job stress research: don't throw out the baby with the bath water. Journal of Organizational Behavior, 21, 79-95.
- Stroebe, W & Stroebe, M.S. (1995). Psicologia Social e Saúde. Lisboa: Instituto Piaget – Divisão Editorial. Tradução.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2001). Using multivariate statistics. Boston: Allyn and Bacon.
- Tamayo, A. (1996). Valores Organizacionais. Em A. Tamayo, J.E. Borges-Andrade e W. Codo (Orgs.), Trabalho, Organizações e Cultura (pp. 157-172). São Paulo: Cooperativa de Autores Associados.
- Tamayo, A., Lima, G.L., Siqueira, K.D., Vargas, K.C., Salomão, M.A. & Rodriguez, W.A. (2000). Exaustão emocional: a profissão e os valores pessoais como preditores. [Resumo]. Em Sociedade Brasileira de Psicologia (Org.), XXX Reunião Anual de Psicologia, Resumos (p. 217). Brasília, DF: SBP.
- Tamayo, M.R. (1996). Validação do Inventário de Burnout de Maslach. [Resumo]. Em Sociedade Brasileira de Psicologia (Org.), XXVI Reunião Anual de Psicologia, Resumos (p. 153). Ribeirão Preto, SP: SBP.
- Tamayo, M.R. (1997). Relação entre a síndrome de burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos. Dissertação de Mestrado, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF.

- Tamayo, M.R. & Paz, M.G.T. (1998). Relação entre a síndrome de burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos. Em *Sociedade Brasileira de Psicologia (Org.)*, XXVIII Reunião Anual de Psicologia, Resumos (p. 202). Ribeirão Preto, SP: SBP.
- Tamayo, M.R. Pinheiro, F., Tróccoli, B. & Paz, M.G.T. (2000). Construção e validação da escala de suporte organizacional percebido (ESOP). [Resumo]. Em *Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (Org.)*, 52^a Reunião Anual da SBPC, Resumos (CD-ROM). Brasília, DF: SBPC.
- Tamayo, M.R. & Tróccoli, B. (2000a). Construção e validação de uma versão modificada da subescala de exaustão emocional: reinterpretando o constructo de burnout. [Resumo]. Em *Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (Org.)*, 52^a Reunião Anual da SBPC, Resumos (CD-ROM). Brasília, DF: SBPC.
- Tamayo, M.R. & Tróccoli, B. (2000b). Construção e validação da escala de caracterização do burnout (ECB). [Resumo]. Em *Sociedade Brasileira de Psicologia (Org.)*, XXX Reunião Anual de Psicologia, Resumos (p. 283). Brasília, DF: SBP.
- Terry, D. (1994). Determinants of coping: the role of stable and situational factors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 895-910.
- Thorton, P.I. (1992). The relation of coping, appraisal, and burnout in mental health workers. *The Journal of Psychology*, 126, 261-271.
- Tróccoli, B.T. Vasconcelos, T.S., Araujo, R.A. & Meição, C (2001). Inventário reduzido dos cinco fatores de personalidade: resultados preliminares. XXX Encontro do Norte-Nordeste de Psicologia, Resumos (CD-ROM). Salvador, BA.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B. & Buunk, B.P. (1998). The evaluation of an individual burnout intervention program: the role of inequity and social support. *Journal of Applied Psychology*, 83, 392-407.
- Van Horn, J.E., Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1999). Teacher burnout and lack of reciprocity. *Journal of Applied Social Psychology*, 29, 91-106.
- VanYperen, N. (1996). Communal orientation and the burnout syndrome among nurses: a replication and extension.. *Journal of Applied Social Psychology*, 26, 338-354.
- VanYperen, N.W. (1998). Informational support, equity and burnout: the moderating effect of self-efficacy. *Journal of Occupation and Organizational Psychology*, 71, 29-33.
- VanYperen, N., Buunk, B.P. & Schaufeli, W.B. (1992). Communal orientation and the burnout syndrome. *Journal of Applied Social Psychology*, 22, 173-189.

- Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support and burnout. Em W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (Orgs.), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research (pp. 151-162). Washington DC: Taylor & Francis.
- Witt, L.A. (1991). Equal opportunity perceptions and job attitudes. The Journal of Social Psychology, 13, 431-433.
- Witt, L.A. (1992). Exchange ideology as a moderator of the relationship between importance of participation in decision making and job attitudes. Human Relations, 45, 73-85.
- Zautra, A.J. & Wrabetz, A.B. (1991). Coping success and its relationship to psychological distress for older adults. Journal of Personality and Social Psychology, 61, 801-810.
- Zellars, K.L., Perrewé, P.L. & Hochwarter (1999). Mitigating burnout among high-NA employees in health care: what can organizations do? Journal of Applied Social Psychology, 29, 2250-2271.

ANEXOS

ANEXO 1 - ASPECTOS GERAIS DA ORGANIZAÇÃO

Definição e estrutura

A Polícia Civil do Distrito Federal – PCDF é um órgão subordinado ao Governo do Distrito Federal GDF. Este órgão é dirigido por um Delegado de Polícia de carreira e mantido com recursos da União. Suas principais atribuições são: planejar, normatizar, dirigir, supervisionar, fiscalizar, administrar, coordenar, executar, controlar e avaliar as funções de polícia judiciária, circunscricional e técnico-científica.

A estrutura da organização compreende:

- Diretor Geral da Polícia Civil, subordinado ao Governador do Distrito Federal.
- Gabinete da Polícia Civil, subordinado diretamente ao Diretor-Geral, chefiado por Delegado de Polícia de carreira.
- Corregedoria Geral de Polícia, dirigida por Delegado de Polícia de carreira, subordinada à direção Geral.
- Divisão de Operações Especiais, dirigida por Delegado de polícia de carreira, subordinada ao Gabinete da Polícia Civil.
- Serviço de Planejamento e Informações, dirigido por Delegado de Polícia de carreira, subordinado à Direção Geral.
- Centro de Comunicações (CEPOL), dirigido por Delegado de Polícia de carreira, subordinado diretamente à Direção Geral.
- Núcleo de Informática, órgão de direção superior, diretamente subordinado à Direção Geral.
- Coordenação de Polícia Circunscricional, órgão de direção superior, subordinada diretamente à Direção Geral. Tem a função de planejar, supervisionar, coordenar e

controlar todas as Delegacias Policiais do Distrito Federal, com seus respectivos postos policiais.

- Coordenação de Polícia Especializada, dirigida por Delegado de Polícia de carreira, subordinada ao Diretor Geral. tem como atribuição dirigir, coordenar e controlar o Serviço de Carceragem, O Serviço de Vistoria e Cadastro de Roubos e Furtos de Veículos Automotores, além das Delegacias Especializadas.
- Coordenação de Polícia Técnica, órgão de direção superior, subordinada ao Diretor Geral. Tem como função dirigir, coordenar e controlar o Instituto de Criminalística – IC, o Instituto de Medicina Legal – IML, o Instituto de Identificação – II e a Divisão de Pesquisa DNA Forense – DPDNA.
- Academia de Polícia Civil, órgão de direção superior, subordinada ao Diretor Geral. Tem como principal atribuição a formação profissional de pessoal para as carreiras do quadro da PCDF.
- Coordenação do Sistema Penitenciário, órgão de direção superior, diretamente subordinado à ao Secretaria de Segurança Pública do DF. Tem como principal atribuição dirigir, coordenar e controlar a execução das competências específicas e genéricas dos presídios e núcleos de custódia.

As Delegacias Especializadas subordinadas à Coordenação de Polícia Especializada - CPE são:

Delegacia da Criança e do Adolescente - DCA.

Delegacia do Meio Ambiente - DEMA.

Delegacia de Robôs e Latrocínios- DRL.

Delegacia do Consumidor - DECON

Delegacia do Atendimento à Mulher - DEAM

Delegacia de Repressão à Pequenas Infrações - DRPI

Delegacia de Falsificações e Defraudações - DEF
Delegacia de Robôs e Furtos de Veículos – DRFV
Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente – DPCA
Delegacia de Delitos contra a Ordem Tributária – DOT
Delegacia de Tóxicos e Entorpecentes – DTE I
Delegacia de Tóxicos e Entorpecentes – DTE II
Delegacia de Homicídios – DH
Delegacia de Robôs e Furtos - DRF
Delegacia de Repressão ao Robô - DRR
Divisão DE Operações Especiais – DOE
Plantão Coordenação de Polícia Especializada CPE
Carceragem CPE

As delegacias subordinadas à coordenação de polícia circunscricional - cpc são:

- 1 DP Asa sul
- 2 DP Asa norte
- 3 DP Cruzeiro
- 4 DP Guará
- 6 DP Paranoá
- 9 DP Lago norte
- 10 DP Lago sul
- 11 DP Núcleo bandeirante
- 12 DP Taguatinga
- 13 DP Sobradinho
- 14 DP Gama centro
- 15 DP Ceilândia centro
- 16 DP Planaltina
- 17 DP Taguatinga norte
- 18 DP Brazlândia
- 19 DP Ceilândia setor P - norte
- 20 DP Gama oeste

21 DP Taguatinga
23 DP Ceilândia
24 DP Ceilândia
26 DP Samambaia
27 DP Recanto das Emas
29 DP Riacho Fundo
30 DP São Sebastião
33 DP Santa Maria

Os presídios, núcleos de custódia e unidades subordinados à coordenação do sistema penitenciário - COSIPE são:

Centro de Internamento e Reabilitação – CIR (papuda)

Núcleo de Custódia de Brasília – NCB (papuda)

Setor C (papuda)

Núcleo de Custódia Semi-aberto

Presídio Feminino de Brasília - PFB

Divisão de Polícia Especializada – DIPOE (papuda)

Carreira Policial Civil

A Carreira Policial Civil, composta de cargos de Delegado de Polícia, Médico-Legista, Perito Criminal, Escrivão de Polícia, Agente de Polícia, Datiloscopista Policial e Agente Penitenciário, foi criada no Quadro de Pessoal do Distrito Federal, conforme Decreto-Ley N. 2.266, de 12 de março de 1985.

Atribuições dos cargos (Portaria N. 049, de 15/09/2000 – Secretária de Gestão Administrativa – SGA)

Delegado de Polícia

Atividades de nível superior, envolvendo orientação e execução de trabalhos técnicos relacionados com segurança, investigação, presidência de inquéritos policiais e termos circunstanciados, bem como planejamento em grau auxiliar , e estudos preliminares com vistas à execução de investigações e tarefas relacionadas com a prevenção e repressão de ilícitos penais , exigindo eventuais contatos com autoridades civis, militares e judiciais.

Exemplos típicos de trabalhos do Delegado de Polícia são:

1. Chefiar equipes incumbidas de tarefas de segurança pública.
2. Colaborar na execução ou executar tarefas de segurança pública.
3. Colaborar na execução ou executar tarefas de segurança de dignitários.
4. Chefiar a execução ou executar investigações relacionadas com a prevenção e repressão às infrações penais e contravencionais.
5. Instaurar e presidir inquéritos policiais e termos circunstanciados.
6. Formalizar auto de prisão em flagrante.
7. Dar cumprimento a mandados de prisão.
8. Orientar a execução das demais atividades relacionadas com a prevenção e repressão de ilícitos penais.
9. Orientar funcionários policiais, visando ao desenvolvimento técnico das operações a serem desenvolvidas.
10. Executar operações de caráter sigiloso.

Escrivão

Atividades relativas ao cumprimento das formalidades legais necessárias aos inquéritos, processos e demais serviços cartorários.

Exemplos típicos do trabalho do Escrivão são:

1. Dar cumprimento às formalidades processuais, lavrar termos, autos e mandados e observar os prazos necessários ao preparo, ultimação e remessa de inquérito e demais procedimentos e praticar todos os demais atos de escritania.
2. Cuidar do expediente e fornecer certidões.
3. Acompanhar a autoridade policial, quando necessário, nas diligências externas.
4. Executar a escrituração dos livros referentes às atividades cartorárias.
5. Prestar contas ao chefe imediato do valor das fianças recebidas e custas depositadas, bem como acautelar objetos e valores ausentes.
6. Executar outras atividades cartorárias e de polícia que forem determinadas pelas autoridades superiores.

Agente de Polícia

Atividades envolvendo a execução de operações policiais, com vistas à apuração de atos e fatos que caracterizem infrações penais.

Exemplos típicos do trabalho do Agente de Polícia são:

1. Investigar atos ou fatos que caracterizem ou possam caracterizar infrações penais.
2. Executar intimações, notificações e indiciados, vítimas, testemunhas, bem como executar quaisquer outras atividades julgadas necessárias ao esclarecimento de atos ou fatos em investigações.

3. Proceder à busca de dados necessários ao plano de informações da Polícia Civil e da Secretaria de Segurança Pública.
4. Executar as atividades policiais de sua especialidade.
5. Executar demais atividades necessárias à prevenção e repressão de infrações penais.
6. Dirigir veículos automotores em operações policiais.

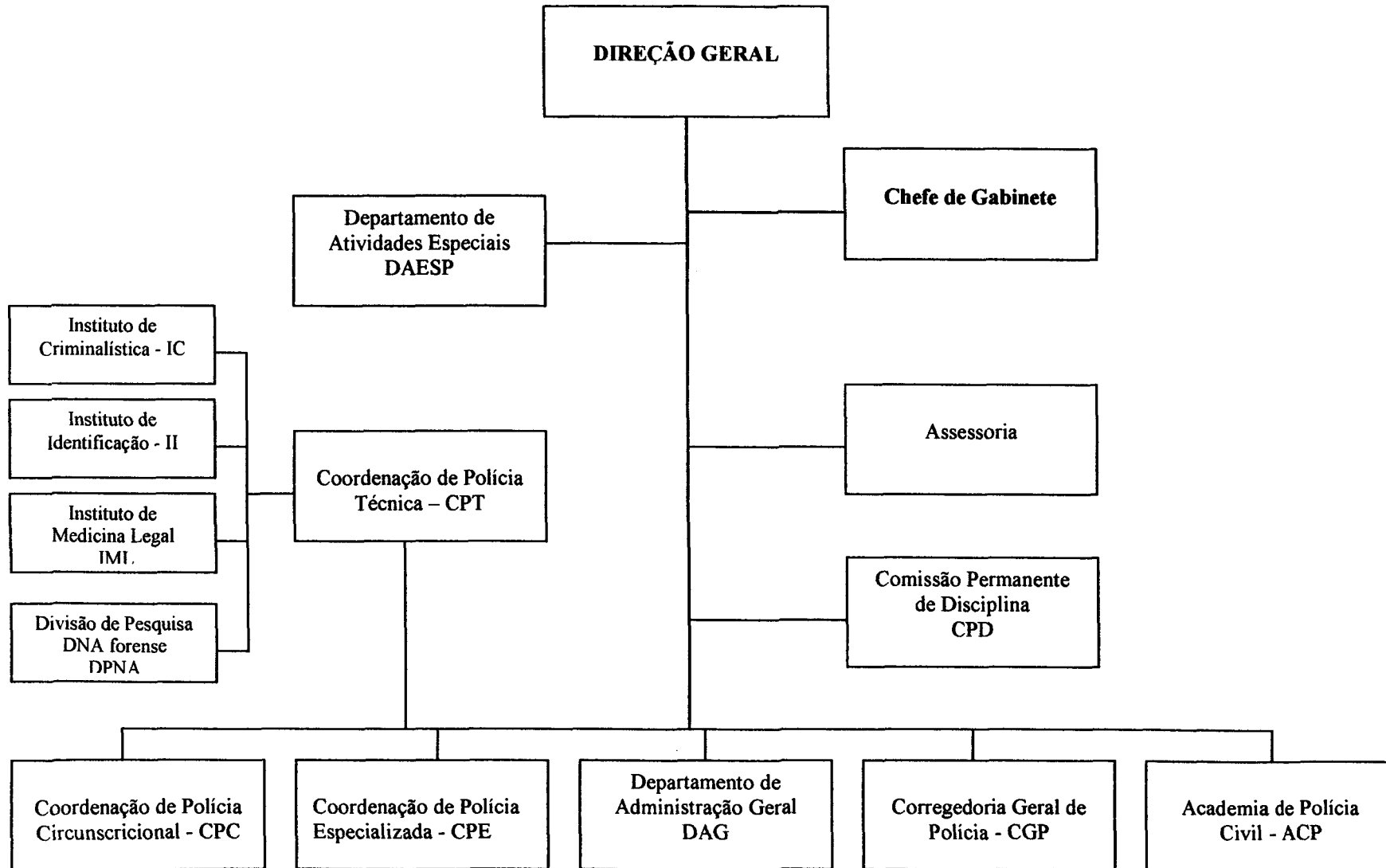
Agente Penitenciário

Atividades envolvendo atendimento, serviço de vigilância, custódia, guarda, assistência e orientação de pessoas recolhidas aos estabelecimentos penais do Distrito Federal.

Exemplos de trabalhos típicos do Agente Penitenciário são:

1. Exercer as atividades de atendimento, serviço de vigilância, custódia, guarda, assistência e orientação de pessoas recolhidas aos estabelecimentos penais do Distrito Federal.
2. Acompanhar os processos de reeducação, reintegração social e ressocialização do detento.
3. Exercer atividades policiais inerentes ao seu mister.
4. Assistir os dirigentes a quem esteja diretamente subordinado.
5. Executar outras ações de interesse da segurança pública.

ORGANOGRAMA DA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL PCDF



ANEXO 2

Escala de Caracterização do Burnout

Itens Exaustão Emocional
Eu me sinto desgastado com meu trabalho ✓
Eu me sinto sugado pelo meu trabalho ✓
Meu trabalho me faz sentir como se estivesse no limite das minhas possibilidades ✓
Meu trabalho me exige mais do que posso dar ✓
Meu trabalho me faz sentir emocionalmente exausto ✓
Meu trabalho afeta negativamente minha saúde física ✓
Sinto-me esgotado ao final de um dia de trabalho ✓
Sinto que a carga emocional do meu trabalho é superior àquela que posso suportar ✓
Acho que estou trabalhando demais no meu emprego ✓
Meu trabalho afeta negativamente meu bem-estar psicológico ✓
Sinto que meu trabalho está me destruindo ✓
Eu me sinto saturado com meu trabalho ✓
Itens Desumanização
Trato algumas vitimas/presos com frieza ✓
Perco a paciência com algumas vitimas/presos ✓
Fico de mal humor quando lido com algumas vitimas/presos ✓
Enfureço-me com algumas vitimas/presos ✓
Trato algumas vitimas/presos com indiferença, quase de forma mecânica ✓
Trato algumas vitimas/presos com distanciamento ✓
Sinto que algumas vitimas/presos são meus inimigos ✓
Sinto que desagrado a algumas vitimas/presos ✓
Trato algumas vitimas/presos com cinismo ✓
Evito o trato com algumas vitimas/presos ✓
Compreendo facilmente os sentimentos das vitimas/presos ✓
Itens Decepção
Sinto-me emocionalmente vazio com meu trabalho ✓
Eu me sinto desiludido com meu trabalho ✓
Eu me sinto identificado com meu trabalho ✓
Acho que meu trabalho parece sem sentido ✓
Eu me sinto desanimado com meu trabalho ✓
Acho que as coisas que realizo no meu trabalho valem a pena ✓
Eu me sinto frustrado meu trabalho ✓
Meu trabalho me faz sentir como se estivesse num beco sem saída ✓
Sinto-me desesperado com meu trabalho ✓
Eu me sinto inútil no meu trabalho ✓
Quando me levanto de manhã, sinto cansaço só de pensar que tenho que enfrentar mais um dia de trabalho ✓
Eu me sinto cheio de energia para trabalhar ✓
Sinto-me infeliz com meu trabalho ✓
Sinto vontade de me isolar no ambiente de trabalho ✓
Acho que realizo meu trabalho inadequadamente ✓
Evito o relacionamento com meus colegas de trabalho ✓

ANEXO 3

Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP)

Itens Estilo de Gestão da Chefia
Meu chefe valoriza o bom desempenho dos seus subordinados
Meu chefe leva em conta as críticas dos seus subordinados
Meu chefe negocia com seus subordinados aspectos relativos ao trabalho
Meu chefe coordena o trabalho adequadamente
Meu chefe colabora com a resolução dos problemas pessoais dos servidores
Meu chefe trata alguns servidores de forma preferencial
Meu chefe estimula a autonomia no trabalho
Minha chefia promove a integração entre os seus subordinados
Meu chefe incentiva a participação dos servidores na tomada de decisões que afetam a unidade
Meu chefe negocia com seus superiores assuntos de interesse da unidade
Meu chefe distribui o trabalho igualmente entre todos os seus subordinados
Itens Suporte Material
A corporação fornece os equipamentos necessários ao desempenho eficaz
A corporação adquire equipamentos modernos de trabalho
Esta corporação fornece materiais em quantidade suficiente
A corporação deixa faltar os materiais necessários ao bom desempenho
A corporação investe no treinamento dos seus servidores
Esta corporação fornece equipamentos de má qualidade
A corporação atualiza os servidores quanto às novas tecnologias
Esta corporação realiza prontamente a manutenção dos equipamentos
Esta corporação toma providências para sanar dificuldades no trabalho
Itens Salários
Esta corporação oferece salários compatíveis com os melhores do mercado
Nesta corporação os servidores recebem salários dignos
Nesta corporação os servidores chegam ao final de carreira com salários baixos
Itens Sobrecarga
A minha corporação submete o funcionário a uma carga excessiva de trabalho
Esta corporação suga a energia dos servidores
No meu trabalho há pressão quanto ao prazo para se completar as tarefas
Meu chefe espera dos seus subordinados mais do que eles são capazes de produzir
O chefe determina prazos irreais para a execução das tarefas
Itens Suporte Social no Trabalho
Os colegas colaboram uns com outros na realização do trabalho
Na minha unidade, nós nos apoiamos para resolver as dificuldades no trabalho
Nesta unidade, nós, servidores, trabalhamos como uma verdadeira equipe
Meu grupo se preocupa com o bem-estar dos colegas de trabalho
O grupo colabora na resolução dos problemas pessoais dos colegas
Itens Ascensão
Nesta corporação as oportunidades de ascensão são compatíveis com as aspirações dos servidores
Esta corporação oferece oportunidades de ascensão profissional devido ao bom desempenho

ANEXO 4

Escala de Afetividade Negativa

Itens
Irrita-se facilmente
Desespera-se
Permanece calmo em situações tensas
Tem humor instável
Inventa problemas para si próprio
É emocionalmente estável, não se altera facilmente
Pode ficar tenso
Teme o pior
Controla suas emoções
Derrete-se em lágrimas ?
Entra em pânico facilmente
É relaxado, lida bem com o estresse
Perde o controle
Preocupa-se demais com tudo
Supera facilmente os infortúnios
Fica nervoso facilmente
Consegue se desligar dos problemas
Sabe se controlar
Mantém a cabeça fria
Penso na situação como um desafio

ANEXO 5

Escala de Coping no Trabalho

Itens Controle
<i>Quando tenho um problema no trabalho, eu....</i>
Penso na situação como um desafio ✓
Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas ✓
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode ajudar a resolver a questão ✓
Tento modificar os fatores que causaram a situação ✓
Dou atenção extra ao planejamento ✓
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades ✓
Tento trabalhar mais rápida e eficientemente ✓
Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim ✓
Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa ✓
Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema ✓
Peço conselho a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer ✓
Itens Escape
<i>Quando tenho um problema no trabalho, eu....</i>
Tento manter distância da situação ✓
Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação ✓
Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas desta natureza ✓
Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida ✓
Antecipo as conseqüências negativas, preparando-me assim para o pior ✓
Delego minhas tarefas a outras pessoas ✓
Evito a situação, se possível ✓
Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto ✓
Tento não me preocupar com a situação ✓

ANEXO 6

CARTAZ DE DIVULGAÇÃO DA PESQUISA

O Laboratório de Pesquisa em Avaliação e Medida da Universidade de Brasília - LabPAM está desenvolvendo, com o apoio do Serviço de Assistência Médica da Polícia Civil do Distrito Federal - SAM/PCDF, uma pesquisa sobre

ESTRESSE OCUPACIONAL

Participe respondendo o questionário anônimo que será distribuído na sua unidade.

Sua opinião é muito importante!



SAM/PCDF

ANEXO 7

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA SOCIAL
E DO TRABALHO
PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**PESQUISA:
RELAÇÃO DAS PESSOAS COM O TRABALHO**

2001

Prezado(a) Senhor(a)

Este questionário tem finalidade acadêmica e o seu objetivo é investigar aspectos da relação das pessoas com o seu trabalho.

O questionário é constituído de várias partes:

- ◆ A primeira parte refere-se a sentimentos da pessoa em relação ao seu trabalho;
- ◆ A segunda parte é relativa a percepção do trabalhador do apoio recebido por parte da sua organização;
- ◆ A terceira parte trata do modo de ser das pessoas;
- ◆ A quarta parte aborda as maneiras como as pessoas enfrentam os problemas no ambiente de trabalho.

Não existem respostas certas nem erradas para as questões deste questionário, o que importa é a sua opinião sincera. Responda a todas as perguntas e, por favor, não se identifique para que a informação seja totalmente anônima. Os dados desta pesquisa serão analisados em conjunto e de forma confidencial.

Sinta-se inteiramente à vontade para dar as suas opiniões, lembrando-se de que você não precisa se identificar.

Desde já, agradecemos por sua valiosa colaboração.

A Equipe de Pesquisa

COMO RESPONDER ESTE QUESTIONÁRIO

No questionário, você encontrará várias frases ou afirmativas referentes a diversos aspectos do trabalho e do trabalhador.

Para responder as questões, escolha o ponto da escala de resposta que melhor descreve a sua situação ou a sua opinião e escreva o número correspondente sobre a linha colocada à esquerda de cada frase, assim como é apresentado no exemplo abaixo.

Escala de resposta

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Freqüentemente	Sempre

Afirmativa

00) 4 Eu me sinto desencantado com meu trabalho

Ao escrever sobre a linha o número 4, neste exemplo, a pessoa quis dizer que se sente desencantada com seu trabalho **Freqüentemente**.

Lembre-se que não existem respostas certas nem erradas, o que importa é a sua opinião sincera. Por favor, não deixe questões em branco.

PRIMEIRA PARTE

Esta parte do questionário pretende conhecer como as pessoas se sentem no seu trabalho. A seguir, você encontrará várias frases que representam possíveis situações do dia-a-dia no trabalho.

Sua tarefa consiste em ler cada frase cuidadosamente e dizer se ela expressa ou não algo que ocorre com você no seu trabalho. Para responder, escolha o ponto da escala abaixo que melhor descreva a sua situação e escreva o número sobre a linha que aparece à esquerda de cada frase.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Freqüentemente	Sempre

- 01) _____ Eu me sinto frustrado com meu trabalho
- 02) _____ Trato alguns presos com distanciamento
- 03) _____ Eu me sinto cheio de energia para trabalhar
- 04) _____ Meu trabalho me faz sentir como se estivesse "num beco sem saída"
- 05) _____ Sinto-me emocionalmente vazio com meu trabalho
- 06) _____ Trato alguns presos com indiferença, quase de forma mecânica
- 07) _____ Trabalhar em parceria com os presos me estimula
- 08) _____ Eu me sinto inútil no meu trabalho
- 09) _____ Quando me levanto de manhã, sinto cansaço só de pensar que tenho que encarar mais um dia de trabalho
- 10) _____ Acho que estou trabalhando demais no meu emprego
- 11) _____ Sinto que alguns presos são "meus inimigos"
- 12) _____ Acho que trato adequadamente os problemas dos presos

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Freqüentemente	Sempre

- 13) _____ Sinto-me desesperado com meu trabalho
- 14) _____ Sinto que a carga emocional do meu trabalho é superior àquela que posso suportar
- 15) _____ Meu trabalho afeta negativamente meu bem-estar psicológico
- 16) _____ Meu trabalho me exige mais do que posso dar
- 17) _____ Sinto que desagrado a alguns presos
- 18) _____ Compreendo facilmente os sentimentos dos presos
- 19) _____ Acho que meu trabalho parece sem sentido
- 20) _____ Eu me sinto sugado pelo meu trabalho
- 21) _____ Eu me sinto desgastado com meu trabalho
- 22) _____ Sinto que os presos me culpam por alguns dos seus problemas
- 23) _____ Acho que as coisas que realizo no meu trabalho valem a pena
- 24) _____ Trato alguns presos com cinismo
- 25) _____ Eu me sinto deprimido com meu trabalho
- 26) _____ Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado
- 27) _____ Enfureço-me com alguns presos
- 28) _____ Eu me sinto identificado com meu trabalho
- 29) _____ Evito o relacionamento com a chefia
- 30) _____ Sinto-me infeliz com meu trabalho

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Freqüentemente	Sempre

- 31) _____ Meu trabalho afeta negativamente minha saúde física
- 32) _____ Trato alguns presos com frieza
- 33) _____ Eu me sinto desanimado com meu trabalho
- 34) _____ Acho que realizo meu trabalho inadequadamente
- 35) _____ Sinto-me esgotado ao final de um dia de trabalho
- 36) _____ Fico de mau humor quando lido com alguns presos
- 37) _____ Eu me sinto saturado com meu trabalho
- 38) _____ Sinto vontade de me isolar no ambiente de trabalho
- 39) _____ Meu trabalho me faz sentir emocionalmente exausto
- 40) _____ Perco a paciência com alguns presos
- 41) _____ Sinto que meu trabalho está me destruindo
- 42) _____ Meu trabalho me faz sentir como se estivesse no limite das minhas possibilidades
- 43) _____ Evito o trato com alguns presos
- 44) _____ Eu me sinto desiludido com meu trabalho
- 45) _____ Eu me sinto rejeitado por alguns presos
- 46) _____ Evito o relacionamento com meus colegas de trabalho

SEGUNDA PARTE

Esta parte da pesquisa tem como finalidade conhecer como as pessoas percebem o apoio oferecido pela organização (corporação, instituição, empresa) em que trabalham.

A seguir, você encontrará varias afirmativas relacionadas ao seu ambiente de trabalho. Sua tarefa consiste em ler cada afirmativa cuidadosamente e dizer se ela expressa ou não algo que ocorre no seu trabalho atual. Para responder, escolha o ponto da escala abaixo que melhor descreva a sua situação e escreva o número sobre a linha que aparece à esquerda de cada frase.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Freqüentemente	Sempre

- 01) _____ Esta corporação mantém coerência entre diretrizes, metas e ações
- 02) _____ A corporação adquire equipamentos modernos de trabalho
- 03) _____ Meu chefe negocia com seus subordinados aspectos relativos ao trabalho
- 04) _____ Os colegas colaboram uns com outros na realização do trabalho
- 05) _____ Minha chefia promove a integração entre os seus subordinados
- 06) _____ O chefe determina prazos irreais para a execução das tarefas
- 07) _____ Esta corporação fornece equipamentos de má qualidade
- 08) _____ Esta corporação leva em conta a opinião dos servidores para resolver problemas
- 09) _____ Nesta unidade, nós, servidores, trabalhamos como uma verdadeira equipe
- 10) _____ Meu chefe colabora com a resolução dos problemas pessoais dos servidores

1 2 3 4 5
Nunca Raramente Algumas Vezes Frequentemente Sempre

- 11) _____ A corporação sobrecarrega de trabalho os melhores servidores
- 12) _____ Meu chefe valoriza o bom desempenho dos seus subordinados
- 13) _____ A corporação deixa faltar os materiais necessários ao bom desempenho
- 14) _____ Esta corporação toma providências para sanar dificuldades no trabalho
- 15) _____ Na minha unidade, as decisões que afetam o trabalho são tomadas em conjunto
- 16) _____ Esta corporação impõe ao funcionário as mudanças no trabalho
- 17) _____ Meu chefe trata alguns servidores de forma preferencial
- 18) _____ Na minha unidade, nós nos apoiamos para resolver as dificuldades no trabalho
- 19) _____ A corporação divulga as metas de desempenho esperadas
- 20) _____ Meu chefe leva em conta as críticas dos seus subordinados
- 21) _____ No meu trabalho há pressão quanto ao prazo para se completar as tarefas
- 22) _____ A corporação fornece os equipamentos necessários ao desempenho eficaz
- 23) _____ Meu chefe distribui o trabalho igualmente entre todos os seus subordinados
- 24) _____ A corporação atualiza os servidores quanto às novas tecnologias

1 2 3 4 5
Nunca Raramente Algumas Vezes Frequentemente Sempre

- 25) _____ Esta corporação fornece materiais em quantidade suficiente
- 26) _____ A minha corporação submete o funcionário a uma carga excessiva de trabalho
- 27) _____ O grupo colabora na resolução dos problemas pessoais dos colegas
- 28) _____ Meu chefe incentiva a participação dos servidores na tomada de decisões que afetam a unidade
- 29) _____ Esta corporação suga a energia dos servidores
- 30) _____ Meu grupo se preocupa com o bem-estar dos colegas de trabalho
- 31) _____ Meu chefe estimula a autonomia no trabalho
- 32) _____ Minha corporação cuida da limpeza dos ambientes de trabalho
- 33) _____ A corporação investe no treinamento dos seus servidores
- 34) _____ Meu chefe coordena o trabalho adequadamente
- 35) _____ Esta corporação realiza prontamente a manutenção dos equipamentos
- 36) _____ Meu chefe espera dos seus subordinados mais do que eles são capazes de produzir
- 37) _____ Meu chefe negocia com seus superiores assuntos de interesse da unidade

Para responder aos próximos 5 itens, considere a escala abaixo:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo mais do que concordo	Nem discordo nem concordo	Concordo mais do que discordo	Concordo totalmente

- 38) _____ Nesta corporação as oportunidades de ascensão são compatíveis com as aspirações dos servidores
- 39) _____ Esta corporação oferece salários compatíveis com os melhores do mercado
- 40) _____ Esta corporação oferece oportunidades de ascensão profissional devido ao bom desempenho dos servidores
- 41) _____ Nesta corporação os servidores chegam ao final de carreira com salários baixos
- 42) _____ Nesta corporação os servidores recebem salários dignos

TERCEIRA PARTE

Esta parte do questionário pretende conhecer aspectos do modo de ser das pessoas.

A seguir, estão listadas várias características que podem ou não descrever o seu modo de ser. Sua tarefa consiste em ler cuidadosamente cada frase e escrever sobre a linha o número que indique, o mais fielmente possível, o quanto ela corresponde a sua pessoa. Para responder considere os pontos da escala que aparece na próxima página.

1	2	3	4	5	6	7
Não tem nada a ver comigo	Descreve quase nada	Descreve muito pouco	Não sei	Descreve um pouco	Descreve bastante	Descreve totalmente

- 01) _____ Irrita-se facilmente
- 02) _____ Desespera-se
- 03) _____ Permanece calmo em situações tensas
- 04) _____ Tem humor instável
- 05) _____ Inventa problemas para si próprio
- 06) _____ É emocionalmente estável, não se altera facilmente
- 07) _____ Pode ficar tenso
- 08) _____ Teme o pior
- 09) _____ Controla suas emoções
- 10) _____ Derrete-se em lágrimas
- 11) _____ Entra em pânico facilmente
- 12) _____ É relaxado, lida bem com o estresse
- 13) _____ Perde o controle
- 14) _____ Preocupa-se demais com tudo
- 15) _____ Supera facilmente os infortúnios
- 16) _____ Fica nervoso facilmente
- 17) _____ Consegue se desligar dos problemas
- 18) _____ Sabe se controlar
- 19) _____ Mantém a cabeça fria

QUARTA PARTE

Esta parte da pesquisa tem como finalidade conhecer como as pessoas lidam com os problemas no ambiente de trabalho. A seguir, você encontrará uma série de afirmativas sobre possíveis maneiras de enfrentá-los.

Sua tarefa consiste ler cuidadosamente cada afirmativa e indicar com que frequência você utiliza cada uma dessas maneiras. Para responder, escolha o ponto da escala abaixo que melhor descreva a sua situação e escreva o número sobre a linha que aparece à esquerda de cada frase.

1	2	3	4	5
Nunca faço isso	Raramente faço isso	Algumas Vezes faço isso	Freqüentemente faço isso	Sempre faço isso

QUANDO TENHO UM PROBLEMA NO TRABALHO, EU.....

- 01) _____ Penso na situação como um desafio
- 02) _____ Tento manter distância da situação
- 03) _____ Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas
- 04) _____ Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação
- 05) _____ Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode ajudar a resolver a questão
- 06) _____ Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas desta natureza
- 07) _____ Tento modificar os fatores que causaram a situação
- 08) _____ Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida

1	2	3	4	5
Nunca faço isso	Raramente faço isso	Algumas Vezes faço isso	Freqüentemente faço isso	Sempre faço isso

QUANDO TENHO UM PROBLEMA NO TRABALHO, EU.....

- 09) _____ Dou atenção extra ao planejamento
- 10) _____ Antecipo as conseqüências negativas, preparando-me assim para o pior
- 11) _____ Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades
- 12) _____ Delego minhas tarefas a outras pessoas
- 13) _____ Tento trabalhar mais rápida e eficientemente
- 14) _____ Evito a situação, se possível
- 15) _____ Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim
- 16) _____ Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto
- 17) _____ Penso em mim como alguém que sempre se consegue se sair bem em situações como essa
- 18) _____ Tento não me preocupar com a situação
- 19) _____ Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema
- 20) _____ Peço conselho a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer

Dados demográficos (não coloque seu nome)

Idade _____ anos **Sexo:** (marque com um X) Masculino ()

Feminino ()

Estado Civil: Solteiro () Casado () Separado () Viúvo ()

Tem filhos: Sim () Não () **Número de filhos** _____

Escolaridade: 1 grau incompleto () 1 grau completo ()

2 grau incompleto () 2 grau completo ()

Univ. incompleto () Univ. completo ()

Especialização () Mestrado () Doutorado ()

Se você tem formação universitária especifique em que área(s)

Cargo _____

Função atual _____

Tempo de serviço na policia _____

Tempo de serviço na função atual _____

Carga horária semanal: Plantão () Expediente ()

Faixa salarial: Menor a R\$ 3.000 () Entre R\$ 3.000 e R\$ 4.999 ()

Entre R\$ 5.000 e R\$ 6.999 () Entre R\$ 7.000 e R\$ 8.999 ()

Entre R\$ 9.000 e R\$ 10.999 () Acima de R\$ 11.000 ()

ANEXO 8 - CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

**Universidade de Brasília
Instituto de Psicologia
Departamento de Psicologia Social e do Trabalho
Laboratório de Pesquisa em Avaliação e Medida - LabPAM**

Prezado (a) servidor (a),

O Laboratório de Pesquisa em Avaliação e Medida - LabPAM da Universidade de Brasília está desenvolvendo um estudo sobre aspectos envolvidos na relação das pessoas com o seu trabalho, tais como o estresse ocupacional. O estudo está sendo realizado no âmbito de toda a PCDF, com o apoio do Serviço de Assistência Médica - SAM, conforme memorando circular Nº 06 de 19 de julho de 2001.

Os dados da pesquisa estão sendo obtidos por meio de **questionários de caráter anônimo e individual** distribuídos em todas as delegacias e presídios do DF. A sua participação é importante para que seja possível atingir um número representativo de servidores que retrate a realidade da corporação.

O questionário só terá utilidade para o estudo se for preenchido na sua totalidade. O recolhimento dos questionários será realizado por meio de urnas colocadas na SAA, no caso das delegacias de polícia, ou em seções administrativas, no caso dos presídios. Se você recebeu um questionário mas não deseja participar da pesquisa, por favor, deposite-lo em branco na urna para que possa ser repassado para outro servidor.

Os dados da pesquisa serão analisados pelo LabPAM mediante a avaliação estatística do conjunto de questionários preenchidos. Um relatório geral com os principais resultados do estudo será encaminhado a cada unidade participante, no final do primeiro semestre de 2002.

Desde já agradecemos a sua colaboração!

Bartholomeu Tôres Tróccoli
Professor Adjunto, Ph.D.
Fone:

Mauricio Robayo Tamayo
Doutorando em Psicologia
Fone: