

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA
PSICOLOGIA CLÍNICA E DA SAÚDE

Burnout em oficiais de justiça portugueses: caracterização e análise de dimensões associadas

Sara Cristina Lomba de Sá

M

2018



Universidade do Porto

Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação

**BURNOUT EM OFICIAIS DE JUSTIÇA PORTUGUESES:
CARACTERIZAÇÃO E ANÁLISE DE DIMENSÕES ASSOCIADAS**

Sara Cristina Lomba de Sá

Outubro de 2018

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado de Psicologia, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora **Celina Paula Manita Santos** (FPCEUP).

AVISOS LEGAIS

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações da autora no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, a autora declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. A autora declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

Agradecimentos

À minha família, por todo o apoio neste processo e nesta fase final, bem como em todos os momentos bons e maus e tudo o que vem pelo meio. Nada é possível sem apoio e nada na minha vida teria sido possível, ou sequer teria valido a pena, sem vocês.

À Margarida, porque mesmo que nada do que eu diga faça sentido para ti e que o pouco que sabes desta tese surja entre reclamações de *stress*, continuas a ouvir-me falar e deixas-me ventilar todas as emoções para que eu possa voltar a trabalhar mais leve.

A todos os colegas e amigos/as da faculdade. Ao Sérgio, pelas experiências, conversas e investigações. Ao João, o sábio da estatística, pela paciência e tempo dedicados a esclarecer todas as dúvidas, principalmente as que faziam menos sentido.

Ao *LabRP* da FPCEUP. Obrigada por todas as oportunidades que me foram proporcionadas para crescer e aprender ao longo do meu percurso na faculdade.

Obrigada à Professora Doutora Celina Manita, pelo acompanhamento em todo este longo processo e por estar disposta a receber todos os meus emails com perguntas e comentários e dúvidas sem fim. Obrigada por ter tolerado os meus erros e por me ter ajudado a moldá-los em sucessos.

Um agradecimento muito especial a todos os oficiais de justiça que de alguma forma contribuíram para esta tese. Desde o início que demonstraram vontade e necessidade de ser ouvidos. Confiaram em mim para dar voz aos vossos problemas e espero não vos desiludir. Mais do que a qualquer outra pessoa, esta tese é para e por vocês.

Resumo

O *burnout* tem merecido uma atenção transversal a várias categorias profissionais e um pouco por todo o mundo. A emergência de *burnout* indica desgaste profissional, esgotamento dos recursos físicos, emocionais e mentais que ocorre quando as exigências da profissão ultrapassam os recursos de que o trabalhador dispõe. Os oficiais de justiça, pelas características laborais associadas à profissão, estão suscetíveis a elevados níveis de *stress*, fadiga e exaustão. Lidam com uma sobrecarga de trabalho, recursos escassos, um contacto constante com o público, com pessoas em situação de crise e com situações emocionalmente exigentes, criminais e não criminais, de utentes, testemunhas, vítimas e arguidos, além de um vasto conjunto de fatores que os colocam em risco de desenvolver *burnout*. Não obstante, a caracterização deste fenómeno nesta área profissional é praticamente inexistente em Portugal.

O objetivo central deste estudo é mitigar este desconhecimento, explorando um conjunto alargado de variáveis que se relacionam com o bem-estar dos trabalhadores e com as fontes potenciais de *stress* e *burnout* e que nos permitirão conhecer melhor a realidade laboral destes profissionais. Constituíram esta amostra 433 oficiais de justiça portugueses. Para a recolha de dados foram utilizados os seguintes instrumentos: *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES), *Survey Work-Home Interaction Nijmegen* (SWING), *Questionário de Satisfação Laboral* (S20/23), *Stanford Presenteeism Scale* (SPS-6), *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI) e as *Escalas de Ansiedade, Depressão e Stress* (EADS-21).

Os resultados indicam que cerca de 50% da amostra de oficiais de justiça sofre de *burnout*, revelando também níveis moderados de *engagement*, conflito entre o trabalho e família, insatisfação com benefícios e políticas da organização, com o salário que recebem e com o reconhecimento da sua competência profissional, além de dificuldade em evitar a distração e uma tendência para ir trabalhar mesmo com problemas de saúde.

Palavras-chave: *Burnout*, *stress*, oficiais de justiça, satisfação com o trabalho, presentismo, *engagement*

Abstract

Burnout has gathered a cross-cutting attention across various professional categories and throughout the world. The emergence of burnout indicates professional wear, exhaustion of physical, emotional and mental resources, that occurs when the demands of the profession exceed the resources that the employee has available. Due to the characteristics of their job, judicial officers / bailiffs are susceptible to high levels of stress, fatigue and exhaustion. They deal with work overload, scarce resources, constant contact with the public, with people in crisis and with emotionally demanding situations, criminal and not criminal, of users, witnesses, victims and defendants, besides a vast set of factors, that put them at risk of developing burnout. Nevertheless, the characterization of this phenomenon, in this professional area, is practically non-existent in Portugal.

The main goal of this study is to mitigate this lack of knowledge, exploring a set of broad variables that are related with the wellbeing and welfare of employees and with potential sources of stress and burnout, that will allow us to better comprehend the work reality of this professionals. Integrated this sample 433 Portuguese judicial officers. For data collection, the following instruments were used: Utrecht Work Engagement Scale (UWES), Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING), Work Satisfaction Questionnaire (S20/23), Stanford Presenteeism Scale (SPS-6), Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) and Anxiety, Depression and Stress Scales (EADS-21).

The results indicate that 50% of this sample of judicial officers suffer from burnout, showing also moderate levels of engagement, work family conflict, dissatisfaction with the benefits and policies of the organization, with the salary they receive and with the recognition of their professional competence. They also reveal difficulty in avoiding distraction and a tendency to work while with health problems.

Key words: Burnout, stress, judicial officers, job satisfaction, presenteeism, engagement

Résumé

L'épuisement professionnel / *burnout* a gagné une attention transversale vis-à-vis de diverses catégories professionnelles et un peu partout dans le monde. L'émergence du *burnout* indique l'épuisement professionnel, l'épuisement des ressources physiques, émotionnelles et mentales qui se produit lorsque les demandes de la profession dépassent les ressources dont le travailleur dispose. Les agents de justice / huissiers judiciaires, en raison des caractéristiques de sa profession, sont exposés à des niveaux élevés de stress, de fatigue et d'exhaustion ou épuisement. Ils ont une surcharge de travail, de ressources insuffisantes, des contacts constants avec le public, avec de personnes en situation de crise et de situations émotionnellement exigeantes, criminelles et non criminelles, usagers, témoins, victimes et accusés, ainsi que d'un vaste ensemble de facteurs qui les mettent à risque d'épuisement professionnel. Néanmoins, la caractérisation de ce phénomène dans ce secteur professionnel, est pratiquement inexistante au Portugal.

L'objectif principal de cette étude est d'atténuer ce manque de connaissances et d'explorer un large ensemble de variables qui concernent le bien-être des travailleurs et les sources potentielles de stress et de *burnout*, et qui nous permettront de mieux comprendre la réalité de ces professionnels. Ont constitué cet échantillon 433 agents / huissiers de justice portugais. Les instruments utilisés pour la collecte de données ont été: Échelle d'engagement au travail d'Utrecht (UWES), Enquête sur l'Interaction Travail-Famille de Nijmegen (SWING), Questionnaire sur la Satisfaction au Travail (S20/23), Échelle d'Évaluation du Degré de Présentéisme de Stanford (SPS-6), Oldenburg Burnout Inventaire (OLBI) et les Échelles d'Anxiété, Dépression et Stress (EADS-21).

Les résultats indiquent qu'environ 50% de l'échantillon d'agents de justice souffrent d'épuisement professionnel, révélant des niveaux d'engagement modérés, des conflits entre le travail et la famille, l'insatisfaction à l'égard des avantages et des politiques de l'organisation, aussi que de le salaire qu'ils reçoivent et la reconnaissance de leurs compétences professionnelles. Ils présentent aussi des difficultés à éviter les distractions et une tendance à aller au travail même avec des problèmes de santé.

Mots-clés : Burnout ; Stress ; Agents de justice ; Satisfaction au travail ; Présentéisme ; Engagement

Índice

Introdução.....	1
1. Conceito de <i>Burnout</i>	4
1.1. Causas.....	5
1.2. Consequências e manifestações.....	8
1.3. Modelos teóricos.....	9
1.4. Fatores de proteção e moderação do <i>stress</i>	11
1.5. <i>Engagement</i> , interação trabalho e família, satisfação com o trabalho, presentismo e estados afetivos.....	13
Estudo Empírico.....	17
2. Objetivos e hipóteses.....	17
3. Metodologia.....	18
3.1. Participantes	18
3.2. Procedimento de recolha de dados.....	18
3.3. Instrumentos	19
3.3.1. <i>Questionário sociodemográfico</i>	19
3.3.2. <i>Utrecht Work Engagement Scale (UWES)</i>	19
3.3.3. <i>Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING)</i>	20
3.3.4. <i>Questionário de Satisfação Laboral (S20/23)</i>	20
3.3.5. <i>Stanford Presenteeism Scale (SPS-6)</i>	21
3.3.6. <i>Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)</i>	21
3.3.7. <i>Escalas de Ansiedade, Depressão e Stress (EADS-21)</i>	22
3.4. Procedimentos Estatísticos	22
4. Resultados	23
4.1. Caracterização da amostra.....	23
4.2. Estatística inferencial.....	24
5. Discussão e Conclusões.....	29
Referências Bibliográficas.....	37
Anexos.....	44
Anexo A: <i>Questionário sociodemográfico</i>	44
Anexo B: Resultados do SPSS: <i>engagement</i> – UWES.....	45
Anexo C: Resultados do SPSS: conflito trabalho-família – SWING.....	46

Anexo D: Resultados do SPSS: satisfação com o trabalho – S20/23.....	47
Anexo E: Resultados do SPSS: presentismo – SPS-6.....	48
Anexo F: Resultados do SPSS: estados afetivos negativos – EADS.....	49
Anexo G: Valores encontrados em estudos prévios nas escalas utilizadas.....	50
Anexo H: Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para as diferentes escalas utilizadas.....	52

Índice de Tabelas

Tabela 1: Média (M), mediana e desvio-padrão (DP) do <i>burnout</i> nos oficiais de justiça portugueses.....	24
Tabela 2: Média (M), desvio-padrão (DP) e comparação entre os sujeitos dos dois grupos – valores mais elevados ou mais reduzidos de <i>engagement</i> , em função do <i>burnout</i>	45
Tabela 3: Média (M), desvio-padrão (DP) e comparação entre os sujeitos dos dois grupos – valores elevados de <i>burnout</i> e valores mais reduzidos de <i>burnout</i> , em função do conflito trabalho-família.....	46
Tabela 4: Média (M), desvio-padrão (DP) e comparação entre os sujeitos dos dois grupos – mais satisfeitos ou mais insatisfeitos, em função do <i>burnout</i>	47
Tabela 5: Média (M), desvio-padrão (DP) e comparação entre os sujeitos dos dois grupos – valores mais elevados ou mais reduzidos de <i>burnout</i> , em função do <i>presentismo</i>	48
Tabela 6: Média (M), desvio-padrão (DP) e comparação entre os sujeitos dos dois grupos – valores mais elevados ou mais reduzidos de estados afetivos negativos, em função do <i>burnout</i>	49
Tabela 7: Valores para o UWES-17 segundo o manual da escala.....	50
Tabela 8: Resultados obtidos na escala SWING em diferentes estudos.....	50
Tabela 9: Resultados obtidos na escala S20/23 em diferentes estudos.....	50
Tabela 10: Resultados obtidos na escala SPS-6 em diferentes estudos.....	51
Tabela 11: Resultados obtidos na escala OLBI em diferentes estudos.....	51
Tabela 12: Resultados obtidos na escala EADS em diferentes estudos.....	51
Tabela 13: Valores da Escala EADS convertidos.....	51
Tabela 14: Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala UWES.....	52

Tabela 15: Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala SWING.....	52
Tabela 16: Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala S20/23.....	52
Tabela 17: Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala SPS-6.....	53
Tabela 18: Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala SPS-6.....	53
Tabela 19: Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala SPS-6.....	53
Tabela 20: Valores aceitáveis de consistência interna.....	53

Índice de Figuras

Figura 1: Carreiras e Categorias Profissionais da profissão de Oficial de Justiça e Lugares de Chefia.....	2
--	---

Índice de Abreviaturas

DGAJ – Direção-Geral da Administração da Justiça

COJ – Conselho dos Oficiais de Justiça

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

OLBI – *Oldenburg Burnout Inventory*

UWES – *Utrecht Work Engagement Scale*

SWING – *Survey Work-Home Interaction Nijmegen*

SPS-6 – *Stanford Presenteeism Scale*

S20/23 – *Cuestionario de Satisfacción Laboral*

EADS – Escalas de Ansiedade, Depressão e Stress

Introdução

Em Portugal, a profissão de Oficial de Justiça surge com a própria fundação da monarquia, representada pela figura do meirinho que era encarregado de garantir a intervenção do poder real na esfera judicial, cumprir diligências criminais, penhoras, entre outros. A história, o país e a justiça evoluíram, mas esta profissão nunca deixou de ser necessária e sempre foi um dos pilares fundamentais para que o sistema judicial, seja nos seus primórdios seja agora, funcione e, acima de tudo, funcione corretamente.

Estes representam o poder judiciário e exercem o poder público, executando ordens e fazendo com que as decisões tomadas em tribunal sejam cumpridas, sendo, consequentemente, indispensáveis para que se realize a justiça. Desempenham, não só actos administrativos, como judiciais e são, resumidamente, quem ‘dá a cara’ pela Justiça e se apresenta à comunidade.

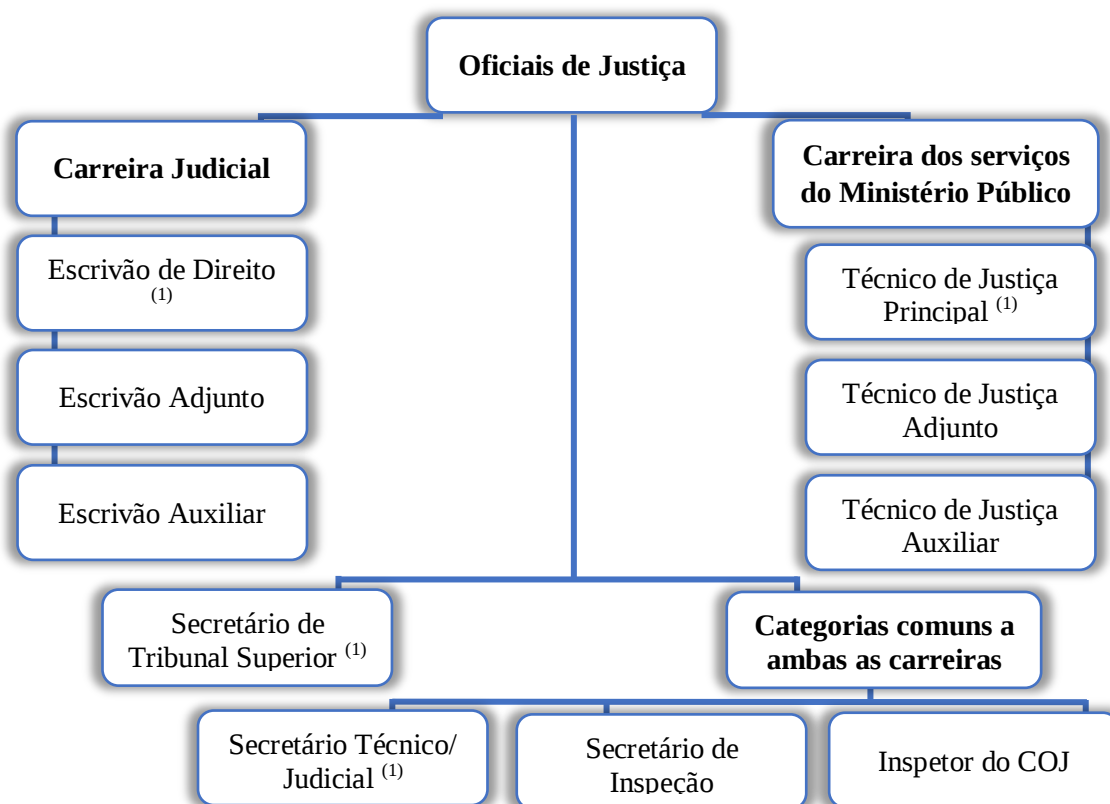
Segundo o estatuto dos funcionários de justiça (estatuto privativo) (Decreto-Lei n.º 343/99), os oficiais de justiça são funcionários dos quadros de pessoal de secretarias de tribunais ou de serviços do Ministério Público e compreendem as categorias de secretário de tribunal superior e de secretário de justiça, as carreiras judicial e dos serviços do Ministério Público. Da carreira judicial fazem parte as categorias de escrivão de direito, escrivão adjunto e escrivão auxiliar e na carreira dos serviços do Ministério Público integram-se as categorias de técnico de justiça principal, técnico de justiça adjunto e técnico de justiça auxiliar (Figura 1).

As funções do secretário de tribunal superior passam por dirigir os serviços da secretaria, distribuindo e controlando o serviço, proferir despachos, assistir a sessões dos tribunais e elaborar atas. O secretário de justiça dirige também os serviços da secretaria, dirige o serviço de contagem de processos, desempenha as funções de escrivão de direito, caso não haja um afeto à secção onde se insere.

Na carreira Judicial, o escrivão de direito coordena, supervisiona e executa as atividades da sua secção, prepara processos, assegura a contagem dos mesmos e processa despesas da secretaria. O escrivão adjunto atua sob orientação deste e desempenha as funções da sua secção, podendo também desempenhar as funções de escrivão auxiliar. Ao escrivão auxiliar compete efetuar serviço externo, expedir correspondência e prestar assistência a magistrados (Decreto-Lei n.º 343/99).

Figura 1

Carreiras e Categorias Profissionais da profissão de Oficial de Justiça e Lugares de Chefia ⁽¹⁾



Na carreira dos serviços do Ministério Público, o técnico de justiça principal coordena, supervisiona e executa as atividades da sua secção, prepara processos, organiza mapas estatísticos e organiza os dados para o relatório anual. O técnico de justiça adjunto assegura o desempenho das funções na sua secção e pode desempenhar as funções de técnico de justiça auxiliar. O técnico de justiça auxiliar desempenha as funções que competem aos órgãos da polícia criminal (inquérito, investigação criminal), efetua serviço externo, prepara expedição de correspondência e presta assistência a magistrados. Todos estes devem desempenhar as demais funções conferidas por lei e descritas no estatuto dos funcionários de justiça, ou demais funções conferidas por determinação superior, na falta de funcionários ou caso os serviços assim o exijam (Decreto-Lei n.º 343/99).

São deveres destes profissionais proteger o interesse público, serem isentos nas suas funções, serem imparciais, zelosos, prestar apoio e informação ao cidadão, obedecer aos superiores hierárquicos, serem leais, corretos e assíduos.

A Direcção-Geral da Administração da Justiça (DGAJ) é o organismo do Ministério da Justiça que recruta e administra todos os funcionários de justiça. Compete também a esta entidade processar as remunerações dos funcionários de justiça, assegurar a sua formação, realizar movimentos dos oficiais de justiça para preencher posições vagas, etc. Ao Conselho dos Oficiais de Justiça, compete avaliar, de três em três anos, os oficiais de justiça, com exceção dos secretários de tribunal superior, em relação à qualidade do trabalho e produtividades, brio profissional, iniciativa, pontualidade, etc.

O interesse por esta amostra em particular prende-se com o facto de as características laborais associadas à profissão potenciarem elevados níveis de *stress*, entre outras variáveis que elevam o risco de ocorrência de *burnout*. De acordo com a literatura existente, grande parte das funções que fazem parte do dia-a-dia desta profissão, indicam que estão suscetíveis a elevados níveis de *stress*, fadiga, exaustão. Podemos apontar as elevadas horas de trabalho e remunerações desadequadas; contacto direto e constante com o público; lidar diariamente com pessoas em situação de tensão, preocupação ou crise e com problemas emocionalmente exigentes, muitos com elevada gravidade, seja criminal, seja não-criminal, das pessoas que procuram os serviços judiciais, de vítimas e de arguidos; carga excessiva de trabalho e poucos recursos para o desempenhar; políticas muitas vezes desatualizadas; conflitos com os supervisores e chefias, como potenciadores e fatores de risco para que surja a síndrome de *burnout* (Gil-Monte & Peiró, 1997). Estes são alguns dos fatores que, à partida, levam a crer que estamos perante uma amostra que, porque deve desempenhar a um alto nível em condições desfavoráveis e com poucos recursos (Bakker & Demerouti, 2014), tem como consequência do desempenhar de funções, o acumular de *stress*, frustrações e insatisfação que culminam em *burnout*.

Segundo o balanço social de 2017 da DGAJ, estavam empregados até 31 de dezembro do ano passado, 7.230 oficiais de justiça. Apesar deste número, esta é ainda uma amostra que, para todos os efeitos, é desconhecida, pouco se sabe sobre a satisfação dos oficiais de justiça e a motivação com que vão trabalhar, tal como pouco se sabe do *stress* diário com que lidam e as dificuldades que enfrentam. Desta forma, o objetivo é mitigar este desconhecimento, explorando um conjunto alargado de variáveis que se relacionam com o bem-estar dos trabalhadores e que nos poderão conhecer melhor a realidade laboral destes profissionais.

1. Conceito de *Burnout*

Devido às suas implicações ao nível organizacional, o *burnout* tem merecido atenção por parte dos investigadores, atenção esta que é transversal a várias categorias profissionais (Afonso, 2008). Inicialmente, a ênfase centrava-se principalmente nos profissionais de saúde (Maslach & Jackson, 1981), envolvendo conceitos como a exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização pessoal (Maslach & Jackson, 1981). Aplicava-se a profissões que envolviam atendimento a doentes e focava-se na tentativa dos profissionais de resolver os problemas destes. Na impossibilidade de o fazer, esta incompatibilidade causava conflito entre o desempenho da profissão e a satisfação percebida com a mesma.

Burnout, em termos gerais, indica desgaste profissional, as palavras *burn* e *out* pressupõem a combustão, o esgotamento dos recursos físicos, emocionais e mentais que ocorre quando as exigências da profissão que o indivíduo desempenha suplantam os recursos de que este dispõe, criando um desequilíbrio fundamental entre o indivíduo e o seu ambiente (Costa, 2009). Este termo foi utilizado pela primeira vez por Freudenberger, na década de 70, que define *burnout* como a exaustão provocada pelas exigências excessivas do desempenhar das funções, ocorrendo alterações no humor e motivação ao longo do tempo, com sintomas a variar num espectro de sintomas físicos e psicológicos, a par da queixa de um estado geral de exaustão (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Schaufeli & Buunk, 2003). O *burnout* caracteriza-se como uma resposta psicológica ao *stress* crónico causado pela vida profissional do indivíduo (Halbesleben & Demerouti, 2005). Este estado de exaustão deriva da exposição repetida e constante do indivíduo, ao longo do tempo, a funções de elevada exigência emocional que decorrem do desempenhar das suas funções (Maslach & Jackson, 1981), envolve cansaço emocional constante e progressiva redução do envolvimento emocional do trabalhador nas funções que executa.

As exigências da profissão, as expectativas que o trabalhador tem em relação à mesma, as experiências no contexto laboral percebidas como *stressantes* e o facto de indivíduo ser confrontado com o desequilíbrio entre as suas expectativas, as suas motivações pessoais e profissionais e os recursos que tem para efetivamente as alcançar (Maslach, 2003), tornam-se uma combinação de fatores que, com o passar do tempo, exercem um peso marcadamente negativo no trabalhador, que inevitavelmente tem influências e consequências a vários níveis da vida quer profissional, quer pessoal do indivíduo. O *burnout* pode desenvolver-se gradualmente e, mesmo, permanecer oculto,

sem que o próprio indivíduo se aperceba do seu desenvolvimento e agravamento (Schaufeli & Buunk, 2003). A fadiga e a exaustão são características centrais do *burnout* (Kristensen, Hannerz, Hogh & Borg, 2005) e esta síndrome está também associada a estratégias inadequadas de *coping* para lidar com a exaustão, levando à deterioração da relação com as pessoas a quem prestam serviço (Schaufeli & Enzmann, 1998), o que, por sua vez, leva também à diminuição da realização sentida no desempenho das funções.

É importante frisar que *burnout* não é apenas cansaço ou exaustão (Kristensen et al., 2005), é a combinação destes fatores quando aplicados a áreas específicas da vida do indivíduo, como a área profissional. Segundo o *International Council of Nurses*, o *burnout* pode ser definido como um “processo de *coping* comprometido (...) stresse não aliviado, falta de apoio e de relações, conflitos entre as expectativas e a realidade” (ICN, 2010, p.41, citado em Fonte, 2011). O *burnout* pode manifestar-se de várias formas e através de uma grande variedade de sintomatologia comportamental, física e psicológica (Santos, 2012), que varia em intensidade e severidade e que está relacionada, entre outros fatores, com a carga horária dos indivíduos, o contacto direto com outros e o tempo de serviço na instituição.

O *burnout* surge, então, como consequência de um desequilíbrio entre os recursos, que tanto podem ser pessoais como organizacionais, e as exigências que o trabalho apresenta (Cherniss, 1980 citado em Santos, 2012). Há um afastamento entre as expectativas iniciais do trabalhador e a realidade que encontra. Os regulamentos e os procedimentos a seguir, as tarefas administrativas, a limitação da autonomia, trabalho rotineiro e pouco estimulante, clientes difíceis ou pouco colaborantes, falta de cooperação entre colegas, conflitos interpessoais, são tudo fatores que acrescentam *stress* e afastam o que o indivíduo quer obter do que ele de facto tem, minando a sua motivação e empenho, acrescentando sentimentos de fracasso. As fontes de *stress* tanto estão no trabalho – clientes ou colegas difíceis, falta de comunicação com superiores, como no próprio indivíduo – expectativas e formação, estratégias de *coping*, perceção de apoio (Santos, 2012).

1.1. Causas

Maslach e Jackson (1981) afirmam que o trabalho que um indivíduo desempenha que o põe constantemente a lidar com o sofrimento dos outros, provoca por sua vez, na pessoa que presta o serviço, sofrimento também. Este pode traduzir-se em *stress* crónico e eventualmente contribuir para o desenvolvimento de *burnout*, prejudicando o

trabalhador na prestação de serviços e pode mesmo levá-lo a desenvolver atitudes e sentimentos negativos contra os clientes. Gil-Monte e Peiró (1997) categorizam em três grupos as variáveis que podem precipitar o desenvolvimento de *burnout*: o ambiente de trabalho e funções desempenhadas, disfunções ao nível das relações interpessoais e da carreira, e, por fim, o *stress* que o desenvolvimento tecnológico e aspetos organizacionais impõem aos trabalhadores.

O indivíduo pode, inclusivamente, desenvolver fadiga por compaixão, que ocorre quando um profissional que está ligado ao atendimento ao público e realiza um trabalho que o obriga a lidar continuamente com o sofrimento do outro, acaba por sofrer de exaustão física e mental resultante da compaixão e empatia sentidas face ao sofrimento e ao *stress* dos outros (Lago & Codo, 2013, p. 214; Lago, 2008). Figley (1993, citado em Figley, 1995, p.7) define fadiga por compaixão como «os comportamentos e emoções que uma pessoa desenvolve como resposta (...), *stress* derivado de tentar ajudar ou ajudar alguém que está em sofrimento ou passou por um trauma». A compaixão é parte do processo empático que nos permite identificar com os que nos rodeiam e, no caso dos trabalhadores, permite que estes se identifiquem com as pessoas que servem e ajudam. Também como consequência da empatia, de se relacionar com o outro e perceber as suas emoções e problemas, podemos falar de trauma vicariante que surge como consequência de viver e contatar direta e constantemente com os problemas e sofrimento dos outros. Ocorre uma identificação com a pessoa que procura ajuda e o *stress* emocional que esta sofre e transparece, torna-se quase como que contagioso para o profissional, desgastando-o ao longo do tempo (Lago, 2008). O trauma vicariante pode afetar qualquer pessoa que interaja, numa base diária, com pessoas em necessidades, em sofrimento ou crise, com problemas, e elas próprias, frustradas e cansadas, contribuem para que o profissional se sinta mais exausto. Com o acumular de situações que provocam no indivíduo mais *stress*, muda também a forma de criar empatia com os outros, torna-se menos tolerante com os que procuram a sua ajuda, diminui o seu sentimento de segurança, confiança, controlo e autoestima. A traumatização vicariante conduz ao questionamento da própria identidade, tanto profissional como pessoal, e leva, consequentemente, a mecanismos defensivos como o distanciamento dos outros e o isolamento (Lago, 2008).

O *burnout* não é um fenómeno que surge do nada e não é também um fenómeno que surge logo após um evento mais *stressante*, é algo gradual, algo que vai «remoendo» e desgastando o indivíduo, que, mesmo que se vá apercebendo de alterações em si próprio, muitas vezes não é capaz de apontar a origem destas alterações até que as mesmas se

tornam debilitantes. O *burnout* surge do acumular de frustrações e da exposição recorrente às mesmas que causam sentimentos de raiva, desinteresse e esgotamento.

Em termos de condições organizacionais que podem promover o desenvolvimento de *burnout*, há certos fatores que são apontados como os principais precipitadores, como a falta de recompensas adequadas, políticas excessivas ou desatualizadas, trabalho rotineiro, problemas com os supervisores, sobrecarga horária, falta de expectativas, objetivos e responsabilidades definidas, problemas com os pares (Fonte, 2011). A sobrecarga horária influencia tanto o desenvolvimento de *stress* crônico laboral, como provoca um desequilíbrio no contexto familiar e impacta negativamente tanto o ambiente laboral como o familiar, devido à incompatibilidade de ambos (Pereira, Queirós, Gonçalves, Carlotto & Borges, 2014). Todos estes aspetos impedem o indivíduo de ser produtivo, mas, mais do que isso, tem um impacto negativo na sua saúde mental e, por vezes, física, uma vez que o *stress* não se limita a variáveis emocionais ou cognitivas, envolvendo também sintomatologia física, como dores musculares, enxaquecas, contraturas. Estas variáveis surgem a par de características pessoais que podem colocar um indivíduo em maior risco para o desenvolvimento de *burnout*, como as expectativas e idealização do posto de trabalho, por exemplo (Vicente, 2013), e que ao ser confrontadas com a realidade, podem causar um choque no indivíduo e, conseqüentemente, causar uma maior exaustão emocional.

As problemáticas organizacionais suprarreferidas, vão apresentar-se como um problema principalmente para os trabalhadores que têm como objetivo desempenhar a um alto nível, que são exigentes consigo mesmos e com o trabalho que desempenham. Quanto maior o desejo de ter uma boa performance e de corresponder ao esperado, maior é o choque do confronto com a realidade, que, muitas vezes, deixa a desejar devido à falta de recursos para cumprir os objetivos a que os indivíduos se propuseram. No mesmo sentido, quanto maior são as expectativas que o indivíduo tem quando inicia a profissão, quanto mais motivado está, maior é o risco que corre de desenvolver *burnout* (Cherniss, 1995), devido a uma elevada idealização do que a profissão deveria ser.

Em termos de investigação sobre o risco organizacional que o *burnout* representa, é possível identificar seis áreas principais que revelam uma componente da interação entre indivíduo e local de trabalho (Fonte, 2011): sobrecarga, sensação de falta de controlo, o sentimento de recompensa insuficiente, a ausência de comunidade com colegas e superiores, a falta de justiça e o conflito de valores (Maslach et al., 2001, Maslach, 2008).

1.2. Consequências e manifestações

Facilmente se percebe que a síndrome de *burnout* prejudica largamente a qualidade de vida do profissional e, consequentemente, a qualidade do serviço que presta, e que, em última instância, representa custos económicos e sociais a vários níveis. Benevides-Pereira e Moreno-Jiménez (2003) apontam como sintomas físicos a fadiga persistente, alterações nos padrões de sono, enxaquecas, dores musculares, perturbações gastrointestinais, etc. Como sintomas psicológicos, surgem as dificuldades de concentração e memória, lentificação do pensamento, desânimo, depressão. Os sintomas comportamentais mais frequentes são a irritabilidade, incapacidade de relaxar, perda de iniciativa, consumo de substâncias e, mesmo, aumento da possibilidade de suicídio. A sintomatologia defensiva apontada pelo autor traduz-se numa tendência para o isolamento, perda de interesse pelo trabalho e/ou atividades de lazer, cinismo.

Zamora, Castejon e Ibanez (2004), referem que os problemas resultantes do *burnout* são visíveis ao nível individual e organizacional. Podem ser de ordem interpessoal (surgindo problemas familiares e sociais), de ordem pessoal (perturbações psicossomáticas, psicológicas; hostilidade, ansiedade e depressão) e de ordem comportamental (absentismo, atrasos e diminuição na qualidade do trabalho) e influenciam o rendimento no trabalho e a produtividade das empresas. É importante considerar que o *burnout* não tem apenas implicações para o indivíduo, mas também para a instituição onde este se insere, porque um indivíduo em sofrimento é também um trabalhador com menor produtividade e que presta serviços com menor qualidade (Pereira et al., 2014), ocorrendo também um aumento das taxas de absentismo e das baixas médicas.

A sintomatologia pode passar pela exaustão, afastamento, perda de interesse, cinismo, impaciência, irritabilidade, desorientação, paranoia. Os indivíduos podem relatar insatisfação pessoal, exaustão física, insónias, podem surgir ou serem exacerbados os comportamentos aditivos (álcool, drogas). Podem ocorrer problemas ao nível conjugal e familiar, ocorrer abandono profissional, absentismo e uma degradação progressiva dos serviços prestados. A exaustão emocional caracteriza-se pela falta de energia e a sensação de que o indivíduo esgotou por completo os seus recursos emocionais, diminuindo também a motivação. O trabalho transforma-se numa obrigação, uma necessidade e deixa de ser visto um gosto ou interesse. O contacto contante e direto com os outros gera sentimentos de frustração, tensão, ansiedade e fadiga.

Para o indivíduo, há a percepção de que lhe faltam recursos emocionais, aumenta a propensão para acidentes, ficam mais suscetíveis a adoecer e, conseqüentemente, necessitam de mais dias de baixa, ocorre com frequência sintomatologia física, como enxaquecas, náuseas, tensão muscular, dor nas costas, queixas psicossomáticas, alterações dos comportamentos alimentares. Pode também ocorrer o paradoxo de estar exausto e de, ao mesmo tempo, não conseguir descansar ou manter padrões de sono adequados, surgem sentimentos de desamparo, desespero e podem ocorrer pensamentos suicidas (Santos, 2012). Ocorre uma deterioração cognitiva e emocional no trabalhador (Gil Monte & Moreno-Jiménez, 2007) e este pode comportar-se com indiferença e distanciamento relativamente às pessoas que procuram os serviços.

Segundo Maslach (1982, *citado* em Enzmann, Schaufeli, Jansen & Rozeman, 1998), os trabalhadores podem usar técnicas para se distanciar da pessoa a quem prestam serviços, como o uso de rótulos ofensivos, usar terminologia profissional que as pessoas não vão compreender, intelectualização, usar humor doentio e evitamento. Estes são métodos que procuram desumanizar os indivíduos, como forma de autodefesa, e surgem na tentativa de se protegerem da exaustão que sentem (Zimbardo, 1970, *citado* em Enzmann et al., 1998).

Uma concepção que é unânime entre diferentes autores é a de que o *burnout* é resultante de um processo de exposição prolongada às tensões laborais (Benevides-Pereira & Moreno-Jimenez, 2003). É também uma conclusão de vários estudos que o *burnout* se deve, em grande parte, não às características do indivíduo, mas sim à natureza do trabalho que ele efetua, ou seja, é mais comumente atribuído a fatores organizacionais do que a individuais.

1.3. Modelos teóricos

Subjacente às diversas definições de *burnout* que podem ser encontradas e nos são dadas por diferentes autores, surgem também vários modelos teóricos explicativos desta problemática.

O Modelo do Processo de *burnout* de Cherniss (de 1980) aponta para que quando os indivíduos iniciam o seu percurso no mundo laboral há uma interação entre as características específicas do contexto de trabalho e as expectativas e exigências. O *stress* e o *burnout* são tidos como produto de uma relação onde indivíduo e entidade não estão separados, mas são, por sua vez, elementos de um processo, exercendo influências mútuas e continuamente. Este processo, segundo o autor do modelo, efetua-se em três etapas:

primeiro o *stress* resulta do desequilíbrio existente entre as exigências do local de trabalho e os recursos do indivíduo, o que, em segundo lugar, conduz a uma tensão, como resposta emocional a este desequilíbrio e, em terceiro lugar, este *stress* causado no indivíduo gera mudanças de atitude e comportamento. O profissional que investe no seu trabalho, deixa de o fazer devido ao *stress*. Estas mudanças caracterizam-se pela redução de objetivos e do idealismo, desenvolvimento de cinismo, desapego, mecanicismo. Cherniss considera que estas atitudes são uma forma de *coping* defensivo.

O Modelo Geral Explicativo de *burnout* de Maslach, Jackson e Leiter (de 1996) aponta para que o *burnout* surja como consequência do conflito pessoal e da sobrecarga de trabalho, quando surgem a par da falta de recursos «como a diminuição de controlo, de suporte social, de autonomia, de perícia e de envolvimento na tomada de decisões» (Santos, 2012, p. 13). Estes fatores culminam em crescente exaustão, cinismo (despersonalização) e redução na eficácia profissional (realização pessoal), que consequentemente diminui o empenho e leva ao absentismo. Segundo Maslach, o *burnout* compreende três componentes fulcrais: exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal. É uma experiência individual negativa que se desenvolve no contexto laboral.

Para além dos vários modelos teóricos, também é relevante abordar a teoria de Bakker e Demerouti (2014) sobre a ligação entre os recursos e as exigências do trabalho. Esta teoria, e os estudos realizados com base nela, têm vindo a ser utilizados para predizer o *burnout*, principalmente as componentes de exaustão, compromisso organizacional e satisfação geral com o trabalho. Através dos pressupostos desta teoria é possível fazer predições acerca do bem-estar profissional e da realização dos trabalhadores.

Segundo esta teoria, é possível dividir o ambiente organizacional em duas categorias: as exigências do trabalho e os recursos para o desempenhar (Bakker & Demerouti, 2014). Esta divisão possibilita a aplicação da teoria a qualquer profissão e a qualquer ambiente laboral. As exigências do trabalho referem-se aos aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais que requerem esforços por parte dos trabalhadores e que comportam custos físicos ou psicológicos (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001a), como, por exemplo, funções emocionalmente exigentes ou trabalhar sobre grande pressão. As ‘necessidades’ do trabalho não precisam necessariamente de ser negativas, elas tornam-se negativas devido à exigência e ao esforço necessário constantes para as desempenhar, sem que os profissionais tenham tempo de recuperar. Os recursos, por sua vez, referem-se aos aspetos que permitem atingir

objetivos e, conseqüentemente, reduzir as exigências e podem ainda referir-se às oportunidades de crescimento pessoal e de aprendizagem no trabalho (Bakker & Demerouti, 2007). Pode-se, portanto, perceber que os recursos à disposição são importantes para que se atinjam os objetivos da organização, mas também para os indivíduos que a compõem.

As necessidades do trabalho surgem como boas preditoras de exaustão, de problemas de saúde, porque são as que consomem energia e exigem mais esforço. Por sua vez, os recursos são bons preditores da satisfação com o trabalho, motivação e *engagement* (Bakker & Demerouti, 2007), porque se relacionam com necessidades básicas como autonomia e competência. Estas duas categorias, em conjunto, predizem o bem-estar organizacional, uma vez que ambas afetam este ambiente. Um ambiente laboral que seja exigente, mas que promova suporte social, autonomia, feedback e oportunidades para o desenvolvimento (Bakker & Demerouti, 2014), pode diminuir o impacto que essas exigências têm nos profissionais – este fator é de extrema importância porque, mesmo nas profissões em que não é possível alterar as exigências, é sempre possível introduzir melhorias nos recursos, sejam eles mais contratações, mais formação ou melhores contrapartidas.

1.4. Fatores de proteção e de moderação do *stress*

Desempenhar um trabalho, ter uma profissão, é algo comum à maioria das pessoas e é também algo que ocupa grande parte da vida de qualquer indivíduo. Se todas as pessoas desempenham algum tipo de profissão, porque é que não desenvolvem todas *burnout*? Com o estudo dos motivos que levam um profissional a exceder a sua capacidade de lidar com o *stress* da sua profissão, também se tornou importante perceber porque é que alguns indivíduos conseguem recuperar do *stress* ou que fatores de proteção têm ou desenvolvem. Percebe-se, portanto, que existem diferenças no desenvolvimento de *stress* ocupacional, que se correlacionam com a complexidade do ambiente laboral (Maslach, 2003) e também com características do trabalhador. Não se relacionam apenas com o facto de ter um ambiente de trabalho sem pressões ou pouco exigente, mas também com o facto de esse mesmo ambiente proporcionar oportunidades e recursos para que o trabalhador seja bem-sucedido, apesar desses obstáculos.

Vaz Serra (2005) aponta alguns aspetos que surgem como moderadores do *stress*, como traços de personalidade do indivíduo, o seu autoconceito e autoestima, se é uma pessoa otimista e a que estratégias de *coping* recorre para lidar com o *stress*, de uma forma

geral. Refere também que existem aspetos mais físicos que moderam a forma como o indivíduo enfrenta situações *stressantes*, como o estado de saúde os seus hábitos alimentares, padrões de sono, se faz exercício com regularidade. Interferem também questões como o estatuto socioeconómico e o apoio social.

O apoio social tem sido repetidamente apontado como um moderador e protetor do *stress* e das suas consequências no indivíduo, porque contribui para que este lide de forma mais assertiva com os problemas que lhe são apresentados (Miranda, 2011). O suporte social representa apoio e correlaciona-se com o bem-estar e saúde das pessoas, uma vez que quando o indivíduo sente que tem apoio dos pares, família, colegas, entre outros, os sentimentos de autoestima, otimismo, humor positivo, tendem a aumentar, tal como tendem a diminuir a sensação de incompetência ou fracasso (Miranda, 2011). O suporte social tem a ver tanto com a quantidade, como com a qualidade das relações significativas que são estabelecidas, portanto, o importante é ter relações com qualidade, para que as pressões e frustrações do dia-a-dia pareçam mais fáceis de enfrentar, seja porque nos sentimos mais confiantes quando temos pessoas que nos apoiam, seja porque temos alguém com quem desabafar e partilhar os problemas. Existe uma sensação de maior controlo sobre os aspetos da vida pessoal e profissional, o que também altera a forma como o indivíduo avalia e reage ao *stress*.

Também o estado civil pode surgir como moderador do *stress*. Maslach e Jackson (1981) verificaram que indivíduos casados experienciavam níveis mais reduzidos de *burnout* do que solteiros e divorciados, principalmente na dimensão exaustão emocional. Quanto aos anos de carreira, são os trabalhadores que desempenham as funções há mais tempo os que tem níveis de *burnout* mais reduzidos, quando comparados com indivíduos que estão há menos tempo na profissão. Uma possível explicação é a de que os indivíduos que trabalham há mais tempo numa determinada profissão, desenvolveram já melhores competências e melhores estratégias para lidar com a pressão (Santos, 2015; Sousa, 2011).

Quanto aos fatores moderadores mais relacionados com o trabalho em si, aspetos como o reduzido suporte organizacional, falta de autonomia no desempenho de funções e más condições no ambiente físico de trabalho, relacionam-se com valores mais elevados de *burnout*. A falta de autonomia correlaciona-se de forma negativa com o *burnout* (Maslach et al., 2001). O relacionamento com os colegas e superiores também pode ser um mediador do *burnout*, uma vez que, se o profissional sente que existe união, respeito e consideração pelo trabalho efetuado, também está, de certa forma, mais protegido e é

menos provável que desenvolva burnout (Maslach et al., 2001). Profissionais que experimentam conflitos no trabalho ou bullying, são também os que apresentam maior prevalência de sintomas de depressão e exaustão (Eurofound, 2018).

Leiter (1991, citado em Sousa, 2011) realizou um estudo no qual participaram 177 trabalhadores de um hospital psiquiátrico e os resultados evidenciaram que a utilização de estratégias de *coping* eficazes estava relacionada com valores mais reduzidos de *burnout*. O *coping* é um processo em que o indivíduo lida com uma ameaça, avaliando os recursos que tem à sua disposição. A estratégia que o indivíduo adota modera as consequências da situação e, se a estratégia for bem-sucedida em detetar uma solução para o problema e, ao mesmo tempo, proteger o indivíduo, considera-se que o coping é adaptativo (Pais-Ribeiro & Rodrigues, 2004). Estratégias de coping de controlo ou centradas no problema são mais efetivas para lidar com o *stress* (Miranda, 2011).

Para além disto vários estudos verificaram que a prática regular de atividade física, manter padrões de sono adequados, manter uma dieta equilibrada, desfrutar de atividades recreativas, criar redes de apoio familiar e fomentar amizades, contribuem para moderar e diminuir os efeitos nocivos do stress, e, conseqüentemente, previnem o *burnout* (Murta & Tróccoli, 2007; Spindola & Martins, 2007; Carvalho & Felli, 2006). Daí que seja possível afirmar que praticar com regularidade, atividades de lazer, como estar com a família e com amigos, e também praticar atividades desportivas, acarreta inúmeras vantagens para os indivíduos e auxilia na recuperação do stress que a profissão gera.

1.5. *Engagement*¹, interação trabalho e família, satisfação com o trabalho, presentismo e estados afetivos

Engagement refere-se à expressão física, cognitiva, e emocional dos profissionais no exercício da sua profissão, que os leva a estar motivados, a investir mais nas suas funções e a sentir uma maior identificação com o trabalho que desempenham. Segundo Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) os sujeitos que se envolvem menos nas atividades do dia-a-dia e que têm, portanto, valores mais baixos de vigor, também demonstram ter níveis mais elevados de *burnout*, principalmente nos níveis de exaustão. Demonstram igualmente sensação de não estar no controlo das situações e são resistentes à mudança. (Pereira, 2009). Existe, portanto, uma relação inversa entre os níveis de *engagement* e os

¹ *Engagement*: termo que descreve o desempenho emocional positivo nos profissionais; envolvimento no trabalho e nas funções que desempenham (Maslach, 2009); energia, envolvimento e eficácia (Schaufeli et al, 2002) ligação dos profissionais ao seu papel profissional.

níveis de *burnout*. Schaufeli e Bakker (2004), defendem que *engagement* é o compromisso direto com o trabalho, o estado de bem-estar e de satisfação geral, que se pode caracterizar pelo vigor - energia, resistência mental, esforço, dedicação - envolvimento, entusiasmo, orgulho e absorção – satisfação intrínseca, concentração que os trabalhadores põem na sua atividade profissional. Em contrapartida, surge o termo *disengagement*² que é exatamente o oposto do termo anterior e refere-se a atitudes negativas face ao trabalho, como perder o interesse ou falar do trabalho de forma negativa.

O trabalho e a família são áreas que ocupam a maior parte do tempo de praticamente todos os adultos e, por este facto, é de extrema importância que haja equilíbrio entre os dois, uma vez que passar muito tempo e recursos a interagir com um dos domínios, em detrimento do outro, causa desequilíbrio, insatisfação e perda de bem-estar no indivíduo. As atividades inerentes a um domínio, seja ao papel de trabalhador, seja ao papel de membro de uma família, retiram tempo do outro (Pereira, 2009) – se trabalha muito, passa menos tempo com a família, se passa mais tempo com a família, não se pode dedicar ao trabalho. Isto gera conflito que parece impossível de resolver e o equilíbrio delicado que mantém o indivíduo saudável física e mentalmente, está constantemente sob pressão. Esta interação bidirecional relaciona-se com o *burnout*, na medida em que, quanto mais elevada é a interação trabalho-família negativa, mais elevados são os valores de *burnout* (Pereira & Queirós, 2014). Já as interações positivas entre a família e o trabalho associam-se a maior satisfação no trabalho e com a família, tal como maior sucesso e melhor desempenho na vida profissional (Pereira, Queirós & Geurts, 2010). Conflitos com a família associam-se ao aumento de sentimentos de solidão, ansiedade, depressão e exaustão, devido à dificuldade em conciliar as exigências profissionais e as familiares. (Vara & Queirós, 2008).

Também é possível afirmar que nos trabalhadores que sofrem de *burnout* a satisfação no trabalho diminui drasticamente. A satisfação relaciona-se com o conteúdo e tarefas do trabalho que efetuam, as possibilidades de promoção, sentimento de serem reconhecidos pelo trabalho que desempenham, relações interpessoais no local de trabalho, relação com a chefia, políticas e gestão da empresa, entre outras (Carlotto & Camara, 2008). Se não há equilíbrio nestas áreas ou se não existe satisfação nas diferentes componentes laborais, cria-se atrito que, com o decorrer do tempo, leva ao desgaste emocional que se torna crónico e que, por sua vez, leva também a todas as consequências

2 *Disengagement* – falta de compromisso com o trabalho como consequência da síndrome de *burnout*.

acima descritas. Vários estudos evidenciam que existe uma relação entre a insatisfação profissional e problemas de saúde comumente associados a *stress* (Ferreira, Martinez, Sousa & Cunha, 2010). Verificou-se também uma relação negativa entre a carga de trabalho e os valores de insatisfação que pode chegar ao ponto de os profissionais ponderarem a mudança de carreira (Sousa, 2011). A satisfação também se correlaciona com o *burnout* quando existe grande diferença entre as expectativas do trabalhador e a realidade laboral, tal como pela ambiguidade no local de trabalho – regras ou objetivos pouco definidos (Maslach et al., 2001). Segundo Carlotto (2008; Maslach et al., 2001), quanto mais os trabalhadores participam na tomada de decisão, maior é a satisfação no trabalho que desempenham e menor é a probabilidade de *burnout*.

Para além do *engagement* e da satisfação, surge o conceito de presentismo³ que nos remete para o facto de que os trabalhadores continuam a desempenhar as suas funções mesmo quando estão com problemas de saúde e os leva ao «estar no trabalho e não estar ao mesmo tempo». Existe uma pressão crescente para estar sempre disponível para o trabalho que leva a que os profissionais que estejam a experimentar problemas de saúde estejam no trabalho, mas estejam igualmente incapazes de produzir e trabalhar como normalmente o fazem (Macedo, 2017). Trabalhadores que se sentem inseguros no seu trabalho ou insatisfeitos, sentem obrigação de comparecer mesmo estando doentes e apesar de isto significar uma menor produtividade e prejudicar a satisfação que sentem ao desempenhar as suas funções (Johns, 2010). Isto tem como consequências o aumento do absentismo e, mesmo, a vontade do trabalhador de sair da organização onde se insere. O presentismo tanto pode ser físico como psicológico, mas ambos afetam o normal ritmo de trabalho e, em termos organizacionais, pode ser pior que o absentismo porque o trabalhador comparece mas não desempenha as suas funções como lhe é exigido, o desempenho não é o esperado e pode ainda levar a ausência prolongada devido ao agravamento da condição (doença) inicial.

O *burnout*, por vezes, é equiparado a termos como ansiedade, depressão, fadiga crónica e *stress* no trabalho. Contudo, é distinto destes – é um prolongamento do *stress* mas distingue-se por ser um processo de longa duração (Vara & Queirós, 2008). É também por ser distinto que se pode falar do surgimento de sintomatologia depressiva e ansiosa em profissionais que desenvolvem *burnout*. Benevides-Pereira e Moreno-Jiménez (2003) apontam sintomas como a fadiga persistente, dificuldades de

³ Presentismo - «estar no trabalho e ao mesmo tempo fora dele» (Hemp, 2004). Trabalhar mesmo com problemas de saúde, dificuldade em completar o trabalho e manter a concentração

concentração e memória, lentificação do pensamento, depressão, irritabilidade, incapacidade de relaxar, perda de iniciativa, consumo de substâncias e, mesmo, aumento da possibilidade de suicídio. Com o avançar do tempo, acumular de frustrações e agravamento das consequências da síndrome, o indivíduo deixa de acreditar que é capaz de realizar o seu trabalho, convence-se de que é inapto e que não alcança os objetivos nem expectativas dos pares e superiores. Ocorre tanto a desvalorização do trabalho que efetua, como a desvalorização de si mesmo enquanto profissional e, inadvertidamente, enquanto pessoa, tendo como consequência a diminuição da sua autoestima e do sentimento de autoeficácia. Esta resposta ao *stress* crónico provocado pelo trabalho, passa também a envolver atitudes e sentimentos negativos em relação aos indivíduos a quem se está a prestar serviço e, consequentemente, ao próprio papel enquanto profissional (Fonte, 2011). Como Enzmann et al. (1998) referem, ocorre uma marcada redução na motivação e eficácia no trabalho, bem como o desenvolvimento de atitudes ou comportamentos disfuncionais.

A prevalência de *burnout* em termos de diagnóstico médico é reduzida, apesar de diversos estudos indicarem valores elevados em diversas áreas profissionais. Uma razão apontada para este fator, pode ser que os indivíduos que procuram ajuda, sejam diagnosticados com ansiedade e/ou depressão, em vez de *burnout*. Um estudo na Alemanha descobriu que 59% dos indivíduos diagnosticados com *burnout*, também tinham um diagnóstico de ansiedade, 58% tinham episódios depressivos ou depressão e 27% uma desordem somática (Eurofound, 2018).

Estudo Empírico

2. Objetivos e hipóteses

Este estudo visa perceber o fenómeno do *burnout*, bem como os níveis de satisfação com o trabalho, com as condições laborais, de uma forma geral, e níveis de *engagement* de oficiais de justiça. São também objetivos deste estudo perceber a importância da interação família-trabalho, presentismo, bem como a influência de várias variáveis sociodemográficas (idade, sexo, estado civil, existência de filhos, habilitações literárias, área profissional, anos de serviço, zona do país onde trabalha) e ainda obter uma perceção dos estados afetivos negativos dos trabalhadores.

Para responder às perguntas colocadas e que são tidas como pertinentes a analisar nesta amostra e que estão também de acordo com a literatura existente referida ao longo da fundamentação teórica, foram colocadas as hipóteses descritas abaixo.

H1: Os oficiais de justiça portugueses apresentam níveis elevados de *burnout*.

H2: Oficiais de justiça com níveis de *engagement* mais baixos têm níveis de *burnout* mais elevados do que os oficiais de justiça com níveis de *engagement* elevados.

H3: Oficiais de justiça com valores mais elevados de *burnout* reportam também níveis mais elevados de conflito entre os sistemas família-trabalho, quando comparados com oficiais de justiça com valores mais reduzidos de *burnout*.

H4: Oficiais de justiça com menor satisfação no trabalho têm níveis de *burnout* mais elevados do que oficiais de justiça que reportam uma maior satisfação com o trabalho.

H5: Oficiais de justiça com valores mais elevados de *burnout* reportam também mais dificuldade em completar o trabalho quando estão doentes, quando comparados com oficiais de justiça com valores mais reduzidos de *burnout*.

H6: Oficiais de justiça que revelam estados afetivos mais negativos apresentam níveis de *burnout* mais elevados do que oficiais de justiça que revelam estados afetivos mais positivos.

H7: Oficiais de justiça que vão trabalhar com problemas de saúde apresentam níveis de satisfação mais reduzidos e níveis de *burnout* mais elevados do que os oficiais de justiça que não vão trabalhar quando sofrem de problemas de saúde.

3. Metodologia

Devido aos objetivos do nosso estudo e à natureza do que se pretendeu investigar nesta população, optou-se por realizar um estudo que integra o paradigma quantitativo e que teve por objetivo central caracterizar o fenómeno de *burnout* nesta população específica e perceber a relação daquele com diferentes variáveis organizacionais e pessoais. Visa-se a mensuração de dados relevantes sobre as dimensões que se pretende conhecer e que são avaliadas pelos instrumentos de recolha de dados selecionados para o efeito. Este estudo é do tipo descritivo – tenciona-se encontrar novos dados, descrever fenómenos ainda não explorados e determinar a frequência dos mesmos nesta população – e pretende investigar a natureza complexa do fenómeno do *burnout* e os fatores com os quais se relaciona e correlaciona.

3.1. Participantes

Este estudo contou com a participação de uma amostra de 433 Oficiais de Justiça portugueses, com idade mínima de 18 anos, de qualquer ponto do país e a exercer, no momento, funções que se enquadrem em qualquer categoria profissional da profissão de Oficial de Justiça.

3.2. Procedimento de recolha de dados

A recolha de dados para o estudo efetuou-se on-line, tendo-se dado forma ao questionário composto por várias escalas de autorrelato no programa de Formulários do *Google Docs*. A recolha decorreu a partir de junho de 2018 e a divulgação do questionário fez-se por conveniência, visando apenas que este fosse respondido por oficiais de justiça. Divulgou-se o questionário via email, para mais de 400 contactos de Tribunais recolhidos através da página *Citius*, pertencente ao Ministério da Justiça, e através de redes sociais, em grupos oficiais e não oficiais dos profissionais da área. Deste modo, atendendo ao método de divulgação, utilizou-se um método de bola de neve, com o objetivo de chegar ao máximo número de oficiais de justiça. A escolha de um questionário on-line,

possibilitou que os oficiais de justiça respondessem também de forma mais cômoda, garantindo, ao mesmo tempo, o anonimato e a confidencialidade.

A participação neste estudo estava condicionada pela aceitação de um consentimento informado apresentado no início do questionário que esclarecia os objetivos do estudo e os fins dos dados, assim como garantia o anonimato dos participantes, assegurando que os princípios éticos e deontológicos estavam garantidos (anonimato, confidencialidade, sigilo, liberdade para participar e desistir a qualquer momento). Foi igualmente explicitada a natureza do estudo e foi ainda fornecido o contacto das investigadoras para qualquer esclarecimento suplementar.

Os dados obtidos foram guardados e posteriormente tratados com o auxílio do programa IBM SPSS *Statistics* 25.

3.3. Instrumentos^{4;5}

3.3.1. Questionário sociodemográfico

Iniciou-se a recolha de dados com a utilização de um questionário sociodemográfico para levantamento de dados, constituído por diversas questões de resposta rápida, contemplando variáveis sociodemográficas como: sexo, idade, estado civil, habilitações literárias. Contemplou ainda questões relativas ao desempenho da profissão, como a categoria profissional e ano de admissão no local de trabalho, questões relativas às atividades que pratica nos tempos livres e, ainda, se já recebeu apoio psicológico. (Anexo A)

3.3.2. Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

O UWES (Schaufeli & Bakker, 2003, traduzida e adaptada por Marques-Pinto & Picado, 2011; Pinto & Chambel, 2008) é um instrumento de autorrelato que avalia o *engagement* em três dimensões: vigor (seis itens), dedicação (cinco itens) e absorção (seis itens). Avalia o comprometimento dos indivíduos face ao seu trabalho com um total de 17 itens respondidos numa escala tipo Likert de seis pontos (de nunca a sempre).

A dimensão vigor refere-se à energia, resiliência e persistência perante dificuldades; a dimensão dedicação refere-se ao significado do trabalho para os indivíduos e se estes

⁴ De forma a respeitar e assegurar direitos de autor, não serão apresentados em anexo os instrumentos utilizados no presente estudo, à exceção do questionário sociodemográfico.

⁵ A descrição das características psicométricas de cada uma das escalas utilizadas, será apresentada em anexo (cf. Anexo H)

se sentem orgulhosos ou inspirados pelo que fazem; a dimensão absorção aborda a imersão no trabalho (Pereira, 2016). As diferentes afirmações descrevem sentimentos positivos em relação ao trabalho em que o indivíduo deve apontar o seu nível de concordância e o quanto se sentiu daquela forma (e.g.: No meu trabalho, sinto-me cheio(a) de energia; O meu trabalho tem imenso sentido e significado para mim; Eu sinto-me feliz quando estou a trabalhar intensamente). Atualmente este questionário é o mais utilizado para avaliar o *engagement* profissional (Teles, Ramalho, Ramalho & Ribeiro, 2017).

3.3.3. *Survey Work-Home Interaction Nijmegen* (S.W.I.N.G.)

O S.W.I.N.G. (Geurts, Taris e Kompier, 2005; adaptada por Pereira, Queirós, Gonçalves, Carlotto, & Borges, 2014; Carlotto e Câmara, 2014) permite avaliar o conflito entre trabalho e família e vice-versa (entre a família e o trabalho). É composto por 22 itens que se distribuem por quatro dimensões: interação trabalho-família negativa (8 itens), interação família-trabalho negativa (4 itens), interação trabalho-família positiva (5 itens) e interação família-trabalho positiva (5 itens), que são cotados numa escala de Likert de quatro pontos que varia entre o nunca (0) e sempre (3).

Este instrumento avalia tanto a direção como a qualidade da influência que o trabalho e a família exercem uma na outra. A escala permite obter um valor para cada dimensão e valores mais elevados indicam níveis elevados de interação entre o trabalho e família, seja positiva seja negativa.

3.3.4. *Questionário de Satisfação Laboral* (S20/23)

O S20/23 (Meliá e Peiró, 1989; adaptado por Pocinho e Garcia, 2008; Ferreira Fernandes Santos & Peiró 2010) é composto por 23 itens que avaliam a satisfação no trabalho, considerando cinco grandes fatores: satisfação com a supervisão (6 itens; e.g.: As relações pessoais com os seus superiores hierárquicos), satisfação com o ambiente físico de trabalho (5 itens; e.g.: A iluminação do seu local de trabalho), satisfação com os benefícios e políticas da organização (5 itens; e.g.: o salário que recebe), satisfação intrínseca do trabalho (4 itens; e.g.: os objetivos e metas que deve alcançar) e satisfação com a participação (3 itens; e.g.: a capacidade para decidir autonomamente aspetos relativos ao seu trabalho). As respostas são dadas segundo uma escala de 7 pontos (de muito insatisfeito a muito satisfeito).

3.3.5. *Stanford Presenteeism Scale* (SPS-6)

O SPS-6 (Koopman et al., 2002; adaptado por Ferreira , Martinez, Sousa & Cunha, 2010) explora as condições em que os trabalhadores desempenham as suas funções quando estão doentes, mede a capacidade de um trabalhador se concentrar e realizar o seu trabalho, apesar dos seus problemas de saúde e condicionamentos subjacentes, permitindo avaliar as perdas de produtividade através de duas variáveis: o trabalho completado e a distração evitada. O SPS-6 mede de forma sucinta a percepção que o indivíduo tem do próprio desempenho quando trabalha com problemas de saúde, abrangendo a capacidade de concentração e de terminar o trabalho, bem como aspetos emocionais e comportamentais.

Este questionário conta com apenas seis itens, avaliados numa escala de Likert de 5 pontos (de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”) e tem como base um conceito positivo de presentismo, pelo que valores elevados representam melhor desempenho no trabalho, maior produtividade e, conseqüentemente, um menor nível de presentismo (Ferreira et al, 2010). Podem ser extraídos valores para as duas subescalas – Trabalho completado, quantidade de trabalho efetuada (e.g.: *No trabalho, consegui concentrar-me na concretização dos meus objetivos, apesar do meu problema de saúde*) e Distração evitada, que corresponde à manutenção da concentração (e.g.: *Devido ao meu problema de saúde, as dificuldades que normalmente fazem parte do meu trabalho foram mais complicadas de gerir*).

3.3.6. *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI)

O OLBI (Halbesleben & Demerouti, 2005; adaptada por Campos, Carlotto & Maroco, 2012) inclui duas dimensões: a exaustão e o distanciamento do trabalho (*disengagement from work*) e é uma escala que pode ser utilizada em praticamente todos os contextos ocupacionais. O principal objetivo deste questionário é colmatar uma das maiores falhas do Maslach Burnout Inventory (MBI) (de Maslach, Jackson & Leiter, 1996, adaptado por Marques-Pinto e Picado, 2011) - a formulação unilateral dos itens. Demerouti, Bakker, Vardakou e Kantas (2003), consideram que, uma vez que alguns estudos com o MBI reportaram menos ou mais fatores do que os três propostos na escala, a validade fatorial da escala não pode ser garantida sem questionamentos.

O OLBI cobre, não só os aspetos afetivos, como os aspetos cognitivos da exaustão, o que facilita a aplicação do questionário aos trabalhadores que têm mais atividade física e também aos que processam maioritariamente informação. O OLBI colmata, assim,

falhas de questionários como o MBI, que foi desenhado especificamente para uma população alvo – profissionais da área da saúde, por ser um questionário geral, aplicável de forma transversal a várias profissões, tornando-o mais adaptável e menos passível de ser alterado nas diferentes utilizações (Demerouti et al., 2003).

Embora a escala original do OLBI contemple apenas 4 pontos numa escala de Likert, no nosso questionário foi utilizada uma versão que contempla também um ponto intermédio. Desta forma a escala é cotada de 1 a 5, sendo o ponto intermédio acrescentado a opção «nem concordo, nem discordo». A opção de introduzir este ponto intermédio prende-se com a crença de que a forma mais ética e correta ao nível metodológico, de conduzir uma investigação, é a alternativa que não força um resultado por limitar as opções de resposta, e é igualmente, a que dá a opção ao indivíduo de não se posicionar quanto à pergunta, ter a opção de não o fazer, caso não entenda a questão ou considere que não se aplica a si. Em termos estatísticos, valores mais elevados na escala continuam a indicar níveis mais elevados de *burnout*.

3.3.7. Escalas de Ansiedade, Depressão e Stress (EADS-21)

A escala EADS (Lovibond & Lovibond, 1995; adaptada por Pais-Ribeiro, Honrado & Leal, 2004; Apóstolo, Mendes e Azeredo, 2006) é constituída por 21 itens distribuídos em número igual pelas três dimensões que avalia: depressão (desanimo, autodepreciação, falta de interesse, etc.), ansiedade (experiências subjetivas, ansiedade situacional, efeitos musculo esqueléticos) e *stress* (dificuldade em relaxar, agitação, impaciência) (Pais-Ribeiro et al., 2004).

Cada subescala tem sete itens cujas afirmações remetem para estados emocionais negativos e em que o indivíduo se posiciona em relação a quanto a afirmação se aplicou a si na última semana, desde «não se aplicou nada a mim» a «aplicou-se a mim a maior parte das vezes». Os sujeitos devem responder em que medida experimentaram cada sintoma na última semana assinalando-o numa escala de frequência de quatro pontos. Notas mais elevadas na escala e em cada subescala correspondem a estados afetivos mais negativos.

3.4. Procedimentos estatísticos

Todas as análises estatísticas executadas para tratamento dos dados obtidos através da aplicação dos questionários on-line foram realizadas com recurso ao programa estatístico SPSS – *Statistical Package for Social Sciences*, versão 25.

Foram efetuadas análises descritivas referentes à caracterização da amostra. Seguidamente, foram realizadas análises de variância paramétrica, nomeadamente, Teste-t para amostras independentes, com o objetivo de comparar médias entre diversos grupos, de forma a testar as diferentes hipóteses do estudo (e.g.: *engagement* e *burnout*). Foram também determinados coeficientes de correlação e qui-quadrados, com o intuito de quantificar o grau de associação entre variáveis (e.g.: anos de serviço e *burnout*).

4. Resultados

4.1. Caracterização sociodemográfica da amostra

A amostra abrangeu 433 oficiais de justiça com idades compreendidas entre os 21 e os 65 anos [$M = 46.4$, $DP = 8.98$], sendo que a maioria são indivíduos do sexo feminino (57%). No que diz respeito à escolaridade, é possível aferir que a maioria da amostra frequentou e/ou concluiu o ensino universitário (48%), 45% dos oficiais de justiça frequentaram o ensino obrigatório e/ou superior e os restantes inquiridos indicam que frequentaram uma pós-graduação (mestrado ou doutoramento) (5%).

Em relação ao estado civil, a maioria dos participantes são casados ou encontram-se em união de facto (67%), 20% são solteiros e 13% encontram-se divorciados ou separados. Dos oficiais de justiça que são casados, cerca de 12% são casados com profissionais também da área judicial, incluindo oficiais de justiça. Dos 433 participantes, 70% afirmaram ter filhos, sendo que a maioria refere ter 2 filhos (51%). Apenas 8% dos participantes revelaram ter 3 ou mais filhos.

No que se refere às carreiras e categorias profissionais dos inquiridos, 67% dos inquiridos inserem-se na Carreira Judicial, sendo que a maioria indica ser Escrivão Auxiliar (38.6%), seguidos pelos Técnicos de Justiça Auxiliar (20.3%).

Quanto a há quanto tempo desempenham esta profissão, as respostas dos inquiridos vão desde há menos de um ano (1%) até há cerca de 37 anos (0.7%) [$M = 14.2$, $DP = 9.03$]. A maior parte dos oficiais de justiça que responderam ao nosso questionário trabalha na região Norte (40%), seguidos pelos que trabalham na zona de Lisboa e Vale do Tejo (24%). Apenas 2% dos participantes trabalham em território insular.

Quanto à prática de atividades nos tempos livres, a maioria dos inquiridos afirma que pratica atividades de lazer, sociais e/ou de desporto (85%), os restantes participantes indicam não praticar qualquer tipo de atividade e referem que nos tempos livres só se

ocupam de atividades domésticas e encargos familiares ou que praticam atividades relacionadas com o trabalho. Quanto à frequência com que praticam estas atividades (de lazer, sociais, desportivas ou relacionadas com encargos familiares e com trabalho), a maioria indica que as pratica mais do que uma vez por semana (34%) ou todos os dias (30%).

No que diz respeito ao estado de saúde, 66% dos oficiais de justiça indicam que no último ano tiveram problemas de saúde e a maioria destes problemas foram de origem física (64.2%). Apenas 13.5% dos participantes indicam ter tido problemas psicológicos e 9% indicam que tiveram problemas tanto psicológicos como físicos.

4.2. Estatística inferencial

A média reportada pelos oficiais de justiça relativa ao *burnout* e respetivas subescalas é elevada. Confirma-se a H1, que afirma que os oficiais de justiça apresentam valores elevados de *burnout*. É de destacar que 50% dos oficiais de justiça reportam níveis de *burnout* superiores a 3,25 [$M = 3.29$, $DP = .646$], sendo também encontrados valores elevados de exaustão [$M = 3.34$, $DP = .751$] e de distanciamento do trabalho [$M = 3.24$, $DP = .710$].

Tabela 1

Média (M), mediana e desvio-padrão (DP) do *burnout* nos oficiais de justiça portugueses

Estatísticas		Burnout	Exaustão	Distanciamento do trabalho
N	Válido	433	433	433
	Omisso	0	0	0
Média		3,29	3,34	3,24
Mediana		3,25	3,38	3,25
Modo		3	3	3
Erro Desvio		,646	,751	,710
Mínimo		1	1	1
Máximo		5	5	5

Para averiguar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre indivíduos com níveis de *engagement* baixos e níveis de *engagement* elevados, em termos de *burnout*, foi primeiro calculada a mediana para a escala UWES com o objetivo de criar

um grupo com níveis de *engagement* mais baixos (Grupo 1) e outro com níveis de *engagement* mais altos (Grupo 2). O ponto de corte utilizado foi 4.94. Depois de assegurada a normalidade e a homogeneidade das variâncias, foi realizado um t-teste para amostras independentes. Os resultados confirmam a H2, revelando que os oficiais de justiça com níveis de *engagement* mais baixos apresentam níveis de *burnout* mais elevados [$M = 3.66$, $DP = .519$] do que os oficiais de justiça com níveis de *engagement* mais elevados [$M = 2.94$, $DP = .553$, $t(431) = 14.01$, $p < .001$]. Em termos das dimensões específicas avaliadas nesta escala – vigor [$M = 4.73$], dedicação [$M = 4.65$] e absorção [$M = 4.71$] – todas tem médias semelhantes à da escala em si [$M = 4.70$]. Segundo os valores de referência para a escala, os profissionais demonstram níveis médios nas dimensões vigor e dedicação, e altos na absorção e escala total. (Anexo B). Os valores de *engagement* [$M = 4.70$] correlacionam-se significativamente, de forma moderada e negativa, com os valores da dimensão *disengagement* da escala do *burnout* [$M = 3.24$] – à medida que um aumenta o outro diminui [$r(433) = -.584$, $p < .001$] (cf. Anexo B).

Da mesma forma foi realizado um teste-t para amostras independentes para averiguar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre os oficiais de justiça que reportam níveis de *burnout* elevados e os que reportam níveis de *burnout* mais reduzidos, em termos de conflito entre o trabalho e família. Foi utilizado o ponto de corte 3.25 para a escala de *burnout*. Confirma-se a H3, de que os oficiais de justiça com valores de *burnout* mais elevados, revelam também maior conflito entre os sistemas trabalho-família [$M = 1.06$, $DP = .505$], do que os oficiais de justiça com valores mais reduzidos de *burnout* [$M = .91$, $DP = .532$, $t(431) = -3.007$, $p < .05$]. Especificamente, as dimensões em que os indivíduos revelam valores mais elevados de *burnout* são a interação trabalho família negativa [$M = 1.41$, $DP = .730$] e a interação família trabalho positiva [$M = 1.11$, $DP = .704$] (cf. Anexo C).

Com o objetivo de averiguar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre indivíduos com menor ou maior satisfação no trabalho, em termos de *burnout*, foram criados dois grupos para a escala S20/23 através da mediana. Originaram-se, então, dois grupos - indivíduos com menor satisfação no trabalho (Grupo 1) e indivíduos que revelam uma maior satisfação com o trabalho (Grupo 2). O ponto de corte utilizado foi 3,13. Foi de seguida realizado um teste-t para amostras independentes para averiguar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos. Na amostra em estudo, os indivíduos com menor satisfação no trabalho apresentam níveis de *burnout* mais elevados [$M = 3.58$, $DP = .590$] do que indivíduos com maior satisfação

com o trabalho [$M = 3.02$, $DP = .576$, $t(431) = 10.02$, $p < .001$], confirmando-se a H4 que afirma que os oficiais de justiça com menor satisfação no trabalho apresentam níveis de *burnout* mais elevados. As dimensões em que os indivíduos revelam maior satisfação são a satisfação com a supervisão [$M = 3.56$] e com a participação [$M = 3.55$]. A dimensão com valores mais reduzidos de satisfação é a que se refere aos benefícios e políticas da organização [$M = 2.25$]. (cf. Anexo D)

No mesmo sentido e com o objetivo de averiguar se existiam diferenças estatisticamente significativas entre os oficiais de justiça que reportam níveis de *burnout* mais elevados e os que reportam níveis de *burnout* mais reduzidos, em termos de presentismo, foram criados dois grupos para a escala OLBI, utilizando o ponto de corte 3,25. Convém lembrar que a escala SPS-6 é cotada positivamente, pelo que valores mais elevados indicam que mais trabalho foi completado e que mais distração foi evitada. Como hipotetizado na H5 e confirmado nos resultados obtidos, os oficiais de justiça com níveis de *burnout* mais elevados, apresentam menor capacidade para desempenhar as suas funções [$M = 2.86$, $DP = .621$] do que os oficiais de justiça com níveis de *burnout* mais reduzidos [$M = 3.26$, $DP = .649$, $t(431) = -6.565$, $p < .001$]. A média total da escala SPS-6 é 3.04, o que indica valores moderados de presentismo. Na dimensão distração evitada, a média é mais reduzida [$M = 2.68$, $DP = .977$] do que a do trabalho completado [$M = 3.40$, $DP = .897$] o que indica a maior dificuldade por parte dos trabalhadores está em evitar a distração (cf. Anexo E).

Foi novamente realizado um teste-t para amostras independentes para averiguar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre indivíduos que revelam estados afetivos mais e menos negativos, em termos de *burnout*, utilizando o cálculo da mediana para a escala EADS para criar um grupo de indivíduos que revelam estados afetivos mais negativos – valores mais elevados na escala (Grupo 2), e outro que revela estados afetivos mais positivos – valores mais reduzidos (Grupo 1). O ponto de corte utilizado foi 15. Ao contrário do hipotetizado, não se confirma a H6, uma vez que a análise efetuada não revelou diferenças estatisticamente significativas entre os oficiais de justiça com estados afetivos mais negativos [$M = 3.32$, $DP = .640$] e os oficiais de justiça com estados afetivos mais normativos [$M = 3.27$, $DP = .653$, $t(431) = -.655$, $p = .513$], em termos de *burnout*. Das três dimensões avaliadas nesta escala a média mais alta encontra-se na dimensão *stress* [$M = 7.55$] seguida pela dimensão depressão [$M = 6.20$] e ansiedade [$M = 4.72$]. (cf. Anexo F) Para poder comparar estes valores com os valores estabelecidos por Lovibond e Lovibond (1995, citado em Rocha, 2012) de severidade dos

estados afetivos, é necessário duplicar este valor para que seja compatível com a versão EADS-42. (cf. Anexo G) Desta forma, é possível afirmar que os oficiais de justiça reportam níveis leves de depressão [$M = 12.4$], ansiedade [$M = 9.43$] e *stress* [$M = 15.11$].

Dos 433 oficiais inquiridos, a maior parte não faltou a nenhum dia de trabalho (42%), cerca de 155 oficiais de justiça revelam ter faltado entre 1 e 6 dias laborais (36%) [$M = 10.5$, $DP = 33.2$]. Dos participantes que revelaram ter faltado pelo menos um dia, 47% afirmaram que a ausência ao trabalho não decorreu de problemas de saúde ou de acidentes provocados pelo trabalho [$M = 6.1$, $DP = 28.19$]. Cerca de 66% dos participantes indicam que tiveram problemas de saúde no último ano. Quanto à questão sobre se foram trabalhar com problemas de saúde, apenas 83 oficiais de justiça revelam não ter ido trabalhar com problemas de saúde (19%) o que indica que uma percentagem de 80% dos trabalhadores vai trabalhar mesmo quando está doente.

Para averiguar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre indivíduos que afirmam que vão trabalhar com problemas de saúde e indivíduos que não vão trabalhar quando têm problemas de saúde, em termos de *satisfação com o trabalho* foi realizado um teste-t para amostras independentes. Os resultados obtidos confirmam a H7 e apontam para que os oficiais de justiça que vão trabalhar doentes, apresentem níveis de *satisfação* mais reduzidos [$M = 3.11$, $DP = 1.03$] do que os oficiais de justiça que não vão trabalhar doentes [$M = 3.44$, $DP = 1.02$, $t(431) = -2.615$, $p < .05$]. Os resultados também apontam para que os oficiais de justiça que vão trabalhar doentes, apresentem níveis de *burnout* mais elevados [$M = 3.35$, $DP = .632$] do que os oficiais de justiça que não vão trabalhar doentes [$M = 3.07$, $DP = .663$, $t(431) = 3.497$, $p < .001$].

Para além da testagem das hipóteses que foram propostas nos objetivos deste estudo, procurou-se verificar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre outras variáveis, em relação ao tema central do *burnout*, nomeadamente, variáveis como ter filhos ou não ter. Contudo, não foi verificada a existência de quaisquer diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos que têm filhos [$M = 3.30$, $DP = .611$] e os que não têm [$M = 3.29$, $DP = .728$, $t(429) = -2.390$, $p = .017$]. A variável sexo mostrou diferenças estatisticamente significativas no que toca ao *engagement*, verificando-se que os inquiridos do sexo feminino revelam maior *engagement* [$M = 4.82$, $DP = 1.448$] do que os do sexo masculino [$M = 4.54$, $DP = 1.423$, $t(429) = -2.235$, $p < .05$]. Em relação ao *burnout*, só foram encontradas diferenças estatisticamente significativas, embora modestas, na dimensão do *disengagement*, em que o sexo feminino

surge mais comprometido com o trabalho [M = 3.17, DP = .701] do que o sexo masculino [M = 3.35, DP = .710, $t(431) = 2.529$, $p < .05$].

Ter recebido apoio psicológico revelou-se significativo na subescala do UWES vigor, na medida em que os respondentes que já receberam apoio psicológico têm níveis mais reduzidos [M = 4.49, DP = 1.584] do que os que não receberam [M = 4.85, DP = 1.419, $t(203,233) = .128$, $p = .899$]. Também os que receberam apoio psicológico revelam menor satisfação com benefícios e políticas da organização [M = 2.07, DP = 1.031] e menor satisfação com a participação [M = 3.36, DP = 1.411] do que os indivíduos que não procuraram apoio, que revelam tanto maior satisfação com os benefícios [M = 2.35, DP = 1.073, $t(429) = -2.538$, $p = .012$] como com a participação [M = 3.65, DP = 1.409, $t(429) = -1.972$, $p = .049$]. Os resultados apontam também para que estes indivíduos sejam menos capazes de evitar a distração no desempenho das funções [M = 2.54, DP = .942] do que os colegas [M = 2.76, DP = .987, $t(429) = -2.235$, $p < .05$] e indicam também que têm níveis mais elevados de exaustão [M = 3.50, DP = .736] do que os oficiais de justiça que referem não ter recebido apoio psicológico [M = 3.26, DP = .749, $t(429) = 3.112$, $p < .05$]. Para além disso, o estado civil também não se revelou um bom preditor do *burnout*, não sendo verificada a existência de quaisquer diferenças estatisticamente significativas [$t(3,429) = .287$, $p = .835$] entre os diferentes estados civis. Também neste sentido os anos de carreira dos oficiais de justiça não se revelaram correlacionados com os níveis de *burnout* dos mesmos [$r(432) = .022$, $p = .649$].

Da totalidade dos inquiridos, apenas 140 oficiais de justiça não são sindicalizados (32%). Ser sindicalizado revelou-se estatisticamente significativo no que diz respeito ao *burnout*, na medida em que indivíduos sindicalizados revelam níveis de *burnout* mais reduzidos [M = 3.25, DP = .640] do que indivíduos não sindicalizados [M = 3.39, DP = .653, $t(431) = -2.068$, $p < .05$]. Pode-se verificar que os indivíduos sindicalizados revelam um menor distanciamento do trabalho [M = 3.20, DP = .713] do que os indivíduos não sindicalizados [M = 3.34, DP = .695, $t(431) = -2.005$, $p < .05$]. Concluiu-se também que existe uma associação significativa média entre o estado civil e ser sindicalizado [$\chi^2(3, n=433) = 26.456$, $p < .001$, $phi = .247$] e que são os oficiais de justiça casados ou a viver em união de facto que mais optam por se sindicalizar.

No que diz respeito à satisfação com as condições laborais, os oficiais de justiça referem que as condições que mais gostariam de ver alteradas são receber um melhor salário [M = 3.69, DP = .632], sentir reconhecimento relativamente à competência profissional [M = 3.18, DP = 1.109], ter mais apoio da entidade patronal [M = 3.05, DP

= 1.010], ter melhor equipamento de trabalho [M = 3.03, DP = 1.134], ter mais tempo para a família [M = 2.82, DP = 1.275], ter apoio psicológico especializado [M = 2.67, DP = 1.276], sentir integração na instituição [M = 2.51, DP = 1.279]. A condição que revelam que menos alterariam é o relacionamento com os/as colegas [M = 1.49, DP = 1.307].

5. Discussão e Conclusões

O estudo do *burnout* em diferentes populações não é recente e desde há muito que tem vindo a ser abordado, adquirindo um novo estatuto na sociedade atual em que as exigências laborais continuam a aumentar, mas também aumentou a consciência de que é preciso criar melhores condições de trabalho para se obter melhores resultados. É, portanto, do maior interesse das empresas e organizações adaptarem-se às pressões crescentes do mundo moderno, se pretendem produzir e dar resposta de forma adequada nos serviços que prestam. Trabalhadores satisfeitos, são trabalhadores que produzem mais e investem mais, portanto, reforçar o bem-estar dos profissionais acaba também por reforçar o bem-estar e a eficácia da organização em que estes trabalham. Atendendo à pertinência deste tema, o objetivo principal do nosso estudo foi o de contribuir para que existisse uma melhor compreensão do fenómeno do *burnout* nesta área profissional, que não foi, até ao momento, objeto de investigação suficiente esperando que os presentes resultados possam vir a ter algum impacto, não só ao nível do conhecimento científico, mas também ao nível social e político e ajudem a produzir mudanças efetivas no panorama da profissão de oficial de justiça, para os atuais e futuros trabalhadores.

Um dos dados mais salientes deste estudo é o facto de, como atrás referido, 50% dos oficiais de justiça da nossa amostra revelarem níveis de *burnout* considerados elevados, resultado que se revela preocupante e nos remete para a necessidade de aprofundar o estudo desta realidade neste grupo profissional e de procurar alterar as condições que se encontram na base de níveis tão significativos de *burnout*.

Evidencia-se repetidamente nos estudos sobre *burnout* que a combinação de trabalhos exigentes com a falta de recursos para dar resposta às exigências laborais se correlaciona com uma elevada exaustão e *disengagement* (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001a; Demerouti, Bakker, Jonge, Janssen e Schaufeli, 2001b). Acreditamos que essa possa ser uma das razões para os resultados encontrados no nosso estudo.

Os diferentes aspetos relatados na literatura da especialidade que podem levar um indivíduo a desenvolver *burnout*, encontram-se também presentes na nossa amostra de oficiais de justiça, levando-os a entrar num ciclo vicioso em que, quanto mais insatisfeito se está com o trabalho, menos se consegue encontrar prazer nas suas funções, menos capaz se sente o indivíduo de lidar com a exigências do trabalho, mais se desliga deste. Os aspetos negativos acumulam-se até ao ponto em que suplantam qualquer lado positivo do trabalho e o trabalhador começa a sentir que não será capaz de desempenhar as suas funções com um mínimo gratificação, além de eficácia, sente-se impotente, não se sente reconhecido, sente que as expectativas que tinha para o seu trabalho foram defraudadas e que os seus objetivos não podem ser alcançados (Maslach & Leiter, 1997).

Em consequência, e como atrás foi referido, podem emergir problemas e dificuldades, quer ao nível da saúde física, quer ao nível da saúde mental, com implicações nas relações interpessoais, na imagem de si e na capacidade de realização profissional (Benevides-Pereira, 2002; Santos, 2012), tal como se verifica na nossa amostra, em que os oficiais de justiça inquiridos indicam que há dias em que se sentem cansados, mesmo antes de chegar ao trabalho, e muitos deles desenvolveram já atitudes negativas em relação ao mesmo, como sentirem-se fartos das tarefas que desempenham ou falarem de forma negativa acerca do seu trabalho. Também indicam que têm dificuldade de relaxar depois de sair do trabalho, sentem-se constantemente sem energia e emocionalmente exaustos. Indicam que fazem as suas tarefas de forma automática e que, de forma geral, se sentem desligados do trabalho que efetuam.

No presente estudo verificou-se que os níveis de *engagement* mais reduzidos estavam também ligados aos níveis de *burnout* mais elevados, uma tendência verificada já noutros estudos, que demonstraram uma correlação negativa entre *burnout* e *engagement* (Dias & Queirós, 2011; Sampaio, 2012). Os trabalhadores que têm resultados mais baixos na dimensão vigor são aqueles que sentem menos energia para trabalhar, os que apresentam resultados baixos na dedicação consideram que o trabalho que fazem não tem significado e não é inspirador, pelo que não se sentem entusiasmados nem orgulhosos do seu trabalho (Pereira, 2016). Promover o *engagement* dos trabalhadores, ao nível organizacional, contribui para o sucesso da organização e aumenta a qualidade do trabalho, a produtividade e a segurança (Bakker & Demerouti, 2007). Ao nível individual, promover o bem-estar, aumenta a motivação e atitudes positivas face ao trabalho e aumenta também a autoeficácia (Sampaio, 2012). Não deixa de ser importante referir que, embora se verifique que o *engagement* tende a diminuir com a subida dos valores de

burnout, os oficiais de justiça da nossa amostra continuam a revelar níveis médios e altos de *engagement*, o que indica que apesar da exaustão que experienciam, continuam a ser um grupo profissional dedicado ao trabalho que desempenham, ainda acreditando que este tem significado e utilidade, perseveram e continuam a ter orgulho no seu trabalho, apesar dos obstáculos.

Tal como foi já referido, a sobrecarga do horário laboral é um dos fatores que pode desencadear *burnout* e esta é uma das queixas recorrentes dos oficiais de justiça que colaboraram neste estudo. Essa sobrecarga tende a afetar sobretudo o equilíbrio entre o trabalho e a família, uma vez que, para a maioria dos adultos, o trabalho e a família constituem os principais papéis que desempenham. O desequilíbrio entre estes dois sistemas tem impactos negativos ao nível da saúde física, da satisfação com a vida, da satisfação conjugal e do bem-estar psicológico, aumentando a probabilidade de surgirem problemas associados ao *burnout* (Pereira et al., 2010), uma vez que estes se influenciam de forma bidirecional, mútua e continuamente (Greenhaus & Powell, 2006). Também a este nível os nossos resultados vão ao encontro de estudos anteriores (Carlotto & Câmara, 2014; Pereira et al., 2014), sendo que se verificaram diferenças significativas entre os oficiais de justiça que revelaram uma interação negativa ou positiva entre o trabalho e a família. Os resultados apontam, então, para que existam, de facto, conflitos entre estes dois sistemas, constatando-se que, quanto mais elevada é a interação negativa trabalho-família, mais elevados são os valores de *burnout* experienciados na nossa amostra. Esta relação revela-se bidirecional, ou seja, o trabalho que efetuam, quando as condições de trabalho não são as adequadas e a carga de trabalho é excessiva, afeta negativamente a qualidade da sua vida familiar, mas a família e o bem-estar familiar influenciam positivamente a sua postura e vivências no contexto de trabalho. Muitos dos oficiais de justiça indicaram que sentem pouca energia para atividades de lazer ou que têm dificuldade em relaxar por causa do trabalho, mas referem também que conseguir passar um fim de semana agradável com as pessoas que lhes são próximas, tem uma influência positiva naquele. A interação positiva entre a família e o trabalho pode ser vista como um fator de proteção, de apoio, resiliência e recuperação, ajudando a enfrentar os desafios e frustrações da profissão.

Foi possível também verificar neste estudo que existe uma profunda insatisfação com diversas condições laborais, sendo os valores mais reduzidos de satisfação encontrados relativos aos benefícios e políticas da organização. Os oficiais de justiça apontam uma menor satisfação com as oportunidades de promoção que têm à disposição,

insatisfação com a forma como os aspetos laborais são negociados e também com a igualdade e justiça com que são tratados. Para além disto, existe uma elevada insatisfação com a renumeração recebida, seguida de perto pelo desejo de sentir mais reconhecimento relativamente ao seu trabalho e à competência profissional demonstrada, bem como vontade de sentir mais apoio das chefias. Este é um dado a merecer particular atenção, na medida em que noutros estudos se tem verificado uma relação próxima entre *burnout* e a satisfação percebida com o trabalho, sendo que estas duas dimensões se revelam fortemente associadas - quanto maior é a insatisfação, maiores são os níveis de *burnout* que se encontram (Rosa & Carlotto, 2005; Benevides-Pereira, 2002), tal como se verificou na nossa amostra.

As condições que os funcionários acrescentam que gostariam de ver alteradas são ter oportunidade de receber mais formação específica, sentir justiça na divisão de tarefas pelas chefias, mudar o método pelo qual são avaliados e ter oportunidade de avaliar quem os chefia, deixando esta avaliação de ser unilateral. Reforçam que gostariam de ver o seu trabalho reconhecido e valorizado e afirmam também que gostariam de ter mais segurança no desempenho das suas funções, ter oportunidade de receber mais apoio psicológico e ter também oportunidades melhores de promoção na categoria. Os oficiais de justiça pedem mais funcionários nos tribunais, um volume de trabalho adequado aos recursos disponíveis, melhores condições para servir quem os procura e uma maior comunicação com quem toma as decisões. De forma geral, os oficiais de justiça pedem mais respeito pelo trabalho que desempenham e desejam que se altere «a forma como a administração (Governo e DGAJ) olha os oficiais de justiça, para os quais os mesmos não são vistos como peça fundamental, mas como parentes pobres» (R1⁶).

Quanto ao fenómeno do presentismo, que pode ser entendido como «a prática de trabalhar persistentemente, durante muitas horas e ter menos dias de férias do que prevê o contrato de trabalho, sobretudo por receio de perder o emprego» (Hemp, 2004), verificou-se que está relacionado com os valores mais elevados de *burnout* nesta amostra e também com níveis mais elevados de insatisfação. Uma percentagem de 80% dos oficiais de justiça vai trabalhar mesmo quando está doente e os problemas de saúde que indicam são tanto psicológicos, como físicos. Estes trabalhadores são os que apresentam níveis de *satisfação* mais reduzidos e níveis de *burnout* mais elevados. Existe uma relação direta entre a ocorrência de presentismo e a diminuição da produtividade por parte dos

⁶ R1 a R6 – Respostas dos oficiais de justiça a questão aberta do questionário.

trabalhadores (Borges, 2011) que pode reportar-se tanto à quantidade de trabalho efetuada como à qualidade do mesmo (Hemp, 2004) os oficiais de justiça inquiridos referem que, devido aos problemas de saúde que tinham, sentiram que as dificuldades normais do trabalho forma mais complicadas de gerir e sentiram também menos energia e menos prazer nas atividades laborais. Desta forma, pode-se perceber que trabalhadores que vão trabalhar com problemas de saúde, muitas vezes pelo medo e insegurança que sentem no trabalho, ou, mesmo, por medo de penalizações (Johns, 2010), não estão a contribuir para o desempenho da instituição nas suas plenas capacidades. Estão limitados ao nível cognitivo e emocional e estas limitações condicionam o trabalho que fazem e a forma como o fazem.

Tanto o contexto organizacional (funções, vínculo laboral, remuneração, espírito de equipa, facilidade de substituição), como as características do próprio trabalhador (atitudes face ao trabalho, personalidade, género, *stress*) e fatores sociais (trabalho em equipa, relação com chefias), determinam a ocorrência e frequência do fenómeno de presentismo (Johns, 2010; Johns, 2011; Prochaska et al, 2011). Particularmente no que diz respeito à dimensão distração, que foi onde se verificou que existe uma maior dificuldade por parte dos trabalhadores inquiridos, estes referem que, devido às características do seu trabalho, estão constantemente a ser interrompidos, quer por telefonemas, quer pelo atendimento ao público e, ainda, por pedidos dos colegas e superiores. Desta forma, a dificuldade sentida em evitar a distração pode estar relacionada com as características específicas do trabalho que desempenham e não só com o que a escala avalia – conseguir ou não evitar a distração quando estão doentes.

Não se verificou uma relação entre os níveis de *burnout* e os estados afetivos negativos, embora se esperasse que os estados afetivos mais negativos que a escala escolhida avalia estariam relacionados com o fenómeno em estudo. Independentemente de não se poder afirmar que existe uma relação entre esta escala e o fenómeno de *burnout* nesta amostra, não deixa de ser relevante notar que existem sinais que indicam sintomatologia depressiva leve, níveis leves de ansiedade e de *stress* (Lovibond e Lovibond, 1995), que está de acordo com a sintomatologia que surge a par do *burnout*. Os oficiais de justiça indicam que no último mês se sentiram desanimados e alguns afirmaram, inclusive, que sentiram que não tinham nada a esperar do futuro.

De uma forma geral, é possível concluir que os oficiais de justiça portugueses sofrem de *burnout*, não estão motivados para desempenhar as suas funções e não se sentem satisfeitos com as oportunidades e recursos de que dispõem.

«Há uma enorme sobrecarga de trabalho para os Oficiais de Justiça que não é reconhecida nem pela Tutela nem pelos utentes da justiça. (...) muitas vezes sinto-me envergonhada por ter de dar “a cara” perante as pessoas (...) Quais são os argumentos que podemos usar perante um utente da justiça que tem um processo pendente há 10 ou 15 anos nos Tribunais? Que justiça é esta que não responde aos problemas das pessoas? (...) Como se pode falar de justiça, quando não temos as mínimas condições de trabalho, onde muitas vezes chove no nosso local trabalho (...) Como podemos estar motivados e acreditar no sistema de justiça quando o material de trabalho que utilizamos é obsoleto e não funciona? (...) Quando o nosso secretário se zanga porque lhe perguntamos se há papel, ou também não gosta que tomemos a iniciativa de falar diretamente com o Administrador Judiciário sem lhe pedir autorização ou dar-lhe conhecimento do que pretendemos fazer?» (R2).

No ambiente de trabalho, profissionais satisfeitos, comprovadamente, alcançam maiores níveis de comprometimento, eficiência, produtividade e rendimento. É possível lidar com e recuperar de um quadro de *burnout* se for promovido um contexto de trabalho mais favorável, se se promover a autoeficácia, se forem revistas as competências de negociação ao nível organizacional e se for promovido o equilíbrio da vida profissional e pessoal dos trabalhadores (Santos, 2012). Segundo Gil-Monte (2003) podem ser implementadas estratégias individuais que capacitem os trabalhadores para a resolução de problemas, assertividade e gestão de tempo, estratégias de grupo que possibilitem o apoio dos pares e superiores e, ainda, estratégias organizacionais, extremamente importantes para a melhoria das situações, uma vez que o problema está localizado principalmente neste contexto. As estratégias organizacionais idealmente são preventivas e procuram diminuir o choque entre a idealização da profissão e o confronto com a realidade laboral, e/ou ainda um contacto mais próximo com os profissionais, para que estes tenham um papel mais ativo e sintam maior envolvimento nas decisões que os afetam.

Uma revisão de dados de estudos sobre burnout e as respostas que são dadas a estas descobertas, em termos organizacionais e políticos, levada a cabo pela Eurofound (2018), indica que, apesar de existirem diversos estudos e publicações frequentes sobre o tema, ainda são poucos os países onde se passa da teoria e da análise de resultados a uma intervenção delineada e a mudanças nas políticas organizacionais e, acima de tudo,

políticas de prevenção do burnout. Atualmente, apenas dois países – Itália e Letónia - conceptualizam a síndrome de burnout como uma doença organizacional, com planos para uma legislação laboral que visa a sua prevenção.

Para que se efetuem mudanças, este fenómeno deve ser abordado como um problema coletivo e organizacional e medidas concretas devem ser implementadas, como evitar a sobrecarga horária, dividir de forma adequada a carga de trabalho, oferecer melhores condições de trabalho e garantir a segurança, valorizar a formação dos trabalhadores e, de forma geral, aproximar a realidade laboral às expectativas dos profissionais. Quando as empresas e organizações oferecem recursos como feedback, formação e apoio social/organizacional, promovem um ambiente laboral desafiante e em que a proatividade é valorizada, é nestas condições que os profissionais atingem uma performance melhor e desenvolvem estratégias pessoais mais ajustadas para lidar com as exigências diárias do trabalho (Bakker & Demerouti, 2014). As entidades devem conceber o investimento no trabalhador como um investimento na própria empresa. Investir, por exemplo, em formações específicas, contribui para que os profissionais estejam mais aptos para desempenhar as suas funções e também os prepara para lidar com as pressões do trabalho.

Na secção final do questionário era deixada em aberto a possibilidade de tecer algum comentário e os oficiais de justiça apontaram algumas limitações e referiram também algumas temáticas, que em estudos futuros poderão ser incluídas. Entre outros aspectos, os oficiais de justiça indicaram que seria benéfico explorar a sua relação com os magistrados, incluindo a pressão psicológica que é feita pelas chefias e que criam situações stressantes no dia-a-dia, assim como perceber a quantidade e a frequência de trabalho diária, além do horário formal, uma variável que nos parece importante para o aprofundamento da compreensão deste fenómeno, sabendo-se que a carga horária excessiva é um dos fatores precipitantes do *stress* crónico laboral. Para além disso, os respondentes apontam também o facto de algumas perguntas relacionadas com a execução do trabalho, não se aplicar porque «não se trata de poder ou gostar ou não de fazer, trata-se do "tem que ser", pois a falta de recursos humanos obriga» (R4).

De forma a atender a todas as particularidades desta exploração, para além deste estudo mais quantitativo, consideramos que no futuro seria importante desenvolver estudos qualitativos, com entrevistas em profundidade que nos permitam conhecer e compreender melhor as especificidades da profissão em questão.

E porque a ciência não deve ser asséptica e existia, neste estudo, uma preocupação de que os resultados alcançados fossem, não só devolvidos aos próprios oficiais de justiça, mas pudessem ter algum impacto social e político e contribuir para a mudança da sua realidade laboral, optamos por encerrar esta dissertação dando voz directa aos próprios, a algumas das preocupações destes com o efeito do estudo e, sobretudo, às expectativas destes, comprometendo-nos, desde já, a promover a sua divulgação junto das instâncias decisoras.

«Perda de tempo para ficar tudo na mesma e alguém tirar proveito e concluir o que é óbvio. Mas vale sempre a pena quando a alma não é pequena.» (R3)

«Depois das respostas dadas, efeitos iníquos.» (R4)

«Esta tese deveria ser divulgada perante a Direção Geral da Administração da Justiça, a fim de surtir algum efeito.» (R5)

«Muito válido este questionário pois pouca gente se preocupa com esta classe profissional e as suas exigências. Obrigado» (R6)

Referências Bibliográficas

- Afonso, P. J. A. (2008). *Burnout e o significado do trabalho: a importância das redes Sociais em guardas prisionais*. (Master's thesis, Universidade de Lisboa) Retrieved from <http://hdl.handle.net/10071/1664>
- Apóstolo, J., Tanner, B., Arfken, C. (2012) Análise Fatorial Confirmatória da Versão Portuguesa da Depression Anxiety Stress Scale-21. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2014). *Job Demands-Resources Theory* (3). 10.1002/9781118539415.wbwell019.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, pp. 309-328.
- Benevides-Pereira, A. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. Casa do Psicólogo. pp. 17-57.
- Benevides-Pereira, A. M. T. e Moreno-Jiménez, B. (2003). O Burnout e o profissional de Psicologia. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), pp. 68-75.
- Borges, J. (2011). *Importância da análise do presentismo em instituições de saúde*. (Master's thesis, Universidade de Lisboa) Retrieved from <http://hdl.handle.net/10071/4705>.
- Campos, J. A. D. B., Zucoloto, M. L., Bonafé, F. S. S., Jordani, P. C., Maroco, J. (2011). Reliability and validity of self-reported burnout in college students: A cross randomized comparison of paper-and-pencil vs. online administration. *Computers in Human Behavior*, 27 (5), 1875-1883 doi: 10.1016/j.chb.2011.04.011
- Campos, J., Carlotto, M., & Maroco, J. (2012). Oldenburg Burnout Inventory – Student Version: Cultural Adaptation and Validation into Portuguese. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 25 (4), <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-79722012000400010>.
- Carlotto, M. S. & Câmara, S. G. (2008). Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/S23). *Psico-USF*, 13 (2), pp. 203-210.
- Carlotto, M., & Câmara, S. (2014). Tradução, adaptação e exploração de propriedades psicométricas da Escala Interação Trabalho-Família Nijmen (SWING) em uma amostra de professores brasileiros. *Estudos de Psicologia*, 19(3), pp. 210-216.

- Carvalho, M. B. & Felli, V. E. A. (2006). O trabalho de enfermagem psiquiátrica e os problemas de saúde dos trabalhadores. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(1), pp. 61-69. <https://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692006000100009>
- Cherniss, C. (1995). *Beyond Burnout: Helping Teachers, Nurses, Therapists & Lawyers Recover from Stress & Disillusionment*. New York: Routledge.
- Costa, M. C. S. P. (2009). *Burnout nos médicos perfil e enquadramento destes doentes*. (Master's thesis, Universidade do Porto) Retrieved from <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/21112/2/TeseBurnoutMarianaPintodaCosta.pdf>
- Decreto-Lei n.º 343/99, publicado no Diário da República, 1.ª série – N.º 199 - 26 de agosto de 1999, pp. 5782 – 5801. <http://data.dre.pt/eli/dec-lei/343/1999/08/26/p/dre/pt/html>
- Demerouti E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001a). The Job Demands - Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, pp. 499-512.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Jonge, J., Janssen, P. P. M., & Schaufeli, W. B. (2001b). Burnout and *engagement* at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(4), pp. 279-286. doi:10.5271/sjweh.615
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I. & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments – a multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), pp. 12–23. doi:10.1027//1015-5759.19.1.12
- Dias, S., & Queirós, C. (2011). *Cuidar dos outros e cuidar de si: burnout, suporte social e engagement em Enfermeiros*. Comunicação no 11º Congresso Nursing, 17-18 fevereiro, FIL, Lisboa.
- Enzmann, D., Schaufeli, W.B., Jansen, P. e Rozeman, P. (1998). Dimensionality and validity of the Burnout Measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, pp. 331-335.
- Eurofound (2018), *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Ferreira, J. A., Fernandes, R.; Santos, E. R., & Peiró, J. M. (2010). Contributo para o estudo psicométrico da versão portuguesa do cuestionário de satisfacción laboral S20/23. *Psychologia*, 52, pp. 7-34.

- Ferreira, A. I., Martinez, L. F., Sousa, L. M. & Cunha, J. (2010). Tradução e validação para a língua portuguesa das escalas de presentismo WLQ-8 E SPS-6. *Avaliação Psicológica*, 9(2). pp. 253-266.
- Figley, C.R. (1995). *Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: an overview*. In C. R. Figley (Ed.). New York: Brunner/Mazel. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/245720535_Compassion_fatigue_as_secondary_traumatic_stress_disorder_An_overview.
- Fonte, C. (2001). *Adaptação e validação para português do questionário de Copenhagen Burnout Inventory (CBI)*. (Master's thesis, Universidade de Coimbra). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10316/18118>
- Geurts, S., Taris, T., Kompier, M., Dikkers, J., Hoof, M., & Kinnunen, U. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress*, 19(4), 319-339. doi: 10.1080/02678370500410208
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica InterAcción Psy*. 1.
- Gil-Monte, P., & Moreno-Jiménez, B. (2007) *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout): grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Ediciones Pirâmide.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997) *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Greenhaus, J., & Powell, G. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), pp. 72-92.
- Halbesleben J. R. B.; Demerouti, E. (2005) The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory, *Work & Stress*, 19(3), pp. 208-220, DOI: 10.1080/02678370500340728
- Hemp, P., (2004). Presenteeism: At work – but out of it. *Harvard Business Review*, 82, pp. 49-58
- Johns, G. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 31(4), pp. 519-542.
- Johns, G. (2011). Attendance Dynamics at Work: The Antecedents and Correlates of Presenteeism, Absenteeism, and Productivity Loss, *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), pp. 483–500.

- Koopman, C., Pelletier, K., Murray, J., E Sharda, C., Berger, M., Turpin, R., . . . Bendel, T. (2002). *Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity*, 44.
- Kristensen, T., Hannerz, H., Hogh, A. & Borg, V. (2005). The Copenhagen psychosocial Questionnaire – a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 31(6), pp. 438-449. www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16425585
- Lago, K. (2008). *Fadiga por compaixão: quando ajudar dói*. (Master's thesis, Universidade do Porto) Retrieved from <http://repositorio.unb.br/handle/10482/1291>
- Lago, K. e Codo, W. (2013) Fadiga por compaixão: evidências de validade fatorial e consistência interna do ProQol-B. *Estudos de Psicologia*, 18(2), pp. 213-221
- Lovibond, P.F. & Lovibond, S.H. (1995). The structure of negative emotional states: comparison of the depression anxiety stress scales (DASS) with the beck depression and anxiety inventories. Elsevier Science Ltd. *Behav. Res. Ther.*, 33(3) pp. 335-343.
- Macedo, M. (2017) *Análise do fenómeno do Presentismo e a sua relação com as questões da saúde e da produtividade: um estudo de caso*. (Master's thesis, Universidade do Porto) Retrieved from <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/22878/1/DISSERTAÇÃO%20FINAL%20IMPRIMIR.pdf>
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco: Jossey-bass Publishers.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *American Psychological Society*, 12(5), pp. 189- 192.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2 (2), pp. 99-113. doi:10.1002/job.4030020205
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3ª ed. Consulting Psychologists Press, Inc. Palo Alto: California.
- Maslach, C., Jackson, S.E. & Leiter, M. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93 (3), pp. 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001) Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, pp. 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397.

- Miranda, S. (2011). Stress ocupacional, burnout e suporte social nos profissionais de saúde mental. (Master's thesis, Universidade de Braga) Retrieved from <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8796/1/Dissertação%20Susana%20Miranda.pdf>
- Murta, S. G. & Tróccoli, B.T. (2007). Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia*, 24(1), pp. 41-51. <https://dx.doi.org/10.1590/S0103-166X2007000100005>
- Netemeyer, R., Boles, J.; McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), pp. 400-410.
- Pais-Ribeiro, J., Honrado, A., & Leal, I. (2004). Contribuição para o estudo da adaptação portuguesa das escalas de ansiedade, depressão e stress (EADS) de 21 itens de Lovibond & Lovibond. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 5 (2), pp. 229-239
- Pallant, J. (2007). *SPSS Survival Manual: A Step by step guide to data analysis using SPSS for Windows*. 3rd ed. Maidenhead: Open University Press.
- Pereira, A. M. (2009). Burnout e o conflito trabalho-família/família-trabalho em profissionais de Enfermagem. (Master's thesis, Universidade do Porto) Retrieved from: https://sigarra.up.pt/fpceup/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=30041
- Pereira, A. M. (2016). *Interação trabalho-família em profissionais das unidades de saúde familiar: impacto dos fatores psicossociais e experiências de recuperação diária na saúde ocupacional*. (Master's thesis, Universidade do Porto) Retrieved from https://sigarra.up.pt/fpceup/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=30041
- Pereira, A. M., Queirós, C., & Geurts, S. (2010). *Burnout e o conflito trabalho-família em enfermeiras: Uma adaptação portuguesa da SWING*. Comunicação oral in CDRom of Abstracts VII Congresso Ibero-americano de Psicologia, 20-23 julho, Oviedo, Espanha.
- Pereira, A. M., Queirós, C., Gonçalves, S. P., Carlotto, M. S., & Borges, E. (2014). Burnout e interação trabalho-família em enfermeiros: Estudo exploratório com o Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING). *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, (11), 24-30. Recuperado de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1647-21602014000200004&lng=pt&tlng=pt.

- Pinto, J. C.; Martins, P.; Pinheiro, T. B.; Oliveira, A. C. (2015). Ansiedade, depressão e stresse: um estudo com jovens adultos e adultos portugueses. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 16(2), pp. 148-163. <https://dx.doi.org/10.15309/15psd160202>
- Prochaska, J. O., Evers, K. E., Johnson, J. L., Castle, P. H., Prochaska, J. M., Sears, L. E., . . . Pope, J. E. (2011). The Well-Being Assessment for Productivity: A Well-Being Approach to Presenteeism. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(7), pp. 735-742.
- Rocha, I. (2012). Ansiedade e depressão: qual a sua influência sobre a dor pós-operatória?. (Master's thesis, Universidade do Porto) Retrieved from: https://sigarra.up.pt/fbaup/pt/pub_geral.show_file?pi_gdoc_id=594459
- Rosa, C.; Carlotto, M. (2005) Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. *Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar*, 8 (2), pp. 1-15.
- Sampaio, C. (2012). *Burnout, engagement e sensation seeking em técnicos de ambulância de emergência do INEM*. (Master's thesis, Universidade do Porto) Retrieved from https://sigarra.up.pt/fpceup/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=30203
- Santos, C. (2012). *Burnout e empatia em advogados em prática individual: diferenças de género* (Master's thesis, Universidade do Porto) Retrieved from https://sigarra.up.pt/fpceup/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=30140
- Santos, T. (2015). *Burnout e Comprometimento Organizacional em Professores Universitários* (Master's thesis, Universidade do Porto) Retrieved from: <http://hdl.handle.net/10284/4945>
- Schaufeli, W. & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. (2003). UWES - Utrecht work engagement scale. Utrecht: Utrecht University. *Occupational Health Psychology Unit*. Retrieved from www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). UWES, Utrecht Work Engagement Scale - Preliminary Manual. *Occupational Health Psychology Unit*, Utrecht University.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003) Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Winnubst and C. L. Cooper (Eds.) *The Handbook of work and health psychology*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.

- Sousa, L. (2011). *Síndrome de burnout em profissionais de saúde*. (Master's thesis, Universidade do Porto) Retrieved from: https://sigarra.up.pt/fmup/en/pub_geral.show_file?pi_gdoc_id=551202.
- Spindola, T. & Martins, E. R. C. (2007). O estresse e a enfermagem: a perceção das auxiliares de enfermagem de uma instituição pública. *Escola Anna Nery*, 11(2), 212-219. <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-81452007000200005>
- Teles, H., Ramalho, N., Ramalho, V. & Ribeiro, S. (2017) Adaptação e Validação da Utrecht Work Engagement Scale (UWES) aplicada a Assistentes Sociais em Portugal. *Revista Portuguesa de Investigação Comportamental e Social*, 3 (2), pp. 10-20. DOI: <http://dx.doi.org/10.7342/ismt.rpics.2017.3.2.52>.
- Vara, N. & Queirós, C. (2008). *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar*. *Riscos - Associação Portuguesa de Riscos, Prevenção e Segurança*, pp.174-177.
- Vaz Serra, A. (2005). As múltiplas facetas do stress. In A. Pinto & A. Silva (Eds.), *Stress e bem-estar*, pp. 17-42. Lisboa: Climepsi Editores.
- Vicente, C. (2013) *A Compreensão do Fenómeno de Burnout nos Prestadores de Cuidados a Idosos Doentes Crónicos*. (Master's thesis, Universidade de Évora) Retrieved from <http://hdl.handle.net/10174/17932>
- Vieira, I. (2010). Conceito(s) de burnout: questões atuais da pesquisa e a contribuição da clínica. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 35, pp. 269-276.
- Zamora, G. L. H., Castejon, E. O. e Ibanez, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(2), pp. 323-336.

Anexos

Anexo A

Questionário sociodemográfico

Grupo I

Idade: _____

Sexo

☐	Masculino	☐	Feminino
--------------------------	-----------	--------------------------	----------

Escolaridade

☐	Até ao 9.º Ano (ou equivalente)
☐	Até ao 12.º Ano (ou equivalente)
☐	Frequência Universitária
☐	Licenciatura
☐	Mestrado
☐	Doutoramento
☐	Outra: _____

Estado Civil

☐	Solteiro/a
☐	Casado/a ou a viver em união de facto
☐	Divorciado/a ou separado/a
☐	Viúvo/a

Tem filhos/as?

☐	Sim
☐	Não

Se respondeu SIM, indique, por favor, quantos/as filhos/as tem: _____

Quais são as principais atividades que pratica no seu tempo livre?

Com que frequência é que as pratica?

Ano de admissão no seu local de trabalho: _____

Há quantos anos desempenha a atual função: _____

Carreira: _____

Categoria Profissional: _____

Zona do país onde trabalha: _____

É sindicalizado?

☐	Sim
☐	Não

Já alguma vez recebeu tratamento psiquiátrico/psicológico?

☐	Sim
☐	Não

Anexo B

Resultados do SPSS: *engagement* - UWES

Tabela 2

Média (M), desvio-padrão (DP) e comparação entre os sujeitos dos dois grupos – de valores mais elevados ou mais reduzidos de *engagement*, em função do *burnout*

Estatísticas de grupo					
	UWES_G	N	Média	Erro Desvio	Erro padrão da média
Burnout	1,00	213	3,66	,519	,036
	2,00	220	2,94	,553	,037

Teste de amostras independentes					Burnout	
					Variâncias iguais assumidas	Variâncias iguais não assumidas
Teste de Levene para igualdade de variâncias	Z				,123	
	Sig.				,725	
teste-t para Igualdade de Médias	t				14,013	14,027
	df				431	430,569
	Sig. (2 extremidades)				,000	,000
	Diferença média				,722	,722
	Erro padrão de diferença				,052	,052
	95% Intervalo de Confiança da Diferença	Inferior			,621	,621
		Superior			,824	,824

Anexo C

Resultados relativos ao conflito trabalho-família - SWING

Tabela 3

Média (M), desvio-padrão (DP) e comparação entre os sujeitos dos dois grupos – valores elevados de *burnout* e valores mais reduzidos de *burnout*, em função do conflito trabalho-família

Estatísticas de grupo					
	Burnout	N	Média	Erro Desvio	Erro padrão da média
Conflito entre Trabalho-Família-Trabalho	>= 3	233	1,06	,505	,033
	< 3	200	,91	,532	,038

Teste de amostras independentes					Conflito entre Trabalho-Família-Trabalho	
					Variâncias iguais assumidas	Variâncias iguais não assumidas
Teste de Levene para igualdade de variâncias	Z				,938	
	Sig.				,333	
teste-t para Igualdade de Médias	t				3,007	2,995
	df				431	413,540
	Sig. (2 extremidades)				,003	,003
	Diferença média				,150	,150
	Erro padrão de diferença				,050	,050
	95% Intervalo de Confiança da Diferença	Inferior			,052	,052
		Superior			,248	,249

Anexo D

Resultados relativos à satisfação com o trabalho – S20/23

Tabela 4

Média (M), desvio-padrão (DP) e comparação entre os sujeitos dos dois grupos – mais satisfeitos ou mais insatisfeitos, em função do *burnout*

Estatísticas de grupo

	S23_G	N	Média	Erro Desvio	Erro padrão da média
Burnout	1,00	211	3,58	,590	,041
	2,00	222	3,02	,576	,039

Teste de amostras independentes

		Burnout	
		Variâncias iguais assumidas	Variâncias iguais não assumidas
Teste de Levene para igualdade de variâncias	Z	,238	
	Sig.	,626	
teste-t para Igualdade de Médias	t	10,015	10,009
	df	431	428,620
	Sig. (2 extremidades)	,000	,000
	Diferença média	,561	,561
	Erro padrão de diferença	,056	,056
	95% Intervalo de Confiança da Diferença	Inferior	,451
		Superior	,671

Anexo E

Resultados relativos ao *presentismo* – SPS-6

Tabela 5

Média (M), desvio-padrão (DP) e comparação entre os sujeitos dos dois grupos – valores mais elevados ou mais reduzidos de *burnout*, em função do *presentismo*

Estatísticas de grupo					
	Burnout	N	Média	Erro Desvio	Erro padrão da média
SPS_6_G	>= 3	233	2.86	,621	,041
	< 3	200	3.26	,649	,046

Teste de amostras independentes					Burnout	
					Variâncias iguais assumidas	Variâncias iguais não assumidas
Teste de Levene para igualdade de variâncias	Z				,247	
	Sig.				,620	
teste-t para Igualdade de Médias	T				-6,565	-6,543
	Df				431	414,909
	Sig. (2 extremidades)				,000	,000
	Diferença média				-,401	-,401
	Erro padrão de diferença				,061	,061
	95% Intervalo de Confiança da Diferença	Inferior			-,521	-,522
		Superior			-,281	-,281

Anexo F

Resultados relativos aos estados afetivos negativos – EADS

Tabela 6

Média (M), desvio-padrão (DP) e comparação entre os sujeitos dos dois grupos – valores mais elevados ou mais reduzidos de estados afetivos negativos, em função do *burnout*

Estatísticas de grupo					
	EAD S	N	Média	Erro Desvio	Erro padrão da média
Burnout	>= 15	225	3,27	,653	,044
	< 15	208	3,32	,640	,044

Teste de amostras independentes			
		Burnout	
		Variâncias iguais assumidas	Variâncias iguais não assumidas
Teste de Levene para igualdade de variâncias	Z	,087	
	Sig.	,768	
teste-t para Igualdade de Médias	T	-,655	-,656
	Df	431	429,454
	Sig. (2 extremidades)	,513	,512
	Diferença média	-,041	-,041
	Erro padrão de diferença	,062	,062
	95% Intervalo de Confiança da Diferença	Inferior	-,163
		Superior	,082
			,081

Anexo G

Valores encontrados em estudos prévios nas escalas utilizadas

Tabela 7

Valores para o UWES-17 segundo o manual da escala (Schaufeli & Bakker, 2004)

	Vigor	Dedicação	Absorção	Score Total
Muito baixo	≤ 2.17	≤ 1.60	≤ 1.60	≤ 1.93
Baixo	2.18 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
Médio	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
Alto	4.81 – 5.65	4.91 – 5.79	4.41 – 5.35	4.67 – 5.53
Muito alto	≥ 5.61	≥ 5.80	≥ 5.36	≥ 5.54
M	3.99	3.81	3.56	3.82
Presente Estudo	4.73 - Médio	4.65 - Médio	4.71 - Alto	4.70 - Alto

Tabela 8

Resultados obtidos na escala SWING em diferentes estudos

	(Carlotto e Câmara, 2014)	(Pereira, Queirós, Gonçalves, Carlotto, e Borges, 2014).	(Pereira, 2014).	Presente estudo
	Professores brasileiros	Enfermeiros	Profissionais de saúde	
	Médias encontradas			
ITFN	1.21	0.97	1.10	1.14
IFTN	0.58	0.46	0.58	0.51
ITFP	1.26	1.04	1.15	0.82
IFTP	1.47	1.17	1.30	1.22

Tabela 9

Resultados obtidos na escala S20/23 em diferentes estudos

	(Silva e Queirós, 2013)	(Geraldes, 2015)	(Vieira, 2016)	Presente estudo
	Enfermeiros	Trabalhadores Portugueses	Enfermeiros	
	Medias encontradas			
Satisfação Intrínseca	4.72	3.79	4.88	3.45
Satisfação c/ a Supervisão	4.17	3.46	4.97	3.56
Satisfação c/ Ambiente Físico	4.29	3.62	4.89	3.20
Satisfação c/ Benefícios e Políticas da Organização	3.11	2.92	3.82	2.25
Satisfação c/ Participação	3.97	3.41	4.85	3.55
S20/23		3.43	4.67	3.18

Tabela 10

Resultados obtidos na escala SPS-6 em diferentes estudos

	(Barbosa, 2016)	(Ferreira, Sousa e Cunha, 2010)	(Macedo, 2017)	Presente estudo
	Estudo com enfermeiros	Trabalhadores dos sectores da saúde, ensino e banca	Trabalhadores da área do retalho especializado	
	Médias encontradas			
Trabalho Completado	3.72	3.86	3.77	3.40
Distração evitada	3.25	2.93	2.59	2.68
SPS-6	3.24	3.85	3.59	3.04

Tabela 11

Resultados obtidos na escala OLBI em diferentes estudos

	(Bakker, A.B., & Demerouti, E., 2007)		Shuster et al., 2013	Presente Estudo
	Estudo com profissionais de saúde	Estudo com profissionais «white collar»	Validação da escala no Brasil	
	Médias encontradas			
Exaustão	2.53	2.28	2.33	3.34
<i>Disengagement</i>	2.38	2.21	2.4	3.24
Burnout				3.29

Nota: Os valores não podem ser diretamente comparados devido à alteração na escala.

Tabela 12

Resultados obtidos na escala EADS em diferentes estudos

	(Apóstolo, Tanner e Arfen, 2012)	(Pinto, Martins, Pinheiro e Oliveira, 2015)	Presente Estudo
	Pacientes Centros de Saúde	Cidadãos portugueses	
	Médias encontradas		
Ansiedade	4.88	2.73	4.72
Depressão	5.31	3.97	6.20
Stress	7.66	6.61	7.55
EADS	17.76		18.47

Tabela 13

Valores da Escala EADS convertidos

	(Rocha, 2012)	Presente Estudo	
	Indivíduos em pós-operatório	Nível (Lovibond e Lovibond, 1995)	
	Médias encontradas		
Ansiedade	9.58	9.43	Leve
Depressão	12.04	12.40	Leve
Stress	13.17	15.11	Leve

Anexo H

Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para as diferentes escala utilizadas.

Tabela 14

Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala UWES

UWES				
	Vigor	Dedicação	Absorção	Escala total
Schaufeli & Bakker, 2003	0.82	0.89	0.83	0.93
Marques-Pinto & Picado, 2011	0.67	0.66	0.56	--
Presente estudo	0.86 (boa)	0.88 (boa)	0.82 (boa)	0.94

Tabela 15

Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala SWING

SWING				
	Conflito trabalho-família		Conflito família-trabalho	
	negativo	positivo	negativo	positivo
Geurts, Taris e Kompier, 2005	0.84	0.75	0.75	0.81
Pereira, Queirós, Gonçalves, Carlotto, & Borges, 2014	0.84	0.87	0.72	0.83
Presente estudo	0.91 (excelente)	0.85 (boa)	0.80 (boa)	0.81 (boa)

Tabela 16

Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala S20/23

S20/23						
	Supervisão	Ambiente Físico	Benefícios e Políticas	Intrínseca	Participação	Escala total
Meliá e Peiró, 1989	0.89	0.81	0.76	0.80	0.78	0.92
Pocinho e Garcia, 2008	0.89	0.88	0.78	0.81	0.85	0.93
Ferreira Fernandes Santos & Peiró 2010	0.94	0.93	0.85	0.84	0.90	0.95
Presente estudo	0.92 (excelente)	0.92 (excelente)	0.82 (boa)	0.87 (boa)	0.81 (boa)	0.93 (excelente)

Tabela 17

Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala SPS-6

SPS-6			
	Trabalho completado	Distração evitada	Escala total
Koopman et al., 2002	--	--	0.80
(Ferreira, Martinez, Sousa & Cunha, 2010)	0.78	0.81	---
Presente estudo	0.72 (razoável)	0.75 (razoável)	0.60 (fraca)

Tabela 18

Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala SPS-6

OLBI			
	Exaustão	Disengagement	Escala total
Halbesleben & Demerouti, 2005	T1 0.74/T2 0.79 0.87	T1 0.76/T2 0.83 0.83	--
Demerouti, Bakker, Vardakou e Kantas, 2003	0.73	0.83	--
Demerouti & Bakker, 2007	0.85	0.85	--
Campos, Carlotto & Maroco, 2012	0.565	0.70	0.95
Presente estudo	0.82 (boa)	0.75 (razoável)	0.85 (boa)

Tabela 19

Valores de Alfa de Cronbach no estudo original, na validação e adaptação portuguesa e no presente estudo, para a escala SPS-6

EADS				
	Ansiedade	Depressão	Stress	Escala total
Lovibond & Lovibond, 1995	0.81	0.91	0.89	--
Pais-Ribeiro, Honrado & Leal, 2004	0.74	0.85	0.81	--
Apóstolo, Mendes e Azeredo, 2006	0.86	0.90	0.88	0.95
Presente estudo	0.91 (excelente)	0.90 (excelente)	0.92 (excelente)	0.96 (excelente)

Tabela 20

Valores aceitáveis de consistência interna

Superior a 0,9	Entre 0,8 e 0,9	Entre 0,7 e 0,8	Entre 0,6 e 0,7	Inferior a 0,6
Excelente	boa	razoável	fraca	inadmissível

Pestana, M. H. & Gageiro, J. N. (2008). *Análise de Dados para Ciências Sociais. A complementaridade do SPSS, 5ª edição revista e corrigida*. Lisboa, Edições Sílabo, pp. 527-528.