



OS ANTECEDENTES DA SÍNDROME DE BURNOUT EM COMERCIAIS DE UM BANCO DE RETALHO E OS SEUS EFEITOS SOBRE O COMPROMETIMENTO AFETIVO

Por

Andreia Vieira Fernandes

Tese de Mestrado em Gestão Comercial

Orientada por:

Professora Doutora Luísa Helena Ferreira Pinto

2012

Declaração

Andreia Vieira Fernandes, endereço eletrónico:

and_fernandes@hotmail.com, telefone: 914387381, bilhete de identidade nº11702682

Título dissertação:

Os antecedentes da síndrome de burnout em comerciais de um banco de retalho e os seus efeitos sobre o comprometimento afetivo

Orientadora

Professora Doutora Luísa Helena Ferreira Pinto

Ano de conclusão: 2012

Designação do ramo de conhecimento do Mestrado:

Gestão Comercial

É autorizada a reprodução integral desta tese apenas para efeitos de investigação, mediante declaração escrita do interessado, que a tal se compromete:

Faculdade de Economia do Porto, 31 de Janeiro de 2012

Assinatura:

Agradecimentos

Ao longo desta etapa tive o privilégio de contar com o apoio de várias pessoas. Sem elas não teria conseguido chegar aqui. Por tudo o quanto fizeram pretendo agradecer:

À minha orientadora, Professora Doutora Luísa Helena Ferreira Pinto, pela disponibilidade demonstrada e pelo apoio no desenvolvimento deste projeto.

À entidade bancária que me permitiu a recolha dos dados.

Aos colegas de mestrado, pela partilha e troca de ideias.

À Maria e ao Sérgio pelo apoio incondicional, por vezes não reconhecido.

Aos meus pais, por me apoiarem nos momentos mais difíceis.

E à Eduarda, que no meu ventre, e depois de nascer é, e sempre será, a minha fonte de inspiração.

A todos, Muito Obrigada.

Resumo

Este estudo explora os antecedentes da síndrome de burnout em comerciais da banca de retalho, e a sua influência nos níveis de comprometimento afetivo.

A investigação quantitativa envolveu o preenchimento de um questionário por uma amostra de 166 bancários de um banco privado português, cujos postos de trabalho se localizam nos distritos de Viana do Castelo, Braga, Vila Real, Bragança e Viseu.

As hipóteses formuladas foram testadas com recurso a análise correlacional, análise de variância (ANOVA) e análise de regressão.

Os resultados revelam níveis médios de burnout para cada uma das componentes: exaustão, cinismo e ineficácia profissional, e que os bancários estão comprometidos afetivamente com a instituição onde trabalham.

Não foram identificadas variáveis demográficas com poder preditivo. Das variáveis da relação laboral, as exigências do trabalho emergem como preditor da exaustão. E das variáveis socioprofissionais, extrai-se a notoriedade profissional como preditor da exaustão e ineficácia profissional.

Quanto aos efeitos do burnout, a exaustão é a única componente capaz de prever o comprometimento afetivo.

Estes resultados complementam a literatura sobre o burnout, designadamente entre os bancários, suscitando novas oportunidades de investigação.

As contribuições teóricas e práticas deste estudo são discutidas e apresentadas sugestões de investigação futura.

Abstract

This study explores the levels of burnout in the retail banking business, and their influence on levels of affective commitment.

In order to accomplish this goal, quantitative data was collected through the use of a questionnaire. The sample was composed by 166 Portuguese banking employees, working to a private bank. Their working places were located in the districts of Viana do Castelo, Braga, Vila Real, Bragança and Viseu.

The hypotheses were tested using correlation analysis, analysis of variance (ANOVA) and regressions analysis. The results indicate an average value for each of the components of burnout: exhaustion, cynicism and professional inefficacy. At same time, the results suggest that these banking employees are affectively committed to the organization.

No demographic variables were identified with predictive power. From the employment variables, job demands emerge as a predictor of exhaustion. And from the socio professional variables is extracted professional notoriety as a predictor of exhaustion and professional inefficacy.

In addition, results from the regression analysis showed that exhaustion is the only burnout component that predicts affective commitment.

Finally, we discuss the main theoretical and practical contributions of the study, as well as some suggestions for future research.

Índice

	Pág.
Agradecimentos	i
Resumo	iii
Abstract.....	v
Índice de Tabelas	ix
Índice de Figuras	xi
Índice de Quadros	xii
Índice de Gráficos	xiii
Capítulo I – Introdução.....	1
Capítulo II- Revisão da Literatura: Os antecedentes e consequências da síndrome de burnout	7
I. A Síndrome de burnout	9
1. Burnout como um processo	10
2. Burnout e Stresse	17
3. Burnout em contexto organizacional	18
4. Medidas de burnout.....	21
II. Antecedentes do burnout.....	24
1. Antecedentes pessoais.....	25
2. Antecedentes organizacionais.....	29
III. Consequências do burnout	32
1. Consequências pessoais	32
2. Consequências organizacionais	33
IV. Modelo Teórico e Hipóteses.....	36
Capítulo III- Metodologia.....	39
1. Procedimentos de recolha de dados	41
2. Instrumentos de recolha de dados	42
3. Amostra.....	45
Capítulo IV- Resultados	47
1. Análise e tratamento dos dados	49
2. Qualidades psicométricas das escalas.....	49
3. Normalidade das variáveis.....	55

	Pág.
4.Estatística descritiva e análise de correlações	57
5. Testes de hipóteses	61
Capítulo V- Discussão dos resultados e conclusões.....	75
1.Discussão dos resultados	77
2.Implicação para a teoria.....	79
3.Implicações para a prática	80
4.Limitações.....	81
5.Conclusões.....	82
Bibliografia.....	85
Anexos.....	95
Anexo I.....	97
Anexo II.....	103
Anexo III.....	107

Índice de Tabelas

	Pág.
Tabela 1. Caracterização sociodemográfica e profissional da amostra de bancários.....	45
Tabela 2. Estatística KMO para as exigências do trabalho	50
Tabela 3. Matriz de variância explicada para as exigências do trabalho.....	50
Tabela 4. Matriz de Componentes de exigências do trabalho	50
Tabela 5. Estatística KMO para o MBI-GS.....	51
Tabela 6. Matriz de variância explicada para o MBI-GS	51
Tabela 7. Matriz de componentes para o MBI-GS	52
Tabela 8. Estatística KMO para o Comprometimento Afetivo	53
Tabela 9. Matriz de Variância explicada para o comprometimento afetivo.....	53
Tabela 10. Matriz de componentes para o comprometimento afetivo	54
Tabela 11. Valores de Alpha de Cronbach e valores de Alpha de Cronbach estandardizados para as escalas de exigências do trabalho, MBI-GS e comprometimento afetivo	54
Tabela 12. Teste de Normalidade para as variáveis dependentes.....	55
Tabela 13. Teste de normalidade para as variáveis transformadas.....	56
Tabela 14. Média (M), desvios-padrão (DP), consistência interna (α estandardizados) e correlações entre as variáveis calculadas através do coeficiente de correlação de Pearson (total da amostra N=166).....	58
Tabela 15. “Cut-off”s” para as componentes do burnout	58
Tabela 16. Análise de tendência para as variáveis que apresentam diferenças estatisticamente significativas face às componentes do burnout.....	61
Tabela 17. Análises de regressão para a variável dependente exaustão.....	65
Tabela 18. Análises de regressão para a variável dependente cinismo	66

Tabela 19. Análises de regressão para a variável dependente ineficácia profissional ...	67
Tabela 20. Análise de regressão para a variável dependente comprometimento afetivo	68
Tabela 21. Análises de regressão para a variável dependente cinismo	69
Tabela 22. Análise de regressão para a variável dependente ineficácia profissional	70
Tabela 23. Resumo dos testes de hipóteses para os antecedentes demográficos	72
Tabela 24. Resumo dos testes de hipóteses para os antecedentes da relação laboral.....	73
Tabela 25. Resumo dos testes de hipóteses para os antecedentes socioprofissionais	73
Tabela 26. Resumo dos testes de hipóteses para a relação entre burnout e comprometimento afetivo.....	74
Tabela 27. Codificação de variáveis.....	105
Tabela 28. Análise ANOVA para a exaustão, cinismo e ineficácia profissional face aos antecedentes demográficos	109
Tabela 29. Análise ANOVA para a exaustão, cinismo e ineficácia profissional face aos antecedentes da relação laboral	110
Tabela 30. Análise ANOVA para a exaustão, cinismo e ineficácia profissional face aos antecedentes socioprofissionais.....	110
Tabela 31. Análise ANOVA para a exaustão, cinismo e ineficácia profissional face ao comprometimento afetivo.....	111

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Processo de burnout segundo o Modelo de Leiter e Maslach (1988)	10
Figura 2. Processo de burnout segundo o Modelo de Golembiewski et al. (1986)	11
Figura 3. Processo de burnout segundo o Modelo de Leiter(1993).....	12
Figura 4. Processo de burnout para segundo Lee e Ashforth (1993, 1996)	13
Figura 5. Processo de burnout segundo Taris et al. (2005)	14
Figura 6. Modelo de processo de burnout para comerciais proposto por Lewin e Sager (2007)	16
Figura 7. Modelo Teórico	36
Figura 8. Modelo de análise de trajetórias obtido	71
Figura 9. Modelo encontrado.....	77

Índice de Quadros

	Pág.
Quadro 1. Fases do burnout segundo Golembiewski et al. (1986).....	11
Quadro 2. Correspondência de componentes entre o MBI-HSS e o MBI-GS	23
Quadro 3. Exemplos de estudos cujos resultados revelam que a idade e a antiguidade são antecedentes das diversas componentes de burnout.....	25
Quadro 4. Exemplos de estudos cujos resultados revelam a relação entre o género e as diversas componentes do burnout.....	26
Quadro 5. Exemplos de estudos e cujos resultados revelam a relação entre as exigências do trabalho e as diversas componentes do burnout	30
Quadro 6. Exemplos de estudos cujos resultados revelam uma relação entre outros antecedentes organizacionais e as diversas componentes do burnout.....	32
Quadro 7. Itens da subescala de exigências do trabalho (Karasek, 1979).....	43
Quadro 8. Itens da subescala de comprometimento afetivo (Nascimento et al., 2008)..	44
Quadro 9. Itens do MBI-GS (Maslach et al., 1996)	44
Quadro 10. Estatísticas descritivas para as variáveis do modelo obtidas através das escalas.....	55
Quadro 11. Transformações para repôr a normalidade das variáveis.....	56

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfico 1. Média do cinismo face à idade	61
Gráfico 2. Média da exaustão face às exigências do trabalho	62
Gráfico 3. Média da exaustão face à notoriedade profissional.....	62
Gráfico 4. Média da ineficácia profissional face à notoriedade profissional	62
Gráfico 5. Média do comprometimento afetivo face à exaustão	63

Capítulo I

Introdução

Introdução

Nas últimas décadas tem-se assistido à globalização, privatização e modernização do mercado de trabalho, levando a rápidas mudanças na vida laboral. Os profissionais, de uma forma geral, são levados a desenvolver e a melhorar as suas aptidões, a adotar novos tipos de trabalho, a lidar com a necessidade de aumento de produtividade e qualidade de trabalho. E são sujeitos a pressões constantes para conseguirem alcançar todas estas metas, de forma a potenciarem a sua contribuição para o alcançar dos objetivos das instituições onde trabalham. O que pode conduzir ao burnout (Schaufeli, Leiter e Maslach, 2008), ou seja, a sentimentos de desgaste emocional, alienação perante os outros (colegas, superiores e/ou clientes) e sentimentos de ausência de realização pessoal.

Também na banca em Portugal se assistiu ao fenómeno da globalização: a partir da segunda metade da década de 80 do século passado, inicia-se um longo processo de privatização, liberalização e desregulamentação do setor bancário português, com a desintermediação, a desregulamentação, a inovação tecnológica e financeira e a globalização de mercados e mutações económicas. O Estado reduziu a sua presença no setor. As instituições financeiras puderam diversificar as suas fontes de rendimento, para além da pura intermediação financeira. E o setor nacional abriu-se à escala Europeia e internacional (Larangeira e Ferreira, 2000; Pires de Lima, Guerreiro, Kolarova e Lino, 2008).

Todo este processo evolutivo teve implicações sobre o emprego. Deu-se uma intensificação do trabalho, flexibilização dos postos de trabalho e um aumento da polivalência exigida. Sendo que a flexibilização passou a incorporar não só a capacidade para realizar diferentes tarefas, como a maleabilidade de horários e de mudanças, inclusivamente geográficas. Tudo isto levou à alteração do perfil do bancário. Este passou a integrar conhecimentos técnicos e aspetos comportamentais associados à polivalência. Ao bancário vendedor passou-se a exigir disposição e habilidade para vender produtos e serviços, competição, amabilidade, comunicabilidade, equilíbrio, capacidade de fidelizar e de gerir situações conflituosas com os clientes, adaptação a um intenso ritmo de trabalho, tolerância à pressão e ao stresse (Jacques e Amazarray, 2006).

Para Jacques e Amazarray (2006), os bancários apresentam duas características que contribuem para o desenvolvimento do burnout:

1. O seu contexto de trabalho é muito dinâmico e passou por alterações e reestruturações organizacionais;
2. Prestam serviços ao público expondo o trabalhador às problemáticas e dificuldades dos clientes.

Com efeito, as instituições bancárias e financeiras passaram a ser das mais permeáveis às tecnologias (Graça e Kompier, cit. Roque, 2008), o que faz com que estejam em constante mudança. Além disso, o setor bancário vive atualmente num ambiente de incerteza, turbulência e hostilidade que potencia a concorrência e resulta em burnout (Sowmya e Panchanatham, 2011).

Por isso, manifesta-se relevante e atual explorar o burnout entre os bancários.

Tendo em conta este interesse, o presente estudo pretende explorar os níveis de burnout dos bancários, os seus antecedentes e a influência que este construto tem no comprometimento afetivo perante a instituição empregadora. Ou seja, até que ponto o burnout pode afetar a identificação do bancário com os valores, objetivos e missão da entidade onde trabalha.

O presente estudo tem como ponto de partida a definição do burnout em três componentes: exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal, de Maslach e Jackson (1981). E pretende responder às seguintes questões:

- Quais os níveis de burnout entre os comerciais da banca de retalho, designadamente nas suas três componentes: exaustão, despersonalização e diminuição da realização pessoal?
- Quais os principais antecedentes demográficos, da relação laboral e socioprofissionais do burnout nas suas três componentes?
- Qual a relação entre as componentes do burnout e o comprometimento afetivo?

Os capítulos seguintes apresentam uma descrição detalhada desta pesquisa.

Na revisão da literatura são apresentados os conceitos estudados, nomeadamente sobre o burnout, as suas componentes e o seu processo de desenvolvimento. São estudadas medidas do burnout, e relação com as variáveis. No mesmo capítulo encontra-se o modelo teórico e as hipóteses formuladas.

Na metodologia são apresentados os procedimentos de recolha de dados, a caracterização da amostra e são explicados os instrumentos de medição das variáveis em estudo.

No capítulo III apresentam-se os procedimentos de análise dos dados e os resultados obtidos.

Finalmente, no capítulo IV efetua-se a discussão dos resultados, apresentam-se as conclusões, e discutem-se as implicações para a prática e teoria, assim como as limitações do estudo e sugestões para investigação futura.

Capítulo II

Revisão da Literatura:

Os antecedentes e consequências da síndrome de burnout

I. A Síndrome de burnout

Em contexto académico, o conceito de burnout surgiu em meados da década de 1970 através de artigos publicados por Freudenberger (1974) e Maslach (1976). Estes autores denominam e fazem a caracterização inicial do fenómeno (Maslach e Schaufeli, 1993; Melo, Gomes e Cruz, 1999). Freudenberger atribuiu o termo “burnout” a um fenómeno caracterizado por desgaste emocional, perda de motivação e diminuição de comprometimento entre voluntários de um centro de desintoxicação de drogas (Maslach e Schaufeli, 1993; Melo, et al., 1999; Schaufeli et al., 2008). Praticamente em simultâneo, Maslach (1976), desenvolveu uma investigação sobre a ativação emocional fruto do trabalho, junto de profissionais de áreas da saúde e serviço social. No decorrer deste estudo caracterizou um fenómeno que descreveu como uma síndrome de exaustão emocional e cinismo, o qual designou de burnout (Maslach e Jackson, 1981; Lewin e Sager, 2007).

Uma imagem a que se recorre frequentemente para ilustrar este fenómeno é a da chama de uma vela que, a partir de determinada altura, só pode continuar a iluminar se existirem recursos para tal (Pinto, Lima e Silva, 2008; Roque, 2008).

Em 1981, Maslach e Jackson, apresentaram uma conceção do burnout segundo um modelo constituído por três componentes: exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização profissional.

A exaustão caracteriza-se por sobrecarga emocional e física, em que o trabalhador sente que quase nada lhe resta para dar. Por seu lado, a despersonalização é caracterizada pela alienação para com os outros. A qual se revela na prática, pela indiferença perante os colegas, superiores e clientes ou utentes. Já a ausência de realização pessoal corresponde ao sentimento de ineficácia resultante da perda de confiança em si próprio e nos outros (Maslach, Jackson e Leiter, 1996; Hespanhol, 2005).

O burnout é atualmente entendido como um processo que se desenvolve no decorrer do tempo, fruto de exposição crónica a fatores de stresse.

1. Burnout como um processo

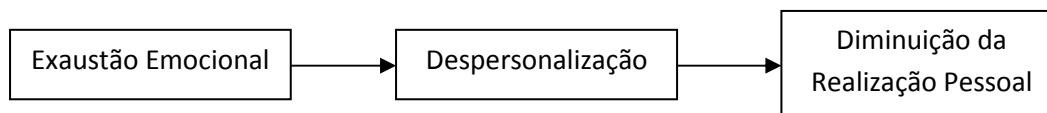
Já em 1981, Maslach e Jackson, defendem evidências de correlação entre exaustão emocional e despersonalização. A definição destas autoras deu origem às mais variadas propostas de modelos de burnout. Após a identificação das três componentes do burnout, vários modelos de processo foram desenvolvidos, abordando dois pontos fundamentais: (1) a dimensionalidade e (2) a sequência das componentes no decorrer do tempo.

São exemplos de modelos de processo frequentemente considerados na literatura: Leiter e Maslach (1988), Golembiewski, Munzenrider e Stevenson (1986, cit. Golembiewski, Scherb e Boudreau, 1993), Leiter (1993) e Lee e Ashforth (1993,1996). O fator tempo é transversal a estes modelos.

1.1 Modelo de Leiter e Maslach (1988)

Para Leiter e Maslach (1988), a exaustão é a primeira componente a surgir, fruto da resposta emocional aos estressores do trabalho. Encontrando-se nesse estado o individuo tende a distanciar-se de si e dos outros como estratégia de coping. Seguidamente, o trabalhador despersonaliza as suas relações com os outros e distancia-se dele próprio psicologicamente. Uma vez nesta fase, o trabalhador começa a comparar as suas expectativas iniciais com a sua realidade, verifica sentimentos de inadequação e demonstra baixa satisfação pessoal, conforme se ilustra na figura 1 (Leiter e Maslach, 1988).

Figura 1. Processo de burnout segundo o Modelo de Leiter e Maslach (1988)



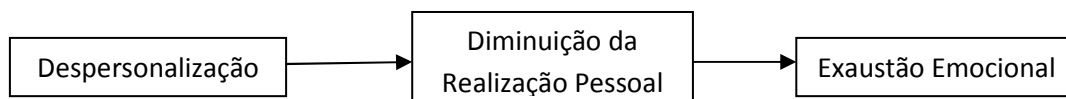
De acordo com este modelo, o burnout evolui no tempo. Surge primeiro sob a forma de exaustão emocional, esta conduz à despersonalização e posteriormente à diminuição da realização pessoal.

1.2 Modelo de Golembiewski et al. (1986)

Outro exemplo de processo de burnout é apresentado por Golembiewski et al. (1986, cit. Golembiewski et al., 1993) e Golembiewski e Munzenrider (1988, cit. Golembiewski et al., 1993).

Golembiewski et al. (1993) defendem que em determinadas profissões, é necessário distanciamento funcional para alcançar uma performance de sucesso. Contudo, a partir de certo ponto, este distanciamento pode levar à despersonalização o que, por sua vez, começa a interferir com o desempenho, afetando a percepção de realização. Defendem que uma vivência crónica e sistemática destas condições conduz à exaustão emocional (Cordes, Dougherty e Blum, 1997). Segundo este modelo, para um trabalhador apresentar baixos níveis de realização pessoal tem de apresentar significantes níveis de despersonalização, e uma redução significativa na realização pessoal conduz necessariamente a elevados níveis de exaustão emocional (Cordes e Dougherty, 1993; Maslach et al. 2001; Pinto et al., 2008).

Figura 2. Processo de burnout segundo o Modelo de Golembiewski et al. (1986)



Golembiewski et al. (1986) assumem a divisão dicotómica de cada uma das componentes do burnout em valores “elevado” e “baixo”. Desta divisão surge um modelo com oito combinações de possíveis fases de desenvolvimento do burnout (quadro 1), que se traduzem numa “progressão virulenta” da síndrome, desde a despersonalização até à exaustão emocional (Golembiewski et al., 1993).

Quadro 1. Fases do burnout segundo Golembiewski et al. (1986)

Componente	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Despersonalização	B	E	B	E	B	E	B	E
Diminuição de realização pessoal	B	B	E	E	B	B	E	E
Exaustão emocional	B	B	B	B	E	E	E	E

B- baixo, E- elevado

Fonte: Golembiewski et al. (1993)

Segundo os autores, num cenário comum de evolução crónica da síndrome, verifica-se uma trajetória I → II → IV → VIII. Num cenário de evolução aguda, poderão

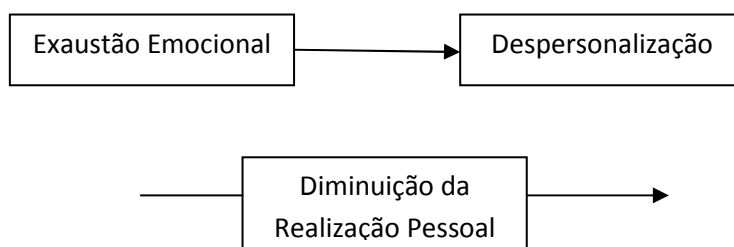
verificar-se várias trajetórias, como por exemplo, I→V ou II→VIII (Golembiewski et al., 1993).

De acordo com este modelo o burnout surge primeiro através de sentimentos de despersonalização que conduzem à diminuição da realização pessoal e posteriormente à exaustão.

1.3 Modelo de Leiter (1993)

Leiter (1993), tendo como ponto de partida a evolução da sua visão do desenvolvimento do processo de burnout (cf. Modelo Leiter e Maslach, 1988), encontrou a existência de relação entre a exaustão emocional e a despersonalização, e constatou que a diminuição da realização pessoal é independente das restantes componentes (Figura 3).

Figura 3. Processo de burnout segundo Leiter (1993)



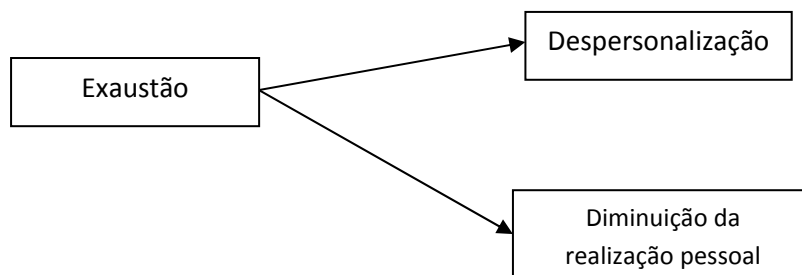
Para Leiter, o burnout é uma consequência da complexidade de respostas que o indivíduo tem de dar às exigências e recursos que dispõe para executar o seu trabalho. Para este autor, o aumento das exigências no ambiente laboral contribui para o aumento da exaustão e consequentemente despersonalização. Por outro lado, e paralelamente, os recursos que são disponibilizados ao indivíduo influenciam os seus níveis de realização pessoal (Leiter, 1993, pp. 245).

Daqui se infere que as componentes do burnout podem não se verificar segundo a sequência proposta por Leiter e Maslach (1988), ou seja, uma componente não depende necessariamente de outra. Schwab e Iwanicki (1982) também defendem esta premissa.

1.4 Modelo de Lee e Ashforth (1993, 1996)

Lee e Ashforth (1993,1996) apresentam uma proposta de modelo que difere em alguns aspetos das propostas anteriormente apresentadas. Defendem que: (1) a exaustão assume um papel central em todo o processo, na medida em que desencadeia tanto a despersonalização como a diminuição da realização pessoal (2) a despersonalização não se relaciona com a diminuição da realização pessoal, tal como defende Leiter (1993).

Figura 4. Processo de burnout segundo Lee e Ashforth (1993, 1996)



1.5 Comparação de modelos

Após o surgimento de várias propostas de modelos de burnout, começou a tornar-se pertinente estudar qual a proposta com a melhor adequabilidade. Sobre esta questão vários estudos têm sido apresentados sem, no entanto, existir consenso.

Por exemplo, Cordes, et al. (1997) através de aplicação de equações estruturais, comparam a sequenciação temporal das componentes do burnout entre o modelo de Leiter e Maslach (1988) e o modelo de Golembiewski et al. (1986), recorrendo a 354 profissionais de recursos humanos. Estes autores concluem que o primeiro modelo apresenta uma adequabilidade aos dados superior ao segundo, ressalvando, contudo, que esta superioridade não possui carácter definitivo (Cordes et al.,1997).

Ashforth e Lee (1997) também comparam os processos de Leiter e Maslach (1988) e o de Golembiewski et al. (1986). Defendem que as diferenças entre os dois processos não são triviais, e que em cada um dos casos os sinais que evidenciam o aparecimento do burnout diferem, bem como as formas de prevenção do desenvolvimento. Ressalvam, também, que as diferenças analíticas significativas entre os dois modelos, não possibilitam fazer uma comparação direta entre os mesmos (Ashforth e Lee, 1997).

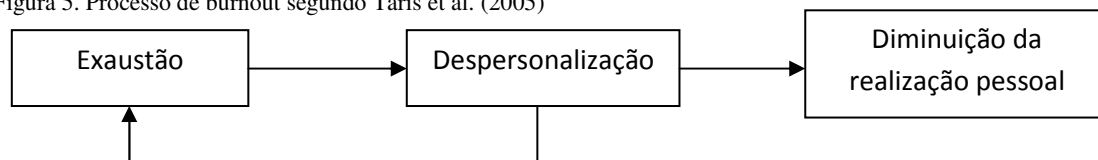
Os mesmos autores, em comentário ao trabalho de Cordes et al. (1997) apresentam possíveis razões para a diferença e adequação entre os dois modelos: (1) no modelo de Leiter e Maslach (1988), a despersonalização é tida como resultado de desgaste de energia, como estratégia de coping face à exaustão emocional. No modelo de Golembiewski et al. (1986) não é clara a forma como a despersonalização aparece e se desenvolve; (2) no modelo de Leiter e Maslach (1988), a exaustão emocional surge devido à frustração face ao desejo de tentativa de solucionamento de problemas irresolúveis. No modelo de Golembiewski et al. (1986) não é claro o motivo da exaustão emocional aparecer apenas como último fator (Ashforth e Lee, 1997).

Segundo Lewin e Sager (2007), uma possível explicação para a discrepância de resultados entre os estudos que recorrem ao modelo de Leiter e Maslach (1988) ou ao modelo de Golembiewski et al. (1986) é a diferença de amostras. A divergência de amostras também se mantém em estudos que comparam estes modelos: Lee e Ashforth (1993) e Cordes et al. (1997). No primeiro a amostra é constituída por gestores de serviços sociais e no segundo por profissionais de recursos humanos (Lewin e Sager, 2007).

Um modelo comparativo mais recente é o de Taris, Le Blanc, Schaufeli e Schreurs (2005), que resulta do estudo longitudinal numa amostra de 1185 profissionais alemães (218 profissionais de prestação de cuidados oncológicos e 967 professores) e recorre a equações estruturais para comparar os modelos de Leiter e Maslach (1988), Lee e Ashforth (1993,1996) e Golembewski et al. (1986).

Fruto do seu estudo, Taris et al. (2005) apresentam um modelo que combina o modelo de Leiter e Maslach (1988) e Lee e Ashforth (1993,1996).

Figura 5. Processo de burnout segundo Taris et al. (2005)



O estudo de Taris et al. (2005) suporta a ideia de que o processo de burnout se inicia com a exaustão emocional e termina com a diminuição da realização pessoal. Mas, indo além dos modelos já apresentados, defendem que, com o decorrer do tempo, níveis elevados de despersonalização estão associados a níveis elevados de diminuição

da realização pessoal e com níveis elevados de exaustão. Sendo que esta última relação, suporta a ideia de a despersonalização ser uma estratégia de coping disfuncional (Taris et al., 2005).

No que respeita à dimensionalidade das componentes, vários autores, como Pines e Aronson (1981), Kristensen, Borritz, Villadsen e Christensen (2005), Shirom e Melamed (2005) (cit. Schaufeli et al., 2008), sugerem que o burnout pode ser encarado como um processo de uma só componente. Segundo esta perspetiva, o burnout seria equivalente a exaustão (Schaufeli, et al., 2008). Por outro lado, a exaustão não seria um conceito unidimensional, sendo possível, teoricamente identificar diferentes tipos de exaustão. Maslach e Jackson (1981) refutam que a redução de componentes leva à perda de informação e que a “riqueza” do processo se reflete nas diferentes possibilidades de correlação entre as componentes e variáveis. Da mesma forma, Lee e Ashforth (1990), num estudo com 219 gestores de serviços sociais, demonstram que o modelo de três fatores apresenta melhor adequabilidade aos dados do que o modelo de dois fatores ou o modelo de um fator. Também defendem que a exaustão emocional se correlaciona fortemente com a despersonalização.

1.6 Burnout em comerciais:

Modelo de Lewin e Sager (2007)

Verifica-se uma tendência do burnout em colaboradores cujo trabalho implica uma forte componente interpessoal e elevados níveis de stresse (Cordes e Dougherty, 1993). Em empresas, o grupo de trabalhadores tendencialmente mais propensos a burnout integra todos aqueles que lidam diretamente com clientes, fornecedores e medeiam conflitos entre a organização que representam e terceiros. Nestes casos, o burnout desenvolve-se durante um período de tempo e tem maior incidência sobre trabalhadores que previamente eram entusiastas e energéticos (Sand e Miyazaki, 2000). Em particular, os comerciais são constantemente confrontados com exigências e situações com consequências importantes, como por exemplo alcançar determinada quota de mercado, aumentar vendas, atender a pedidos de clientes e fornecedores. Estes fatores potenciam o aparecimento de burnout (Sand e Miyazaki, 2000).

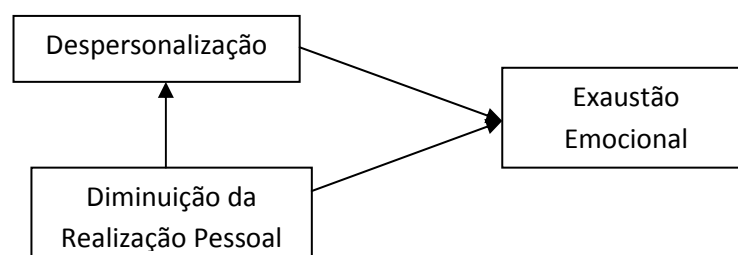
Para Lewin e Sager (2007), existe uma importante diferença entre as profissões de prestação de cuidados e as profissões comerciais. Habitualmente, quando um

indivíduo ingressa numa carreira de prestação de cuidados de saúde espera que a sua fonte de realização pessoal advinha de fatores intrínsecos através da relação com os seus pacientes. Já um comercial inicia a sua carreira por uma de duas razões: as vendas são o primeiro passo para um cargo de gestão; e/ou a remuneração em início de carreira é atrativa. Ou seja, a maior fonte de realização pessoal de um comercial advém de fatores extrínsecos, como o número de vendas e as respetivas comissões.

Quando um comercial não consegue alcançar os seus objetivos de forma recorrente, perde confiança nas suas capacidades. Quando isto acontece, o comercial começa a experimentar um sentimento de discrepância entre as suas expectativas iniciais e a sua situação atual (Cordes e Dougherty, 1993). Neste ponto, o comercial começa a sentir que não possui qualidades e capacidade para desenvolver a sua profissão (Sand e Miyazaki, 2000). Por fim, a lacuna entre as suas expectativas iniciais e as suas expectativas quanto ao futuro, tendo em conta a sua situação atual, levam-no ao sentimento de insatisfação pessoal (Cordes e Dougherty, 1993).

Por isso, Lewin e Sager (2007) defendem que a primeira componente do burnout nos comerciais é a diminuição da realização pessoal. Para estes autores, quando o comercial começa a responsabilizar-se a si próprio pela sua ineficácia, passa a sentir-se emocionalmente esgotado e sente dificuldade em continuar a aplicar o mesmo esforço para obter bom desempenho. Ou seja, o comercial passa a apresentar evidências de exaustão emocional decorrentes da sua perceção de ineficácia. Por outro lado, quando o comercial responsabiliza outros pela totalidade ou parte da sua ineficácia, começa a manifestar o seu ponto de vista através de despersonalização. Passa a ser cínico com os clientes, superiores e a organização. Por vezes, a diminuição da realização pessoal leva diretamente à experimentação de exaustão (Lewin e Sager, 2007).

Figura 6. Modelo de Processo de burnout para comerciais proposto por Lewin e Sager (2007)



À medida que o comercial se torna cínico em relação aos clientes, superiores e/ou organização, a visão atual da sua situação vai-se degradando cada vez mais, aumentando os seus sentimentos de esgotamento emocional (Figura 6).

Do exposto, se a tridimensionalidade do modelo de burnout é robusta, o progresso e a sequência entre as componentes que levam ao burnout parece depender de especificidades de cada contexto profissional (Lewin e Sager, 2007)

Neste estudo, adota-se a definição de Leiter e Maslach (1988), considerando-se o burnout um construto multidimensional, caracterizado por exaustão, despersonalização e diminuição da realização pessoal. Sendo que as componentes surgem pela ordem mencionada.

2. Burnout e Stresse

Schaufeli, Maslach e Marek (1993) referem que o burnout é estudado sob diversas perspetivas psicológicas cujo objeto de estudo é o stresse. Muitos investigadores têm-se questionado sobre o que difere o conceito de burnout do conceito de stresse (Maslach e Schaufeli, 1993; Cordes et al., 1997).

A complexidade desta discussão baseia-se na diversidade de definições de stresse, muitas das quais incluem o conceito de burnout. Com efeito, o burnout pode ser estudado à luz do estudo pioneiro sobre o stresse levado a cabo por Selye (1956, cit. Pinto et al., 2008). Este autor defende que a doença relacionada com o stresse deve ser entendida como uma síndrome que compreende três fases de resposta ou de adaptação: alarme, resistência e fase de exaustão (ou burnout) (Pinto et al., 2008).

Para Benevides-Pereira (2002), o burnout e o stresse são conceitos relacionados mas não são o mesmo. Outros autores que partilham desta opinião são, por exemplo, Verninga e Spradley (cit. Hespanhol, 2005) que defendem que o stresse ocupacional crónico provoca o burnout. Pode-se dizer que o burnout vai para além do stresse, pois é considerado o estado final da exposição prolongada a fatores de stresse organizacional.

Apesar da estreita relação entre burnout e stresse, podem-se extrair da literatura diversos critérios de distinção entre os dois conceitos, designadamente:

- (1) Enquanto o burnout resulta de uma exposição prolongada aos estressores profissionais, o stress é entendido como uma adaptação temporária (Brill, cit. Pinto et al., 2008).
- (2) O burnout é uma síndrome multidimensional que transcende a exaustão emocional através do desenvolvimento de atitudes e comportamentos do indivíduo face aos outros e a si próprio (Maslach, 1993).
- (3) Enquanto as estratégias de coping associadas ao stress tendem a diminuir os sintomas, no burnout as estratégias de coping desenvolvidas face à exaustão emocional tendem a despersonalizar o indivíduo (Maslach, 1993).
- (4) O stress é necessário para a vivência normal dos indivíduos, tendo resultados positivos e negativos. Já o burnout apresenta somente efeitos negativos (Pinto et al., 2008).
- (5) A existência de mecanismos de mensuração do burnout permite a sua distinção face ao stress profissional (Maslach et al., 1996).

Melo et al. (1999) consideram que o burnout pode conduzir a um problema psicológico, mas não é, por si só, uma desordem mental. Donde decorre que o diagnóstico do burnout só pode ser feito no final de todo o processo.

3. Burnout em contexto organizacional

Não é consensual que o burnout decorra apenas em contexto laboral. Kristensen et al. (2005) defendem que o burnout é um fenómeno livre de contexto e propõem a distinção entre burnout em relação ao trabalho, burnout em relação ao cliente e burnout pessoal.

O ambiente organizacional pode ser influenciado por fatores sociais, políticos e económicos (Maslach e Goldberg, 1998). E encontra-se intrinsecamente relacionado com a problemática do burnout. Em contexto laboral, o burnout é encarado como um problema do trabalhador, emergindo das características do ambiente organizacional em que a pessoa se insere: relação direta com clientes, tratamento de utentes em estado crítico, relacionamento entre colaboradores, entre outros (Garcia e Benevides-Pereira, 2003; Loureiro, Pereira, Oliveira e Pessoa, 2008).

Na literatura é possível encontrar diversas abordagens que visam relacionar as características da relação laboral com o burnout. São exemplo:

- o modelo das seis áreas do contexto laboral, de Leiter e Maslach (1999);

- o modelo de exigências e recursos (JD-R), de Demereouti, Bakker, Nachreiner e Schaufeli (2001, cit. Bakker, Demerouti, Boer e Schaufeli , 2003);

- e a teoria da conservação de recursos - (COR) theory, de Hobfoll (1989, 2001, cit. Alarcon, 2011).

Detalham-se, em seguida, cada um destes modelos.

3.1 O modelo das seis áreas do contexto laboral de Leiter e Maslach (1999)

Em 1999, Leiter e Maslach, apresentaram um modelo do contexto organizacional do burnout, tendo por base seis áreas da vida laboral: sobrecarga de trabalho (workload), controlo, recompensa, comunidade, justiça e valores.

Sobrecarga de trabalho (workload)

Consideram que o aumento da sobrecarga de trabalho (workload) desgasta a energia do trabalhador e torna impossível a recuperação. Também defendem que a sobrecarga de trabalho pode advir da falta de competências ou propensão para determinada tarefa, apesar da carga exigida não ser anormal (Maslach et al., 2001).

Controlo

Deficiências ao nível do controlo são indicadoras da dificuldade de gestão dos recursos que o trabalhador dispõe para efetuar o seu trabalho, ou por outro lado, são indicadoras de falta de autoridade na persecução do trabalho na forma que o trabalhador entende mais eficaz (Maslach et al., 2001). De acordo com os autores também a ausência do controlo contribui para o burnout no trabalho.

Comunidade

As pessoas retribuem mais quando partilham sentimentos de satisfação, conforto, bom ambiente, felicidade. As pessoas gostam de trabalhar com colegas de que gostam e respeitam. Pelo que o agente mais destrutivo do sentido da comunidade é o conflito não resolvido entre colegas (Maslach et al., 2001). Portanto, a comunidade onde se realiza o trabalho e, designadamente o conflito, contribui para o burnout no trabalho.

Justiça

Quanto à justiça, afirmam que a percepção dos colaboradores face à justiça e apoio prestado pelos superiores contribui para uma melhor aceitação da mudança na organização e reduz a propensão para a experimentação do burnout (Leiter e Maslach, 1999). Deste modo, a percepção de justiça, de acordo com o modelo, contribui para reduzir o burnout no trabalho.

Recompensa

A remuneração pode contribuir de duas formas para o burnout. A remuneração insuficiente, quer seja financeira, institucional ou social, potencia a vulnerabilidade dos trabalhadores ao burnout. Por outro lado, colaboradores que percebem contribuir menos do que os seus colegas com a mesma remuneração experimentam sentimentos de iniquidade potenciadores de stresse (Leiter e Maslach, 1999). Assim, a recompensa, direta ou indireta, contribui para o burnout no trabalho.

Valores

A dissonância entre valores aumenta a erosão da relação do trabalhador com o seu trabalho. Os valores são o fator comum entre o trabalho e os ideais e motivações que originalmente o trouxeram para a organização. É esta relação que transforma a relação entre trabalhador e organização mais do que uma mera troca de tempo por dinheiro e outros benefícios. Quando os valores do trabalhador são independentes dos valores da organização, o trabalho torna-se irrelevante. O stresse provocado pela diferença de valores e o esforço que os indivíduos fazem para mitigar esta lacuna, evidencia a importância da relação entre esta variável e o processo de burnout (Leiter e Maslach, 1999). Por isso, e de acordo com o modelo, a diferença de valores potencia o burnout no trabalho.

3.2 Modelo de exigências- recursos do trabalho (JD_R) (Demerouti et al., 2001)

Segundo este modelo, em qualquer tipo de trabalho, podem identificar-se dois tipos de variáveis: exigências do trabalho e recursos do trabalho (Jones e Fleche, cit. Schaufeli e Bakker, 2004). As exigências do trabalho são os aspetos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais do trabalho que requerem um sustentado esforço físico e/ou psicológico (cognitivo ou emocional), aos quais estão associados custos

fisiológicos e/ou psicológicos para o indivíduo (Schaufeli e Bakker, 2004). São exemplo de exigências do trabalho: sobrecarga de trabalho (workload), pressão de tempo, conflito de papéis, ambiguidade de papéis, relação com colegas, relação com clientes, entre outros.

Já os recursos do trabalho referem-se aos aspetos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais que: (1) funcionam ao nível da prossecução dos objetivos relacionados com o trabalho, (2) reduzem as exigências do trabalho e os seus custos fisiológicos e psicológicos e (3) estimulam o crescimento e aprendizagem e o desenvolvimento pessoal (Schaufeli e Bakker, 2004). São exemplo de recursos do trabalho: estratégias de coping, suporte social, autonomia, participação no processo de decisão, entre outros.

Schaufeli e Bakker (2004) consideram que o aumento das exigências e a diminuição dos recursos do trabalho são preditores do burnout. Com efeito, o aumento de exigências leva à exaustão mental e física e variados problemas de saúde. Já a diminuição de recursos conduz a sentimentos de fracasso e frustração (Bakker et al., 2003).

3.3 (COR) Theory (Hobfoll, 1989)

A Teoria da Conservação dos recursos baseia-se no pressuposto de que as pessoas lutam para obter, construir e proteger aquilo que valorizam, ou seja, os seus recursos. Segundo esta teoria, os recursos podem ser objetos, características pessoais, condições relacionais, energias (p.e. remuneração). Quando se verifica uma ameaça de perda ou perda efetiva de recursos, ou se verifica um desfasamento entre o retorno face ao investimento no recurso, surgem situações de stresse. Estas situações são entendidas como exigências (Alarcon, 2011; Langballe, Innstrand, Aasland e Falkum, 2011).

Segundo Langballe et al. (2011) a (COR) Theory tem ganho consenso entre investigadores como um bom modelo explicativo do processo de burnout. Um dos pontos fortes da (COR) Theory é o reconhecimento da importância da motivação individual no processo de burnout (Wright e Hobfoll, 2004).

4. Medidas de burnout

Os primeiros instrumentos de medição de burnout referenciados na literatura baseiam-se na observação clínica. Posteriormente, foram desenvolvidas escalas e questionários, ou seja, medidas de autopreenchimento.

Encontramos na literatura alguns exemplos de escalas simples, com um único item. No entanto, os instrumentos mais utilizados são os questionários compostos por vários itens (Schaufeli, Enzmann, e Girault, 1993). São exemplos destes, questionários ou escalas: Burnout Measure (Pines e Aronson, cit. Schaufeli et al., 1993), MBI- Maslach Burnout Inventory (Maslach e Jackson, 1986, 1996), Oldenburg Burnout Inventory (Demerouti et al., 2002), Copenhagen Burnout Inventory (Kristensen et al., 2005) e Utrecht Burnout Scale (Schaufeli e Van Dierendonck, 2000).

A medida mais referenciada na literatura é o MBI- Maslach Burnout Inventory (Maslach et al., 1996), seguido do BM- Burnout Measure (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap e Kladler, 2001).

O MBI foi apresentado em 1981, aquando da conceitualização do burnout por Maslach e Jackson. Após análise fatorial a 47 itens, estes foram reduzidos para 25 itens. Estes 25 itens foram divididos em quatro subescalas: nove itens de exaustão emocional, cinco itens de despersonalização, oito itens para a diminuição da realização pessoal e três itens para uma escala opcional de envolvimento (Maslach e Jackson, 1981). Esta última subescala foi abandonada na segunda versão do manual do MBI (Maslach et al., 1996).

O MBI foi desenvolvido para medir o burnout em profissionais de prestações de cuidados de saúde. Possui uma estrutura em fatores consistente neste domínio profissional. Também é consistente em diferentes contextos culturais, por exemplo, em diversos países e continentes (Bakker, Demerouti e Schaufeli, 2002). Após a sua apresentação o MBI foi aplicado, com ou sem adaptações, a outras áreas profissionais. A estrutura do MBI não permanece estável no decorrer da sua aplicação a diferentes setores profissionais, tendo tendência a colapsar numa única componente (Maslach et al., 1996; Bakker et al., 2002). Este fato levou à adaptação da versão original, de forma a garantir a sua aplicabilidade, a profissões com contato próximo com pessoas, profissões com contato ocasional e profissões sem contato direto. Esta evolução tornou-se indispensável devido à necessidade de medição do burnout, independente dos aspetos vocacionais, podendo ser aplicado a profissões que não prestam cuidados (Bakker et al., 2002). Por isso, em 1996, Maslach, Jackson e Leiter passaram a designar a medida original por MBI- Human Service Survey (MBI-HSS). Adaptaram esta medida original para profissionais da área educativa, o MBI- Educators Survey (MBI-ES) e

desenvolveram uma nova medida aplicável de forma transversal às várias profissões, o MBI- General Survey (MBI-GS) (Maslach et al., 1996). Em 2002, Schaufeli, Martínez, Pinto, Salanova e Bakker, adaptaram o MBI-GS de forma a ser utilizado com estudantes, tendo sido denominado de MBI- Students Survey (MBI-SS).

Em particular, o MBI-GS é composto por 16 itens divididos em três escalas, comparáveis às subescalas do MBI-HSS: exaustão, cinismo e ineficácia profissional. É possível analisar a correspondência entre as componentes dos dois instrumentos no quadro 2.

Quadro 2. Correspondência de componentes entre o MBI-HSS e o MBI-GS (Maslach et al. 1996).

MBI-HSS		MBI-GS	
Exaustão Emocional	⇔	Exaustão	
Despersonalização	⇔	Cinismo	
Diminuição da Realização Pessoal	⇔	Ineficácia Profissional	

O MBI-GS tem por base a interpretação do burnout como uma crise do indivíduo com o trabalho, o que não corresponde necessariamente a uma crise com as pessoas no seu trabalho (Maslach et al., 1996). Com base neste princípio, no MBI-GS os itens de exaustão são genéricos, e desprovidos da referência direta a emoções. Por exemplo, incluem referência a fadiga, sem contudo, referirem terceiros como a sua origem. A nova subescala de cinismo reflete a indiferença e distância face ao trabalho. Os itens referem-se ao trabalho em si e não às relações fruto do trabalho. A subescala de ineficácia profissional é comparável à subescala de diminuição da realização pessoal, porém centra-se mais nas expectativas de eficácia laboral (Leiter e Schaufeli, 1996; Maslach et al. 1996; Bakker et al., 2002).

O burnout caracteriza-se por elevados níveis de exaustão, cinismo e ineficácia profissional (Cordes e Dougherty, 1993; Maslach et al., 1996; Schaufeli e Bakker, 2004). Estatisticamente, os pontos de “cut-off” do MBI permitem aferir se os participantes têm níveis “baixo”, “médio” e “alto” de cada uma das componentes do burnout. Considera-se que o valor de uma componente é “alto” quando se localiza no terço superior da distribuição normativa. Quando o valor se localiza no terço intermédio, classifica-se o valor da componente como “médio”. E quando o valor da

componente se localiza no terço inferior considera-se que este é “baixo” (Schaufeli e Van Dierendonck, 1995; Maslach et al. 1996; Schaufeli et al., 2008).

O burnout é uma variável contínua e não dicotómica, isto é, não se considera presente ou ausente (Maslach et al., 1996). Pelo que, o MBI-GS não permite uma distinção entre indivíduos que apresentam ou não burnout. Todos os indivíduos da amostra são identificados como tendo níveis “baixo”, “médio” ou “alto” de cada uma das componentes (Maslach et al., 1996; Cordes e Dougherty, 1997; Schaufeli et al., 2008). No entanto, a análise dos fatores exaustão e cinismo são suficientes para distinguir entre trabalhadores com ou sem burnout severo (Schaufeli et al., 2001; Roque, 2008).

O MBI-GS tem-se mostrado consistente em diversas profissões (Leiter e Schaufeli, 1996; Bakker et al., 2002). O que fornece evidências que o burnout não é restrito a uma só atividade laboral (Leiter e Schaufeli, 1996).

No presente trabalho adota-se a denominação das componentes do burnout decorrente do MBI-GS, designadamente: exaustão, cinismo e ineficácia profissional.

II. Antecedentes do burnout

Cada indivíduo é único. As suas características e qualidades individuais influenciam de forma única a sua relação com o trabalho. Na literatura encontramos vários estudos que relacionam as características pessoais dos indivíduos com o burnout. Contudo, a comparação de fatores situacionais com o burnout é mais forte. Deste fato surge que esta síndrome aparenta ter cariz mais social do que individual (Deckard, Meterko e Field, 1994; Maslach, et al., 2001).

Com base na revisão bibliográfica efetuada, constatamos que o poder preditivo das variáveis organizacionais é superior ao das variáveis pessoais, quer sejam individuais ou profissionais (Deckard et al., 1994; Maslach e Goldberg, 1998), como a seguir se descreve.

1. Antecedentes pessoais

1.1 Idade

De todas as variáveis demográficas, a idade é a mais consistentemente relacionada com o burnout (Maslach et al., 2001). Indivíduos mais jovens, com idades inferiores a 30 anos, apresentam níveis de exaustão mais elevados (Maslach et al., 1996 Bakker et al., 2002, Garrosa, Moreno-Jiménez, Liange e González, 2008).

Quadro 3. Exemplos de estudos cujos resultados revelam que a idade é antecedente das diversas componentes de burnout.

Variável	Estudo	Amostra	Resultados
Idade	Maslach e Jackson (1981)	1025 Profissionais de prestação de cuidados de saúde	Indivíduos mais jovens experienciam níveis mais elevados de exaustão e despersonalização e menor realização pessoal.
	Schwab e Iwanicki (1982)	469 Professores	Indivíduos mais jovens apresentam níveis mais elevados de exaustão e despersonalização
	Deckard et al. (1994)	590 médicos	Médicos com idades inferiores a 30 anos apresentaram uma relação positiva com a exaustão.
	Maslach et al. (1996)	3506 indivíduos	Indivíduos mais jovens apresentam níveis mais elevados de exaustão
	Garrosa et al. (2008)	473 enfermeiros	Enfermeiros mais jovens apresentam níveis mais elevados das três componentes do burnout do que aqueles que têm idades superiores a 30 ou 40 anos.
	Sowmya e Panchanatham (2011)	120 bancários	Indivíduos mais jovens apresentam níveis mais elevados de burnout.

No presente estudo, também será de esperar que a idade seja um antecedente do burnout. Espera-se uma associação negativa entre a idade e as componentes do burnout, conforme se enuncia na hipótese seguinte:

H1: A idade está negativamente relacionada com o burnout, designadamente nas dimensões de: (a) a exaustão, (b) o cinismo e (c) a ineficácia profissional.

1.2 Género

Segundo, Maslach et al. (2001), a variável género não é um preditor consistente do burnout. Com efeito, constata-se que homens e mulheres apresentam diferentes

níveis em cada uma das três componentes do burnout, conforme se descreve no quadro seguinte.

Quadro 4. Exemplos de estudos cujos resultados revelam a relação entre o género e as diversas componentes do burnout.

Variável	Estudo	Amostra	Resultados
Género	Maslach e Jackson (1981)	1025 Profissionais de prestação de cuidados de saúde	Homens verificam níveis mais elevados de despersonalização e de realização pessoal
	Schwab e Iwanicki (1982)	469 Professores	Homens apresentam níveis mais elevados de despersonalização. Não foram encontradas relações significativas entre o género e as restantes componentes do burnout.
	Deckard et al. (1994)	590 médicos	A maioria das mulheres apresentou níveis elevados de exaustão, e em percentagem ligeiramente superior aos homens.
	Bakker et al. (2002)	2919 respondentes	As mulheres apresentaram maiores níveis da componente de exaustão e não foram obtidas conclusões quanto à componente de cinismo
	Gomes, Cabanelas, Macedo, Pinto e Pinheiro (2008)	286 enfermeiros	Homens evidenciaram maiores níveis de despersonalização.

A evidência consistente relativa a esta variável prende-se com o fato de os homens apresentarem geralmente níveis mais elevados de despersonalização (cinismo) (Pinto, 2000; Maslach et al., 2001), enquanto as mulheres apresentam níveis ligeiramente superiores de exaustão (Maslach et al., 2001; Bakker et al., 2002). Tendo por base as evidências encontradas, podemos esperar diferenças de género entre os bancários quanto às dimensões do burnout, de acordo com as seguintes hipóteses:

H2: As mulheres apresentam níveis mais elevados de burnout, designadamente na dimensão de (a) exaustão, enquanto os homens revelarão níveis mais elevados de burnout na componente de (b) cinismo.

1.3 Estado civil e parentalidade

Os indivíduos solteiros apresentam maiores níveis de burnout em relação aos casados, em especial os homens (Maslach et al., 2001). Uma explicação para este fato poderá ser a intervenção de variáveis psicossociais: os indivíduos casados parecem ter

um maior suporte sócio emocional (Cordes e Dougherty, 1993; Roque, 2008). Segundo Maslach et al. (2001), os indivíduos solteiros tendem a experimentar níveis mais elevados de burnout do que os divorciados.

No estudo de Maslach e Jackson (1981), cuja amostra é composta por 1025 profissionais de Saúde e 845 prestadores de serviços, indivíduos com filhos apresentaram consistentemente níveis mais baixos das componentes do burnout.

No estudo de Gomes et al. (2008), junto de 286 enfermeiros, verifica-se que alguns conflitos que podem surgir entre trabalho e a família prendem-se, entre outros fatores, com a existência de filhos menores e a consequente dificuldade de conciliar o trabalho com as atividades e responsabilidades parentais.

Com base nestas evidências encontradas podemos esperar uma associação positiva entre o estado civil de solteiro e as componentes do burnout. Também se espera que a parentalidade (filhos pequenos com idade inferior a 6 anos) apresente uma relação positiva com a exaustão, conforme se apresenta nas hipóteses H3 e H4:

H3: O estado civil está relacionado com o burnout, designadamente os profissionais solteiros revelarão níveis mais elevados de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

H4: A parentalidade está relacionada com o burnout, designadamente, os profissionais com filhos pequenos (menores de 6 anos) revelarão níveis mais elevados de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

1.4 Habilitações

Segundo Maslach e Jackson (1981), profissionais com mais habilitações académicas verificam níveis mais elevados de exaustão. Para Maslach et al. (2001), as habilitações literárias podem ser confundidas com outras variáveis, na medida que é expectável que mais habilitações conduzam a ocupações hierarquicamente mais elevadas e com mais estatuto. Assim, é possível que indivíduos com mais habilitações tenham cargos de maior responsabilidade e com maior carga de stresse. Por outro lado, pessoas com mais habilitações tendem a criar maiores expectativas em relação às suas

funções, sendo que quando estas expectativas não se realizam geram situações de stress (Maslach et al., 2001).

Neste estudo, procura-se separar o efeito desta variável. Assim, espera-se que os bancários com maiores habilitações literárias apresentem níveis mais elevados de burnout de acordo com as hipóteses H5:

H5: A escolaridade está relacionada com o burnout, designadamente os profissionais com mais habilitações académicas revelarão níveis mais elevados de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

1.5 Antiguidade (i.e. experiência profissional) e antiguidade na função

Dado que o burnout se verifica de forma consistente em profissionais jovens, a probabilidade de ocorrência da síndrome é maior em profissionais em início de carreira (Maslach e Leiter, 1999; Maslach et al., 2001; Bakker et al., 2002). Também segundo Pinto (2000), a experiência profissional relaciona-se negativamente com o burnout. A literatura sugere que a antiguidade (i.e. a experiência profissional) é um antecedente do burnout, nas suas três dimensões. Este fenómeno deverá ocorrer devido a fatores que dependem da idade, tais como a socialização profissional que favorece o desenvolvimento de expectativas e estratégias de coping mais ajustadas (Gil-Monte e Peiró, cit. Roque 2008).

No presente estudo, também será de esperar que a antiguidade, na instituição e na função, sejam antecedentes do burnout. Assim, espera-se uma associação positiva entre antiguidade (na instituição e na função) entre as componentes do burnout, conforme se enuncia nas hipóteses seguintes:

H6: A antiguidade na instituição (i.e. a experiência profissional) está negativamente relacionada com o burnout, designadamente: (a) a exaustão, (b) o cinismo e (c) a ineficácia profissional.

H7: A antiguidade na função está negativamente relacionada com o burnout, designadamente na componente: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

1.6 Função

Segundo Maslach e Jackson (1981), funções que pressupõem maior formação estão negativamente relacionadas com o cinismo. Por outro lado, funções que pressupõem maior formação tendem a pressupor maiores responsabilidades e, consequentemente, apresentam mais propensão para o stress (Maslach et al., 2001).

Assim, espera-se que os bancários com funções de gestão, como de gestor de clientes ou de gerência, apresentem níveis mais elevados de burnout de acordo com as hipóteses H8:

H8: A função está relacionada com o burnout, designadamente os profissionais com funções de maior complexidade (e.g. gestão ou gerência) revelarão níveis mais elevados de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

1.5 Perceção de notoriedade

No estudo de Deckard et al. (1994), junto de 590 médicos de várias especialidades, a notoriedade profissional encontra-se negativamente associada à exaustão e ao cinismo. Tendo por base esta evidência, podemos esperar, também no setor bancário, que indivíduos que têm uma perceção de degradação de notoriedade da profissão apresentem significativos níveis de burnout, de acordo com a hipótese H9:

H9: A notoriedade profissional está relacionada com o burnout, designadamente a perceção da degradação da notoriedade dos bancários estará positivamente relacionada com: (a) a exaustão, (b) o cinismo e (c) a ineficácia profissional.

2. Antecedentes organizacionais

De seguida apresentamos com mais detalhe algumas das exigências do trabalho que se relacionam com o burnout, segundo as teorias supra mencionadas.

2.1 Exigências do trabalho (workload e pressão de tempo)

Maslach e Leiter (1999) consideram que a sobrecarga de trabalho tem uma relação consistente com o burnout, em especial com a componente de exaustão. Consideram que indivíduos que não dispõem de tempo para recuperar das exigências do trabalho tornam-se vulneráveis à exaustão crónica, de acordo com a informação

sumarizada no quadro 5. Schaufeli e Enzmann (cit. Pinto et al., 2008) consideram que os melhores preditores do burnout são a sobrecarga de trabalho e a pressão de tempo.

Quadro 5. Exemplos de estudos cujos resultados revelam a relação entre as exigências do trabalho e as diversas componentes do burnout.

Variável		Estudo	Amostra	Resultados
Exigências do trabalho	Sobrecarga de trabalho (workload)	Cordes e Dougherty (1993)	Meta-análise	A sobrecarga de trabalho está positivamente relacionado com a exaustão
		Maslach e Goldberg (1998)	Meta-análise	A sobrecarga de trabalho é um dos mais importantes antecedentes do burnout
		Gomes e Cruz (2004)	439 psicólogos	O excesso ou sobrecarga de trabalho foi identificado como fonte de mal-estar.
		Schaufeli e Bakker (2004)	1698 Diversas ocupações	A sobrecarga de trabalho apresenta uma relação significativa com a exaustão e o cinismo
		Garrosa et al. (2008)	473 enfermeiros	A sobrecarga de trabalho apresenta uma relação significativamente forte com a exaustão e despersonalização
		Khattak, Khan, Haq, Arif e Minhas (2011)	237 bancários	A sobrecarga de trabalho é um dos principais fatores de stresse no setor bancário
		Alarcon (2011)	Meta-análise com base em 231 estudos publicados	A sobrecarga de trabalho está significativamente relacionado com o burnout, em particular com a componente de exaustão
	Pressão do tempo	Lee e Ashforth (1996)	Meta-análise	A pressão do tempo é uma das principais exigências no trabalho

Com base nesta evidência, será de esperar, entre os bancários, uma associação positiva entre as exigências do trabalho (sobrecarga de trabalho e pressão de tempo), e as componentes do burnout, conforma a hipótese H10:

H10: As exigências do trabalho estão positivamente relacionadas com o burnout, designadamente nas dimensões de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

2.2 Suporte Social

Leiter e Maslach (1999) defendem que o suporte social desempenha um papel mediador entre as exigências do trabalho e a exaustão. Por exemplo, Sand e Miyazaki (2000), a partir de uma amostra de 500 vendedores norte-americanos, verificaram que o suporte social, quer dentro da organização (dos superiores, dos colegas, da organização, etc....), quer fora da organização (em casa, atividades recreativas, de lazer, religiosas) contribui negativamente para o burnout. Com efeito, Schaufeli e Bakker (2004), tendo

por base uma amostra de 1698 indivíduos com diversas ocupações, confirmaram que o suporte social possui uma significativa relação negativa com a exaustão e o cinismo e uma significativa relação positiva com a eficácia profissional.

O suporte social é considerado um atenuador do stresse laboral e das suas consequências, e contribui para a prevenção de qualquer tipo de stresse, uma vez que se encontra associado à saúde psíquica e física (Sand e Miyazaki, 2000).

Com base nestas evidências podemos esperar que os bancários que têm atividades de lazer revelem uma menor incidência de burnout, designadamente exaustão, cinismo e ineficácia profissional. A hipótese H11 estabelece estas relações:

H11: A prática de atividades de lazer está negativamente relacionada com o burnout, designadamente nas dimensões de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

2.3 Outros antecedentes organizacionais

A literatura sugere outros antecedentes organizacionais do burnout para além dos já resumidos. No quadro 6, apresenta-se uma síntese com alguns estudos que revelam relações entre o tempo de trabalho, a ambiguidade de papéis, o conflito de papéis e a relação com o cliente e as componentes do burnout. No entanto, pela sua extensão, não se formularam hipóteses neste estudo que explorem empiricamente estas relações.

Quadro 6. Exemplos de estudos cujos resultados revelam uma relação entre outros antecedentes organizacionais e as diversas componentes do burnout.

Variáveis	Estudo	Amostra	Resultados
Tempo de trabalho	Deckard et al. (1994),	590 médicos	O tempo de trabalho apresenta uma forte relação positiva com a exaustão e cinismo.
	Khattak et al. (2011)	237 bancários paquistaneses	A sobrecarga de horas de trabalho é um dos fatores potenciadores do burnout neste setor.
Ambiguidade de papéis	Schwab e Iwanicki (1982)	469 professores	A ambiguidade de papéis apresenta uma relação positiva significativa com a exaustão e o cinismo.
	Low, Cravens, Grant e Moncrief (2001)	148 vendedores	A ambiguidade de papéis apresenta uma relação significativa com o burnout.
	Garrosa et al. (2008)	473 enfermeiros	A ambiguidade de papéis apresenta uma relação significativamente positiva com as três componentes do burnout.
	Alarcon (2011)	(Meta-análise) 231 estudos publicados	A ambiguidade está positivamente relacionada com as três componentes do burnout.
Conflito de papéis	Schwab e Iwanicki (1982)	469 professores	O conflito de papéis apresenta uma relação positiva significativa com a exaustão e o cinismo.
	Low et al. (2001)	148 vendedores	O conflito de papéis apresenta uma relação significativa e positiva com o burnout.
	Alarcon (2011)	(Meta-análise) 231 estudos publicados	O conflito de papéis está positivamente associado com as três componentes do burnout.
Relação com o cliente	Cordes e Dougherty (1993)	Meta-análise	A relação do trabalhador com o cliente, seja ele interno ou externo, é potenciadora de burnout.
	Lee e Ashford (1993)	315 cargos sup. de agências de assist. social	O tempo despendido com os clientes e colaboradores encontra-se diretamente associado à componente de exaustão.

III. Consequências do burnout

O interesse pelo burnout decorre principalmente da convicção de que o mesmo tem consequências negativas para os indivíduos e as organizações. Entre essas consequências, a literatura tem refletido sobre os efeitos do burnout na saúde física e mental dos indivíduos, sobre os efeitos na vida familiar e nas organizações, como a seguir se resume.

1. Consequências pessoais

1.1 Saúde Física

As consequências psicossomáticas do burnout podem ser variadas. Por exemplo, Benevides-Pereira (2002) identifica: enxaquecas, dores de cabeça, insónias, gastrites e úlceras, crises de asma, palpitações, hipertensão, aumento de frequência de infeções,

dores musculares e cervicais, alergias e suspensão do ciclo menstrual. Podem também ocorrer dores no peito e perda de apetite (Burke e Deszca, 1986).

Também se podem verificar estados comportamentais que podem influenciar a saúde do indivíduo como o consumo de drogas, álcool, café, tabaco e aumento de propensão para comportamentos de risco (Benevides-Pereira, 2002).

1.2 Saúde Mental

A deterioração da saúde mental caracteriza-se, neste contexto, por diminuição da autoestima, irritabilidade, sentimentos de impotência, ansiedade, impaciência e depressão (Jackson e Maslach, cit. Cordes e Dougherty, 1993; Benevides-Pereira, 2002)

Benevides-Pereira (2002), acrescenta ainda distanciamento afetivo, sentimentos de solidão, sentimento de alienação e dificuldades de concentração.

1.3 Vida Familiar e amigos

Segundo Gomes et al. (2008) as dimensões de trabalho e família apresentam reciprocidade, de tal forma que os problemas laborais podem influenciar as relações familiares. Por exemplo, Jackson e Maslach (cit. Cordes e Dougherty, 1993), estudaram 142 casais, em que um deles era polícia. Neste estudo, os indivíduos que apresentaram burnout mostraram tendência a afastarem-se dos seus amigos e a reduzirem a sua sociabilização. Outra evidência importante deste estudo foi a dificuldade de se distanciarem do seu papel de profissionais após o trabalho, o que na prática, era referenciado sob a forma de lidar com os filhos: os sujeitos apresentavam dificuldades em “vestir” o papel de pais (Cordes e Dougherty, 1993).

2. Consequências organizacionais

2.1 Comprometimento Organizacional

Segundo Wright e Hobfoll (2004), o comprometimento organizacional é a força emocional que liga o colaborador à organização, através da aceitação dos seus valores e objetivos. Elevados níveis de burnout encontram-se relacionados com a diminuição do comprometimento organizacional (Leiter e Maslach, 1988).

Com efeito, os resultados de Low et al. (2001), Wright e Hobfoll (2004) e Alarcon (2011) confirmam que o comprometimento organizacional encontra-se negativamente associado com a exaustão, cinismo e ineficácia profissional.

Com base nas evidências apresentadas, e dado o interesse deste estudo sobretudo nas consequências organizacionais, espera-se que as componentes do burnout tenham uma relação negativa com o comprometimento afetivo, de acordo com a hipótese H12:

H12: O burnout entre os bancários, designadamente nas dimensões de (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional, está negativamente relacionado com o comprometimento afetivo destes profissionais.

2.2 Outras consequências organizacionais:

Absentismo

Firth e Britton (cit. Cordes e Dougherty, 1993) apontam o fato de o absentismo estar relacionado com elevados níveis de exaustão, em especial em casos de absentismo prolongado.

Elevados níveis de burnout também se encontram relacionados com o aumento de absentismo, em particular quando os indivíduos têm filhos com idades inferiores a cinco ou seis anos ou demonstram dificuldades em conciliar o trabalho com o cuidado com os filhos (Bakker et al., 2003; Gomes et al., 2008).

Turnover

Segundo Lee e Ashforth (1993) a exaustão encontra-se positivamente relacionada com o turnover. Com efeito, Schaufeli e Bakker (2004) confirmam esta relação. Firth e Britton (cit. Cordes e Dougherty, 1993) encontraram uma ligeira relação entre o turnover e o cinismo, mas não com a exaustão ou ineficácia profissional. Já Alarcon (2011) refere relações moderadas entre o turnover e as componentes de exaustão e cinismo.

Satisfação Laboral, desempenho profissional e relação com clientes

Segundo Low et al. (2001) o burnout possui um impacto negativo significativo na satisfação laboral. Wright e Hobfoll (2004) encontram suporte para a relação negativa entre a exaustão e o desempenho profissional. Contudo, no seu estudo nenhuma das outras componentes do burnout se encontrava relacionada com esta variável. Segundo Cordes e Dougherty (1993), as consequências incluem a deterioração da relação com os clientes.

Apesar de a literatura sugerir que o turnover, o absentismo, o desempenho e a satisfação são consequências do burnout, não se formulam hipóteses neste estudo que explorem empiricamente estas relações, sobretudo pela dificuldade prática em ter acesso a estes dados.

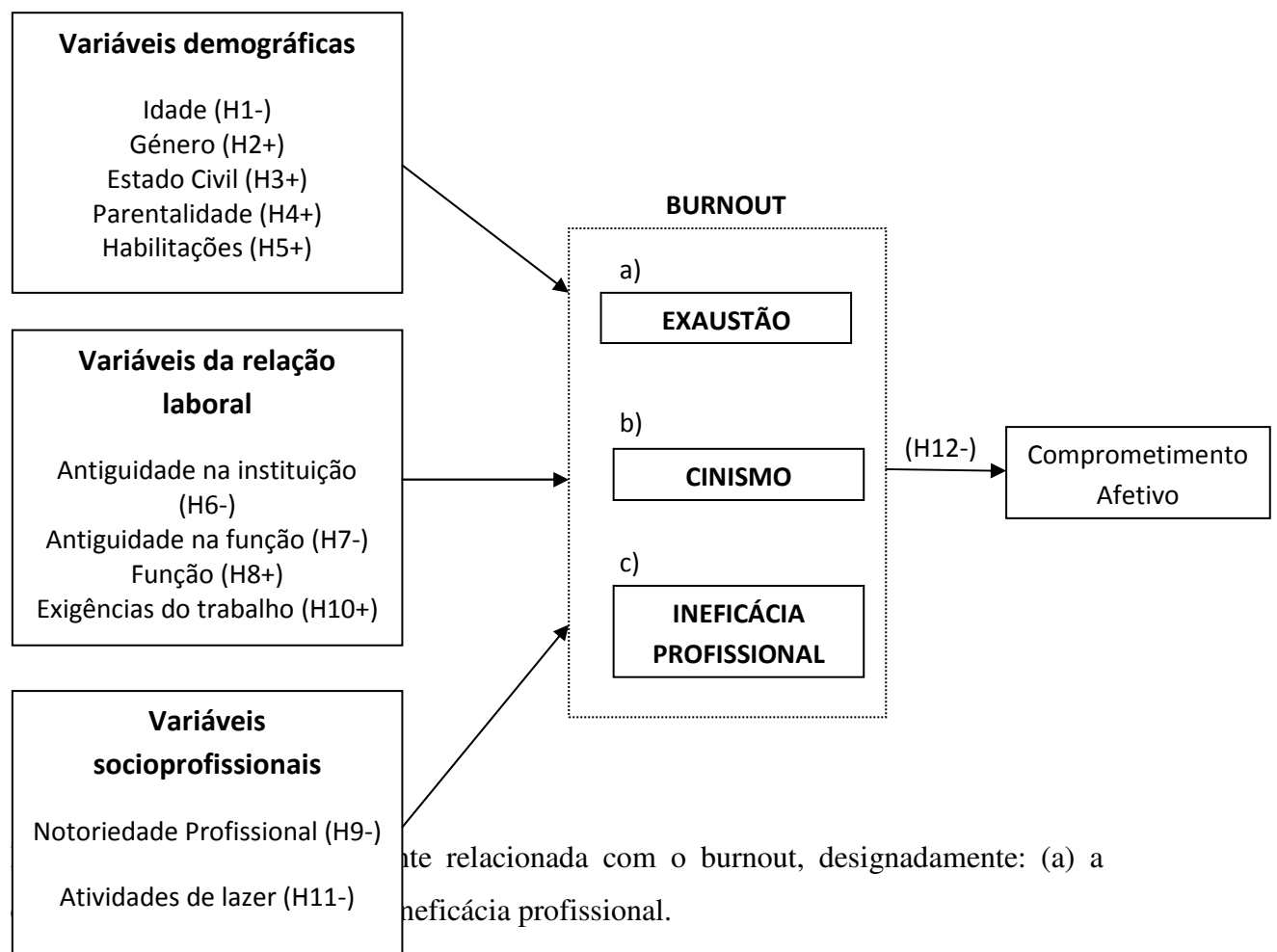
IV. Modelo Teórico e Hipóteses

Tendo em conta o interesse de estudar o burnout em contexto bancário, o presente estudo visa analisar os antecedentes do burnout em bancários da rede de retalho, e as consequências do mesmo sobre o comprometimento afetivo.

Assim, os objetivos específicos para este trabalho são: (1) Determinar o nível de burnout entre comerciais portugueses da banca de retalho, nas suas componentes: exaustão, cinismo e ineficácia profissional; (2) Determinar os antecedentes de carácter sociodemográfico e os antecedentes laborais do burnout; (3) Determinar os efeitos do burnout no comprometimento afetivo dos bancários.

A figura 7 ilustra o modelo teórico subjacente a este estudo e resume as hipóteses em investigação.

Figura 7. Modelo Teórico



H2: As mulheres apresentam níveis mais elevados de burnout, designadamente na dimensão de (a) exaustão, enquanto os homens revelarão níveis mais elevados de burnout na componente de (b) cinismo.

H3: O estado civil está relacionado com o burnout, designadamente os profissionais solteiros revelarão níveis mais elevados de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

H4: A parentalidade está relacionada com o burnout, designadamente, os profissionais com filhos pequenos (menores de 6 anos) revelarão níveis mais elevados de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

H5: A escolaridade está relacionada com o burnout, designadamente os profissionais com mais habilitações académicas revelarão níveis mais elevados de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

H6: A antiguidade na instituição (i.e. a experiência profissional) está negativamente relacionada com o burnout, designadamente: (a) a exaustão, (b) o cinismo e (c) a ineficácia profissional.

H7: A antiguidade na função está negativamente relacionada com o burnout, designadamente na componente: (a) a exaustão, (b) o cinismo e (c) a ineficácia profissional.

H8: A função está relacionada com o burnout, designadamente os profissionais com funções de maior complexidade (e.g. gestão ou gerência) revelarão níveis mais elevados de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

H9: A notoriedade profissional está relacionada com o burnout, designadamente a perceção da degradação da notoriedade dos bancários estará positivamente relacionada com: (a) a exaustão, (b) o cinismo e (c) a ineficácia profissional.

H10: As exigências do trabalho estão positivamente relacionadas com o burnout, designadamente nas dimensões de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

H11: A prática de atividades de lazer está negativamente relacionada com o burnout, designadamente nas dimensões de: (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional.

H12: O burnout entre os bancários, designadamente nas dimensões de (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional, está negativamente relacionado com o comprometimento afetivo destes profissionais.

Capítulo III

Metodologia

Para concretizar os objetivos deste trabalho, designadamente para (1) determinar o nível de burnout entre comerciais portugueses da banca de retalho, nas suas componentes (exaustão, cinismo e ineficácia profissional), (2) determinar os antecedentes de carácter sociodemográfico e antecedentes laborais do burnout e (3) determinar os efeitos do burnout no comprometimento afetivo dos bancários entre os comerciais de um banco de retalho, adotou-se uma metodologia quantitativa.

Neste capítulo apresentam-se os procedimentos de recolha de dados utilizados, caracteriza-se a amostra e descrevem-se os instrumentos de medição das variáveis do estudo.

1. Procedimentos de recolha de dados

Foram convidados a participar neste estudo 580 bancários, colaboradores num grande banco privado nacional, cujos locais de trabalho se situam nos distritos de Viana do Castelo, Braga, Vila Real, Bragança e Viseu. Foi solicitada autorização à administração da instituição para se proceder à recolha de dados. A autorização dependeu da validação do questionário. Foi solicitado ao primeiro responsável da área geográfica mencionada que distribuisse, via e-mail, os questionários. O e-mail solicitava a participação dos colaboradores através de um breve enquadramento da investigação. No mesmo seguia em, formato *.pdf*, um termo de confidencialidade e o questionário. Os questionários foram impressos, preenchidos e devolvidos por cada colaborador para um endereço de correio interno da instituição só acessível ao investigador. A recolha de questionários decorreu entre 19 de Julho a 5 de Agosto de 2011.

No total foram devolvidos 166 inquéritos completos, o que corresponde a uma taxa de resposta de 28.62%. Esta dimensão da amostra é comparável a outros estudos com o burnout entre comerciais e bancários. Por exemplo, Low et al. (2001) estudaram o burnout em 148 vendedores e Sowmya e Panchanatham (2011) estudaram o burnout com uma amostra de 120 bancários.

Trata-se de uma amostra de conveniência. A instituição foi escolhida pela facilidade de acesso do investigador e a região e as agências foram escolhidas pela instituição. Por fim, também os participantes se auto selecionaram ao decidirem participar. Este procedimento condiciona, naturalmente, a generalização dos resultados.

Todas as variáveis que integram o questionário foram codificadas de forma a permitir a análise dos dados. Para se proceder ao tratamento estatístico, os questionários foram numerados e seguidamente foram introduzidos os dados utilizando-se o SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), na versão 19.0 para Windows.

2. Instrumento de recolha de dados e medidas

Foi construído um questionário para recolha de dados (anexo I). Foi efetuado um pré-teste com o objetivo de determinar a compreensão e interpretação das perguntas e o tempo total para o preenchimento. Este não ultrapassa os 10 minutos.

O questionário é composto, na versão final, por quatro partes. Na primeira parte é pedido aos participantes que respondam a um questionário sociodemográfico e profissional, cuja finalidade é a de estudar a síndrome de burnout em contexto bancário. Esta primeira parte contém as questões de caracterização demográfica e profissional. A segunda parte é composta pela escala de exigências do trabalho. A terceira parte é composta pela escala de comprometimento afetivo. Enquanto que a quarta parte, e última, é composta pelo MBI-GS (Maslach et al., 1996).

As variáveis sociodemográficas e profissionais permitiram a caracterização da amostra. As exigências do trabalho foram medidas através da adaptação portuguesa da subescala de exigências do trabalho, extraída da escala de *job demands and decision latitude* de Karasek (cit. Fields, 2002). O comprometimento afetivo foi obtido pela adaptação portuguesa da subescala de comprometimento afetivo do *Organizational Commitment Questionnaire* de Allen e Meyer (1997). As escalas do burnout foram obtidas pela versão portuguesa do MBI-GS de Maslach et al. (1996).

A primeira parte do questionário contém as variáveis demográficas e de relação laboral: idade, género, habilitações literárias, estado civil, filhos, nº de filhos, parentalidade (i.e., filhos em idade pré-escolar), atividades de lazer, antiguidade, vínculo laboral, notoriedade profissional, função, antiguidade na função, horas de trabalho semanal e tempo de deslocação.

As variáveis género, habilitações literárias, estado civil, filhos, parentalidade, atividades de lazer, vínculo laboral, notoriedade profissional e função são de escolha múltipla. Com este tipo de perguntas pretende-se diminuir o número de não respostas, a probabilidade de erro e encurtar o tempo de preenchimento do questionário. As restantes variáveis são perguntas de resposta aberta.

Foram codificadas como variáveis dicotômicas o género (0- feminino, 1- masculino), a parentalidade (0- sim, 1- não) e as atividades de lazer (0- sim, 1- não). Foram codificadas como variáveis nominais o estado civil (0- solteiro, 1- casado/ união de fato, 2- separado/ divorciado / viúvo), as habilitações literárias (0- ensino básico, 1- ensino secundário, 2- licenciatura, 3- mestrado/ doutoramento), a função (0- caixa/ assistente comercial, 1- gestor de clientes, 3- gerência) e a notoriedade profissional (0- discordo totalmente, 1- discordo, 2- nem concordo nem discordo, 3- concordo, 4- concordo totalmente. Como variáveis escala foram codificadas a idade (em anos), a antiguidade (em anos) e a antiguidade na função (em anos) (vide anexo II).

Exigências do trabalho

Para medir as exigências do trabalho foi utilizada a subescala de exigências do trabalho traduzida e utilizada por Roque (2008) obtida por tradução da escala *job demands and decision latitude* de Karasek (cit. Fields, 2002). Trata-se de uma subescala constituída por 7 itens, conforme ilustrado no quadro 7.

Quadro 7. Itens da subescala de exigências do trabalho (Karasek, 1979)

Itens		
Exigências do trabalho	ET1	O meu trabalho exige que trabalhe depressa.
	ET2	O meu trabalho exige que eu trabalhe duramente
	ET3	No meu trabalho tenho uma grande quantidade de coisas para fazer.
	ET4	Não tenho tempo para fazer todo o meu trabalho.
	ET5	Tenho demasiado trabalho para fazer
	ET6	Sinto que não tenho tempo para terminar o meu trabalho.
	ET7	Tenho de lidar com exigências contraditórias no meu trabalho.

A resposta é feita numa escala de 5 níveis Likert em que (1) corresponde a *Nunca*, (2) *A Poucas Vezes*, (3) *a Algumas vezes*, (4) *a Muitas Vezes* e (5) *Quase Sempre*.

Comprometimento Afetivo

O comprometimento afetivo foi avaliado segundo a subescala de comprometimento afetivo do *Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)* de Allen e Meyer (1997). Este questionário foi adaptado e validado por Nascimento, Lopes e Salgueiro (2008) e utilizado por Domingues (2010). Os itens que compõem a escala apresentam-se no quadro 8.

Quadro 8. Itens da subescala de comprometimento afetivo (Nascimento et al., 2008)

Itens		
Comprometimento Afetivo	CA1	Não me sinto “emocionalmente ligado” a esta instituição. (R)
	CA2	Esta instituição tem um grande significado pessoal para mim.
	CA3	Não me sinto “como fazendo parte da família” nesta instituição. (R)
	CA4	Na realidade sinto os problemas desta instituição como se fossem meus.
	CA5	Ficaria muito feliz em passar o resto da minha carreira nesta instituição.
	CA6	Não me sinto como fazendo parte desta instituição. (R)

(R) escala invertida

O primeiro, terceiro e sexto itens são invertidos, sendo assinalados com (R) no quadro 8. A resposta é dada numa escala de Likert com 7 níveis em que (1) corresponde a *Discordo Totalmente*, (2) a *Discordo Moderadamente*, (3) a *Discordo Ligeiramente*, (4) a *Nem concordo, nem discordo*, (5) a *Concordo Ligeiramente*, (6) a *Concordo Moderadamente* e (7) *Concordo Totalmente*.

MBI-GS

O burnout foi medido através do MBI-GS de Maslach et al. (1996). Trata-se de uma escala de 16 itens: cinco correspondem à componente de exaustão, cinco à componente de cinismo e seis à componente de ineficácia profissional, conforme se resume no quadro 9. A escala de ineficácia profissional é invertida.

Quadro 9. Itens do MBI-GS (Maslach et al., 1996)

Itens			
MBI-GS	Exaustão	E1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.
		E2	Sinto-me desgastado no fim do dia de trabalho
		E3	Sinto-me fatigado(a) quando acordo e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho.
		E4	Trabalhar durante todo o dia é realmente uma pressão para mim.
		E5	Sinto-me esgotado(a) pelo meu trabalho.
	Cinismo	C1	Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado.
		C2	Perdi interesse pelo meu trabalho desde que comecei com este emprego.
		C3	Perdi entusiasmo pelo meu trabalho.
		C4	Tornei-me mais reticente em relação à utilidade do meu trabalho.
		C5	Duvido do valor e utilidade do meu trabalho.
	Ineficácia Profissional	IP1	Sinto-me entusiasmado quando realizo o meu trabalho.
		IP2	Realizei muitas coisas valiosas no meu trabalho.
		IP3	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.
		IP4	Sinto que contribuo efetivamente para esta organização.
		IP5	Sinto que sou bom no que faço.
		IP6	Sinto-me confiante e capaz em fazer as coisas acontecerem no meu trabalho.

As subescalas de exaustão e cinismo foram adaptadas em Portugal por Pinto (2000) e utilizadas por Roque (2008). A subescala de ineficácia profissional foi obtida por tradução direta do MBI-GS (Maslach et al., 1996).

As respostas são dadas numa escala de 7 níveis de Likert, correspondente à frequência, em que: (0) corresponde a *Nunca*, (1) a *Algumas vezes ao ano ou menos*, (2) a *Uma vez, ou menos, por mês*, (3) a *Algumas vezes por mês*, (4) a *Uma vez por semana*, (5) a *Algumas vezes por semana* e (6) *Todos os dias*.

As pontuações de cada subescala são calculadas em separado e não convertidas numa pontuação única de burnout. Para o cálculo dos “cut-off’s”, a distribuição normativa da amostra foi dividida em três partes. O terço superior corresponde a valores “altos” da componente, o terço intermédio a valores “médios”, e o terço inferior a valores “baixos” da componente, conforme procedimento sugerido por Maslach et al. (1996). Valores elevados nas subescalas de exaustão, cinismo e ineficácia profissional traduzem um elevado nível de burnout.

3. Amostra

A tabela 1 apresenta a caracterização sociodemográfica e profissional da amostra. Esta é composta por 166 respondentes: 97 (58.4%) mulheres e 69 (41.6%) homens.

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica e profissional da amostra de bancários

			N	%	MIN/MAX
			Nº de respostas=	166	28,62
Variáveis demográficas	Idade	média 35,36 desvio padrão 7,29			23/59
	Sexo	Feminino 97 Masculino 69		58,40 41,60	
	Estado Civil	Solteiro 34 Casado/União de Facto 118 Divorciado/ Separado/ Viúvo 14		20,50 71,10 8,40	
	Filhos	SIM 93 NÃO 71		56,70 43,30	
	Nº de Filhos	média 1,51 desvio padrão 0,656			0/4
	Parentalidade (Filhos < 6 anos)	SIM 49 NÃO 42		53,80 46,20	
	Habilitações Literárias	Ensino Básico 0 Ensino Secundário 49 Licenciatura 113 Mestrado/ Doutoramento 4		0,00 29,50 68,10 2,40	
Variáveis da relação laboral	Antiguidade	média 10,43 desvio padrão 7,21			1/33
	Antiguidade na função	média 6,60 desvio padrão 5,32			1/35
	Função	Caixa/Assistente Comercial 61 Gestor de Clientes 42 Gerência 60		37,40 25,80 36,80	
Variáveis socioprofissionais	(Perda de) Notoriedade Profissional	Discordo Totalmente 0 Discordo 9 Nem concordo, nem discordo 14 Concordo 88 Concordo Totalmente 55		0,00 5,40 8,40 53,00 33,10	
	Atividade de Lazer	SIM 108 NÃO 52		67,50 32,50	

Verifica-se uma predominância de sujeitos com menos de 40 anos (78.3%). A média das idades corresponde a 35.36 anos (desvio padrão de 7.29).

A maioria dos participantes, 118 (71.1%), é casada ou vive em união de fato. Os solteiros, 34 (20.5%), são em maior número do que os separados/ divorciados ou viúvos, 14 (8.4%). No que respeita ao número de filhos, 93 sujeitos (56.7%) têm filhos. Em média, cada sujeito tem dois filhos (desvio padrão de 1) e destes, 49 (53.8%) têm filhos em idade pré-escolar, ou seja, com menos de seis anos. A maioria dos sujeitos, 113 (68.1%), possui formação superior ao nível da licenciatura, enquanto que quatro sujeitos (2.4%) possuem mestrado ou doutoramento. Apenas 49 bancários (29.5%) possuem o ensino secundário.

Em média os respondentes trabalham há 10.43 anos na instituição (desvio padrão de 7.22 anos) e exercem a função atual, em média, há 6.6 anos (desvio padrão de 5.32 anos). Destes, 61 (37.4%) exercem funções de caixa/assistente comercial, 42 (25.8%) são gestores de clientes e 60 (36.8%) possuem funções de gerência.

Quanto à percepção de notoriedade da profissão, 88 (53%) dos respondentes concordam que *“nas últimas décadas, a profissão de bancário tem vindo a perder notoriedade”* e 55 (33.1%) concordam totalmente com esta afirmação. Só nove (5.4%) sujeitos discordam, o que revela a crescente perda de notoriedade tal como é percebida entre os bancários. Quanto às atividades de lazer, 108 (67.5%) sujeitos praticam estas atividades.

Capítulo IV

Resultados

Neste capítulo descrevem-se os procedimentos de análise e tratamento de dados e apresentam-se os resultados, tendo por base os objetivos da investigação e o modelo teórico proposto.

1. Análise e tratamento de dados

Todas as variáveis do questionário foram codificadas (de acordo com o anexo II), permitindo a criação de uma base de dados onde foram armazenadas as respostas dos questionários. Em seguida, adotou-se um procedimento de análise de dados em quatro fases.

Na primeira fase, testaram-se as qualidades psicométricas das escalas de burnout, exigências do trabalho e comprometimento afetivo através, designadamente, de análise fatorial das componentes principais das escalas.

Na segunda fase, determinou-se a normalidade das variáveis, que permite o uso de testes paramétricos, estatisticamente mais robustos.

Na terceira fase, e de acordo com os resultados obtidos nas etapas anteriores (e.g. uso de escalas resultantes das análises fatoriais e variáveis normalizadas) procedeu-se à análise descritiva e correlacional das variáveis em estudo.

Por fim, na última etapa, testaram-se as hipóteses com o recurso a modelos de regressão linear múltipla, considerados adequados, noemadamente pela dimensão da amostra.

Todas estas análises foram efectuadas com o recurso ao SPSS, versão 19.0 para Windows.

2. Qualidades psicométricas das escalas

Para cada uma das escalas utilizadas (exigências do trabalho, burnout: exaustão, cinismo e ineficácia profissional, e comprometimento afetivo) foram realizadas análises fatoriais confirmatórias, cujos resultados se apresentam.

2.1 Exigências do trabalho

A aplicação da análise fatorial confirmatória à escala de exigências do trabalho confirmou a sua qualidade. O valor da estatística KMO =0.787 ($p<0.001$) indica que a aplicação da análise fatorial aos dados é adequada.

Tabela 2. Estatística KMO para as exigências do trabalho

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,787
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	384,029
	df	21
	Sig.	,000

A análise fatorial de componentes principais sem rotação, permitiu identificar um único fator que explica 47.82% da variância, conforme os dados das tabelas três e quatro.

Tabela 3. Matriz de variância explicada para as exigências do trabalho

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,347	47,820	47,820	3,347	47,820	47,820
2	1,144	16,339	64,159			
3	,763	10,903	75,062			
4	,634	9,052	84,115			
5	,470	6,709	90,824			
6	,404	5,773	96,596			
7	,238	3,404	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabela 4. Matriz de Componentes de exigências do trabalho

Component Matrix ^a		
Componente 1		
ET4	Não tenho tempo para fazer todo o meu trabalho	,807
ET6	Sinto que não tenho tempo para terminar o meu trabalho	,771
ET3	No meu trabalho tenho uma grande quantidade de coisas para fazer	,733
ET5	Tenho demasiado trabalho para fazer	,726
ET7	Tenho de lidar com exigências contraditórias no meu trabalho	,658
ET2	O meu trabalho exige que trabalhe duramente	,551
ET1	O meu trabalho exige que trabalhe depressa	,550

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Para validar a consistência interna desta escala foi calculado o coeficiente de Alpha de Cronbach. Valores superiores a 0.70 são tidos como limite inferior geralmente recomendado (Pestana e Gageiro, 2008). Vários autores referem que os valores de alpha de Cronbach da escala de exigências do trabalho variam entre 0.79 e 0.88. (Chay; Fortunato et al.; Moyle e Parkes; Parkes, Westman; Xie; Zohar; cit. Fields, 2002). Roque (2008), para esta escala, verificou um valor de 0.79. Neste estudo, obteve-se um valor de 0.81, pelo que se considera a consistência interna boa.

2.2 Burnout (MBI-GS)

Foi igualmente realizada uma análise fatorial de componentes principais para os 16 itens que compõem o MBI-GS, usado neste estudo para medir o burnout dos bancários. Os valores da estatística KMO encontrados foram de 0.872 ($p < 0.001$) (cf. tabela 5), o que sustenta a adequação da análise fatorial.

Tabela 5. Estatística KMO para o MBI-GS.

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,872
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1714,844
	df	120
	Sig.	,000

No seu conjunto, da análise fatorial de componentes principais sem rotação, emergem três fatores, que explicam 71.03% da variância (cf. tabela 6).

Tabela 6. Matriz de variância explicada pelo MBI-GS.

Component	Total Variance Explained			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,801	42,509	42,509	6,801	42,509	42,509
2	2,899	18,121	60,630	2,899	18,121	60,630
3	1,664	10,403	71,033	1,664	10,403	71,033
4	,744	4,649	75,681			
5	,710	4,435	80,117			
6	,512	3,199	83,315			
7	,448	2,800	86,115			
8	,390	2,439	88,554			
9	,360	2,252	90,806			
10	,300	1,872	92,679			
11	,270	1,688	94,367			
12	,245	1,534	95,901			
13	,212	1,325	97,226			
14	,182	1,136	98,362			
15	,149	,929	99,291			
16	,113	,709	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tendo-se verificado que alguns itens da subescala de cinismo e ineficácia profissional fazem parte da componente composta pelos itens de exaustão, retirou-se o item C1: “*Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado*”, adotando-se o mesmo procedimento de validação fatorial do MBI-GS, usado por Schutte, Toppinen, Kalimo e Schaufeli (2000). A realização de uma nova análise fatorial de componentes principais, com rotação Promax e normalização Kaiser, permitiu identificar três fatores que no seu conjunto, explicam 72.93% da variância total. A tabela 7 apresenta a matriz de componentes, verificando-se que a componente 1 concentra os itens de ineficácia profissional, a componente 2 diz respeito aos itens de exaustão e a componente 3 compreende os quatro itens de cinismo.

Tabela 7. Matriz de componentes para o MBI-GS

Component Score Coefficient Matrix				
		Component		
		1	2	3
E1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho	,005	,245	-,017
E2	Sinto-me desgastado no fim do dia de trabalho	,010	,241	-,044
E3	Sinto-me fatigado(a) quando acordo e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho	-,001	,235	,007
E4	Trabalhar durante todo o dia é realmente uma pressão para mim	-,026	,206	,017
E5	Sinto-me esgotado(a) pelo meu trabalho	,009	,219	,048
C2	Perdi o interesse pelo meu trabalho desde que comecei com este emprego	,013	-,001	,267
C3	Perdi entusiasmo pelo meu trabalho	-,007	,024	,250
C4	Tornei-me mais reticente em relação à utilidade do meu trabalho	,006	,005	,268
C5	Duvido do valor e utilidade do meu trabalho	,002	-,031	,268
IP1	Sinto-me entusiasmado quando realizo o meu trabalho	,155	,006	-,097
IP2	Realizei muitas coisas valiosas no meu trabalho	,201	,002	-,028
IP3	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho	,215	-,020	,005
IP4	Sinto que contribuo efetivamente para esta organização	,232	-,007	,023
IP5	Sinto que sou bom no que faço	,228	,026	,038
IP6	Sinto-me confiante e capaz em fazer as coisas acontecerem no meu trabalho	,216	-,005	,008

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization. Component Scores.

De acordo com estes resultados, as escalas de burnout usadas neste estudo são compostas por: cinco itens de exaustão, quatro itens de cinismo (C2, C3, C4 e C5) e seis itens de ineficácia profissional (cf. Quadro 9). Estes dados convergem com a validação do MBI-GS de Schutte et al. (2000).

Quanto à consistência interna destas escalas, Maslach et al. (1996) refere valores do Alpha de Cronbach para a escala de exaustão entre 0.87 e 0.89, para a escala de cinismo entre 0.73 e 0.84 e para a escala de ineficácia profissional entre 0.76 e 0.84. Leiter e Schaufeli (1996) referem também valores que variam entre 0.84 e 0.90 para a exaustão, entre 0.74 e 0.84 para o cinismo e 0.70 e 0.78 para a ineficácia profissional. Neste estudo, obtiveram-se valores de Alpha de Cronbach de 0.92 para a exaustão, de 0.91 para o cinismo e de 0.89 para a ineficácia profissional, o que suporta a decisão de usar estas escalas para medir as três dimensões do burnout.

2.3 Comprometimento afetivo

A aplicação da análise fatorial confirmatória à escala de comprometimento afetivo valodou a sua qualidade A estatística de KMO=0.78 ($p<0.001$), revela uma qualidade média na aplicação da análise fatorial.

Tabela 8. Estatística KMO para o Comprometimento Afetivo

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,782
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	271,042
	df	15
	Sig.	,000

No seu conjunto, da análise fatorial de componentes principais sem rotação emergem seis fatores, que explicam 48.17% da variância (cf. tabela 9).

Tabela 9. Matriz de Variância explicada para o comprometimento afetivo

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,890	48,171	48,171	2,890	48,171	48,171
2	1,105	18,413	66,583			
3	,698	11,633	78,217			
4	,472	7,871	86,087			
5	,451	7,517	93,605			
6	,384	6,395	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Pela análise da matriz de coeficientes (tabela 10) verifica-se que os itens CA1, CA3 e CA6 têm uma contribuição negativa, o que está de acordo com o fato de serem itens invertidos.

Tabela 10. Matriz de componentes para o comprometimento afetivo

Component Matrix ^a		
		Componente 1
CA1	Não me sinto “emocionalmente ligado” a esta instituição.	-,623
CA2	Esta instituição tem um grande significado pessoal para mim	,801
CA3	Não me sinto “como fazendo parte da família” nesta instituição	-,706
CA4	Na realidade sinto os problemas desta instituição como se fossem meus	,680
CA5	Ficaria muito feliz em passar o resto da minha carreira nesta instituição	,728
CA6	Não me sinto como fazendo parte desta instituição	-,609

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

No que respeita à consistência interna da escala de comprometimento afetivo, Meyer, Stanley, Herscovitch e Topolnytsky (2002) referem um valor de 0.82. Nascimento et al. (2008) referem valor de 0.91 e Domingues (2010) um valor de 0.68. Neste estudo, obteve-se um valor de Alpha de Cronbach de 0.78, que se considera razoável.

Em síntese, a tabela 11 resume o número de itens que compõem as medidas usadas neste estudo e as respectivas propriedades psicométricas, designadamente a consistência interna das escalas.

Tabela 11. Valor de Alpha de Cronbach e valores de Alpha de Cronbach estandardizados para as escalas de exigências do trabalho, MBI-GS e comprometimento afetivo.

Variáveis	Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach estandardizados	Nº de itens
Exigências do trabalho	0,81	0,81	7
Exaustão	0,92	0,92	5
Cinismo	0,85	0,88	5
Cinismo*	0,91	0,91	4
Ineficácia Profissional	0,89	0,89	6
Comprometimento Afetivo	0,78	0,78	6

*Escala adotada após remoção do item C1

O quadro 10 resume as estatísticas descritivas para as variáveis do modelo obtidas através das escalas, nomeadamente a média, o desvio padrão, o máximo e o mínimo.

Quadro 10. Estatísticas descritivas para as variáveis do modelo obtidas através das escalas

Variáveis		Fonte	Estatística da escala			
			Número de itens	Média	Desvio Padrão	Min-Max
Exigências do trabalho		Karasek (cit. Fields,2002) e utilizado por Roque (2008).	7	3,65	0,56	1-5
Comprometimento Afetivo		Allen e Meyer (1997) e validado por Nascimento et al. (2008).	6	3,78	0,55	1-7
MBI-GS	Exaustão	Maslach et al. (1996). As subescalas de cinismo e ineficácia foram validadas por Pinto (2000).	5	2,25	1,43	0-6
	Cinismo		4	0,83	0,47	
	Ineficácia Profissional		6	0,92	0,90	

3. Normalidade das variáveis

Verificaram-se os pressupostos de normalidade das principais variáveis, designadamente: burnout- escala de (a) exaustão, (b) cinismo e (c) ineficácia profissional, e Comprometimento afetivo. Para tal, e tendo por base a dimensão da amostra $n=166$, recorremos ao teste de aderência à normalidade de Kolmogorov-Smirnov com correcção de Lilliefors (H_0 : a variável de nível ordinal ou superior tem distribuição normal versus H_1 : a variável de nível ordinal ou superior não tem distribuição normal) (Pestana e Gageiro, 2008; Marôco, 2011).

Na tabela 12, encontram-se os resultados dos testes de Kolmogorov-Smirnov para as variáveis dependentes.

Tabela 12. Teste de Normalidade para as variáveis dependentes

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Exaustão	,098	157	,001	,952	157	,000
Cinismo	,247	162	,000	,690	162	,000
Ineficácia Profissional	,184	165	,000	,847	165	,000
Comprometimento Afetivo	,188	163	,000	,861	163	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Constata-se que nenhuma das variáveis possui distribuição normal, uma vez que os valores de $Sig < 0.01$. Como consequência da não confirmação da normalidade das

variáveis, estas foram sujeitas a transformações para repor a normalidade e permitir o uso de testes paramétricos. O quadro 11 sumariza as transformações efetuadas.

Quadro 11. Transformações para repôr a normalidade das variáveis

Variáveis dependentes	Transformação
Exaustão	$\sqrt{\text{Exaustão}}$
Cinismo	$\sqrt{z\text{Cinismo}}$
Ineficácia Profissional	$\sqrt{z\text{Ineficácia Profissional}}$
Comprometimento Afectivo	$\sqrt{z\text{Comprometimento Afectivo}}$

Em todas as variáveis foi aplicada a raiz quadrada. No entanto, as variáveis cinismo, ineficácia profissional e comprometimento afetivo foram previamente estandardizadas, isto é, foi-lhes subtraída a média e foram divididas pelo desvio padrão (quadro 11). Após esta transformação testou-se a normalidade, confirmando-se a mesma conforme os dados da tabela 13.

Tabela 13. Teste de normalidade para as variáveis transformadas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
$\sqrt{\text{Exaustão}}$	,055	149	,200*	,984	149	,090
$\sqrt{z\text{Cinismo}}$	,193	8	,200*	,954	8	,752
$\sqrt{z\text{Ine. Prof}}$	,188	8	,200*	,910	8	,357
$\sqrt{z\text{Com. Afect.}}$	,335	8	,009	,835	8	,067

*. This is a lower bound of the true significance.

O teste de Kolmogorov-Smirnov mostra que as transformações efetuadas repõem a normalidade para as variáveis dependentes exaustão, cinismo e ineficácia profissional, mas não para a variável comprometimento afetivo ($p < 0.01$). Com base nestes resultados, passaram a ser utilizadas as variáveis transformadas do burnout, de acordo com o quadro 11. Não se tendo encontrado nenhuma outra transformação que permitisse repor a normalidade na variável comprometimento afetivo manteve-se o uso dos testes paramétricos, uma vez que estes são “robustos face a violações suaves dos seus pressupostos” (Marôco, 2011).

4. Estatística descritiva e análise de correlações

A tabela 14 resume os valores da estatística descritiva (médias e desvios padrão) para as principais variáveis em estudo, incluindo os coeficientes de correlação de Pearson.

A observação da tabela indica que, numa escala de 0 a 4, a perceção de notoriedade profissional tem uma média superior ao ponto médio da escala, o que significa acordo por parte dos sujeitos quanto à crescente perda de notoriedade da profissão de bancário. Igualmente, numa escala de 1 a 7 para o comprometimento afetivo, os bancários revelam um elevado comprometimento afetivo ($\bar{x} = 6.08$; $dp = 0.88$) com a instituição. Quanto ao burnout, adotando a procedimento recomendado por Maslach et al. (1996) para os cut-off's, verifica-se, conforme os dados da tabela 15, que os valores superiores (indicadores de burnout elevado) são inferiores ao ponto médio da escala. Portanto, em termos relativos o burnout não é elevado nesta população.

Quanto à análise correlacional da tabela 14, os dados revelam que:

- (1) As variáveis demográficas encontram-se significativamente relacionadas entre si. A idade encontra-se positivamente relacionada com o género ($r=0.32$, $p<0.01$), estado civil ($r=0.35$, $p<0.01$) e parentalidade ($r=0.56$, $p<0.01$) e negativamente relacionada com as habilitações literárias ($r= -0.40$, $p<0.01$). O género (0-feminino, 1-masculino) encontra-se positivamente relacionado com a parentalidade ($r=0.29$, $p<0.01$) e negativamente relacionado com as habilitações literárias ($r=-0.25$, $p<0.01$). As habilitações literárias encontram-se negativamente relacionadas com a parentalidade ($r= -0.35$, $p<0.01$).
- (2) Verificam-se relações significativas entre as variáveis da relação laboral e as variáveis demográficas. A antiguidade na instituição encontra-se positivamente relacionada com a idade ($r= 0.84$, $p<0.01$), género ($r=0.21$, $p<0.01$), estado civil ($r=0.21$, $p<0.01$) e parentalidade ($r=0.47$, $p<0.01$). A antiguidade encontra-se negativamente relacionada com as habilitações literárias ($r=-0.44$, $p<0.01$).

Tabela 14. Média (M), desvios-padrão (DP), consistência interna (α standardizados) e correlações entre as variáveis calculadas através do coeficiente de correlação de Pearson (total da amostra N=166)

variáveis		N	M [#]	DP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Variáveis demográficas	1 Idade	166	35,36	7,29	1														
	2 Género	166	0,42	0,49	0,32**	1													
	3 Estado Civil	166	0,88	0,53	0,35**	0,08	1												
	4 Parentalidade	164	0,43	0,50	0,56**	0,29**	0,15	1											
	5 Habilitações Literárias	166	1,73	0,50	-0,40**	-0,25**	-0,08	-0,35**	1										
Var. da relação laboral	6 Antiguidade	156	10,43	7,21	0,84*	0,21**	0,21**	0,47**	-0,44**	1									
	7 Antiguidade na função	165	6,60	5,32	0,37**	0,13	0,01	0,22**	-0,23**	0,48**	1								
	8 Função	163	0,99	0,86	0,40**	0,21**	0,28**	0,13	0,03	0,24**	-0,06	1							
	9 Exigências do trabalho	159	3,65	0,56	-0,05	0,07	0,02	0,06	0,12	-0,04	0,08	0,18*	$\alpha=0,81$						
Var. socioprofissional	10 Notoriedade Profissional	166	3,14	0,79	-0,08	0,09	0,01	-0,15	0,13	-0,05	0,02	-0,01	0,14	1					
	11 Atividades de lazer	160	0,33	0,47	-0,08	-0,37**	0,03	-0,12	0,08	-0,08	-0,06	-0,03	0,08	-0,05	1				
BURNOUT	12 Exaustão(+)	157	1,41	0,51	-0,08	0,01	0,10	-0,01	0,12	0,02	0,02	0,36**	0,33**	0,05	$\alpha=0,92$				
	13 Cinismo (+)	162	0,84	0,52	-0,14	0,10	-0,10	-0,08	0,12	-0,12	-0,04	-0,10	0,06	0,18	0,02	0,45**	$\alpha=0,91$		
	14 Ineficácia Profissional (+)	165	0,83	0,47	-0,03	0,11	0,09	0,07	-0,06	0,18	-0,24	-0,12	0,18	0,36**	0,11	0,20	0,25	$\alpha=0,89$	
Comprometimen	15 Comprometimento Afectivo	163	6,08	0,89	0,26**	-0,00	0,02	0,15	-0,17*	0,20*	0,07	0,02	-0,14	-0,30**	0,20	-0,46**	-0,41**	-0,27*	$\alpha=0,78$

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

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

(+) variáveis transformadas

#Valor médio de acordo com a Escala de Likert para as variáveis 9 e 15. Sendo que para a variável 9, exigências do trabalho, a escala varia entre 1 e 5, para a variável 15, comprometimento afectivo, a escala varia entre 1 e 7.

Tabela 15. “Cut-off’s” para as componentes do burnout

	Baixo	Médio	Alto
Exaustão	≤1,4	1,4-2,6	≥2,6
Cinismo	0	0-0,75	≥0,75
Ineficácia Profissional	≤0,5	0,50-1	≥1

A antiguidade na função encontra-se positivamente relacionada com a idade ($r=0.37$, $p<0.01$) e a parentalidade ($r=0.22$, $p<0.01$). A antiguidade na função também se encontra negativamente relacionada com as habilitações literárias ($r=-0.23$, $p<0.01$). A função está positivamente associada à idade ($r=0.40$, $p<0.01$), ao género ($r=0.21$, $p<0.01$) e ao estado civil ($r=0.28$, $p<0.01$). As exigências do trabalho não apresentam relações significativas com as variáveis demográficas.

- (3) Constata-se a existência de correlações significativas entre as variáveis da relação laboral. Nomeadamente, a antiguidade na instituição relaciona-se positivamente com a antiguidade na função ($r=0.48$, $p<0.05$) e a função exercida ($r=0.24$, $p<0.01$), enquanto que as exigências do trabalho apresentam uma relação positiva com a função ($r=0.18$, $p<0.01$).
- (4) As variáveis socioprofissionais apresentam uma relação estatisticamente significativa com as variáveis demográficas: as atividades de lazer encontram-se negativamente relacionadas com o género ($r=-0.37$, $p<0.01$).
- (5) Não se verificam relações estatisticamente significativas entre as variáveis da relação laboral e as variáveis socioprofissionais. E as variáveis socioprofissionais não estão significativamente correlacionadas entre si.
- (6) Ao contrário do previsto, as componentes do burnout, isto é a exaustão, o cinismo e a ineficácia profissional não apresentam relações estatisticamente significativas com as variáveis demográficas. O que tentativamente rejeita as hipóteses H1, H2, H3, H4 e H5.
- (7) A única relação estatisticamente significativa entre as componentes do burnout e as variáveis da relação laboral, verifica-se entre a exaustão e as exigências do trabalho ($r=0.36$, $p<0.05$), no sentido positivo. Este resultado apoia a hipóteses H10(a), mas invalida as hipóteses H6, H7, H8 e H10(b) e H10(c).

- (8) A exaustão e a ineficácia profissional encontram-se significativamente relacionadas no sentido positivo com a perda de notoriedade profissional (respetivamente, $r=0.33$, $p<0.05$ e $r=0.36$, $p<0.05$). Estes resultados apoiam as hipóteses H9(a) e H9(c). Mas não suportam as hipóteses H9(b) e H11.
- (9) O cinismo encontra-se significativamente relacionado, no sentido positivo, com a exaustão ($r=0.45$, $p<0.01$). Não se verifica uma relação estatisticamente significativa entre a exaustão e a ineficácia profissional, e entre a ineficácia profissional e o cinismo. Ou seja, verifica-se uma correlação mais forte entre a exaustão e o cinismo. E a correlação entre o cinismo e ineficácia profissional é ligeiramente inferior à correlação entre exaustão e cinismo. Este resultado valida a exaustão como primeira componente do burnout a manifestar-se (Maslach et al., 1996).
- (10) O comprometimento afetivo apresenta uma relação estatisticamente significativa positiva com a idade ($r=0.26$, $p<0.01$) e uma relação estatisticamente significativa negativa com as habilitações literárias ($r=-0.17$, $p<0.05$). Para além destas relações, não se verifica mais nenhuma relação estatisticamente significativa entre o comprometimento afetivo e as variáveis demográficas.
- (11) A única relação estatisticamente significativa entre o comprometimento afetivo e as variáveis da relação laboral verifica-se com a antiguidade na instituição ($r=0.20$, $p<0.05$).
- (12) A única variável socioprofissional que apresenta uma relação significativa com o comprometimento afetivo é a perda de notoriedade profissional ($r=-0.30$, $p<0.01$).
- (13) O comprometimento afetivo apresenta relações negativas e estatisticamente significativas com a exaustão ($r=-0.46$, $p<0.01$), a ineficácia profissional ($r=-0.27$, $p<0.01$) e o cinismo ($r=-0.41$, $p<0.05$). O que suporta a hipótese H12.

5. Testes de hipóteses

Para melhor testar as hipóteses recorreu-se a diversas análises de variância para explorar a existência de diferenças no burnout (exaustão, cinismo e ineficácia profissional) em função dos seus antecedentes demográficos, sócioprofissionais e laborais. As tabelas 28, 29, 30 e 31 (vide anexo III) sumarizam os resultados.

De seguida, foi analisada a tendência entre as componentes do burnout (exaustão, cinismo e ineficácia profissional) e as variáveis para as quais se verificam diferenças significativas (cf. Pestana e Gageiro, 2008). A tabela 16 sumariza estes resultados.

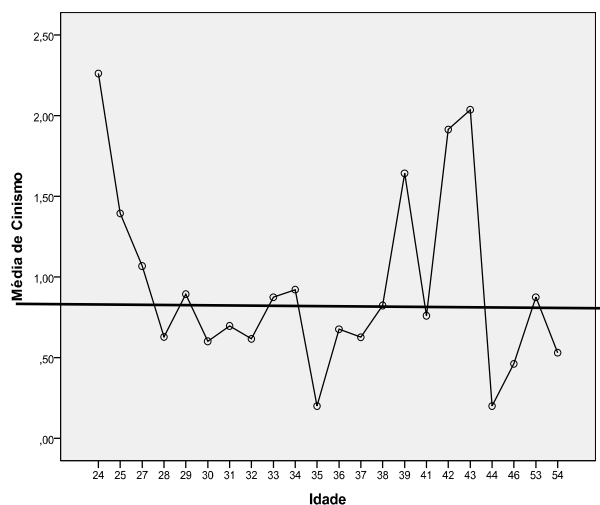
Tabela 16. Análise de tendência para as variáveis que apresentam diferenças estatisticamente significativas face às componentes do burnout

Variável	EXAUSTÃO (+)			CINISMO (+)			INEFICÁCIA PROFISSIONAL (+)		
	Tendência	F	Sig.	Tendência	F	Sig.	Tendência	F	Sig.
Idade				Cúbica	9,961	0,003			
Exigências do trabalho	Linear	22,116	0,000						
Perceção da notoriedade	Linear	12,999	0,000				Linear	4,973	0,029
Comprometimento Afetivo	Linear	40,763	0,000						

$p < 0,05$

(+) variáveis transformadas

Gráfico 1- Média do cinismo face à idade

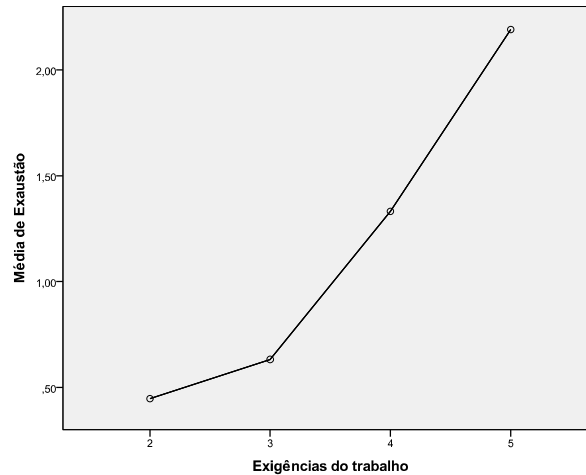


Legenda: — média da escala de cinismo (0,84)

Não se verificam diferenças de burnout (exaustão, cinismo e ineficácia profissional) em função de nenhuma das variáveis demográficas (vide tabela 28, anexo III), exceto no caso da idade ($F=2.105$, $Sig.=0.025$, $p<0.05$). Neste caso, tendo em conta a tabela 16, constata-se que a ineficácia profissional face à idade é dominada pelo efeito cúbico ($F=9.961$, $Sig.=0.003$). A análise do gráfico 1 não revela que, à medida que a idade aumenta, diminui a ineficácia profissional. Assim, mesmo existindo diferenças

estatisticamente significantes, os dados não suportam as hipóteses H1, H2, H3, H4 e H5.

Gráfico 2- Média da exaustão face às exigências do trabalho



Em relação aos antecedentes da relação laboral, apenas as exigências do trabalho apresentam diferenças no burnout estatisticamente significativas ($F=2.121$, $Sig.=0.006$, $p<0.05$)(vide tabela 29, anexo III). Estes resultados suportam a hipótese H10(a), mas não apoiam as hipóteses H6, H7, H8, H10(b) e H10(c). A tabela 16 revela que, em conjunto com análise do gráfico 2, e para qualquer erro do tipo I assumido pelo investigador, a exaustão média face às exigências do trabalho é dominada pelo efeito linear ($F=21.848$, $p=0.000$). Ou seja, existe um crescimento linear da exaustão à medida que as exigências do trabalho aumentam.

Gráfico 3- Média da exaustão face à notoriedade profissional

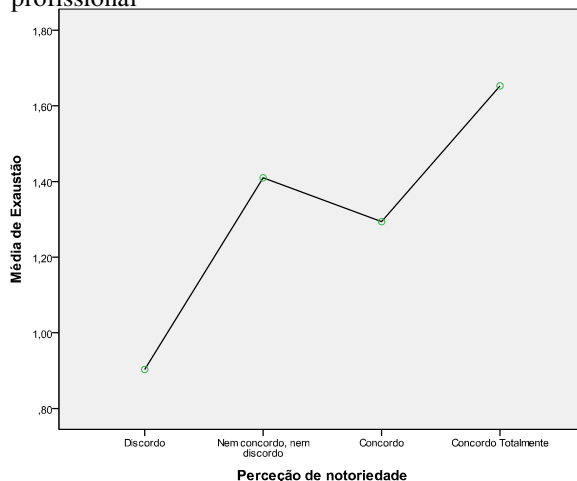
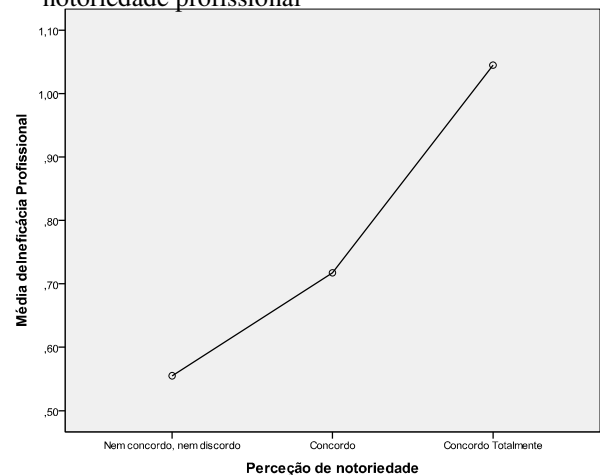


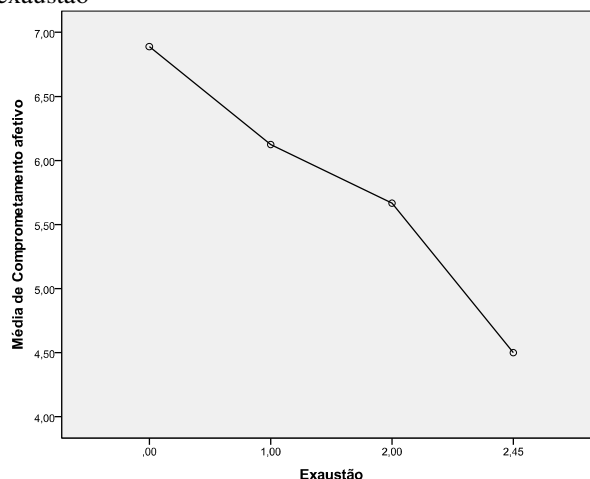
Gráfico 4- Média da ineficácia profissional face à notoriedade profissional



Em relação aos antecedentes socioprofissionais, verificam-se diferenças estatisticamente significativas das componentes do burnout (exaustão e ineficácia) para a perceção de notoriedade profissional (respetivamente, $F=8.906$, $Sig.=0.000$ e $F=4.974$, $Sig.=0.010$, para $p<0.05$)(vide tabela 30, anexo III). Pela análise da tabela 16 e pela análise dos gráficos 3 e 4 verifica-se que, para qualquer erro do tipo I assumido pelo investigador, a exaustão média face à perceção de perda de notoriedade profissional é dominada pelo efeito linear ($F=12.999$, $p=0.000$), uma vez que existe um crescimento linear da exaustão à medida que aumenta a perceção de perda de notoriedade. A mesma tendência é verificada para a ineficácia profissional média e a perceção de perda de notoriedade profissional ($F=4.973$, $Sig.=0.029$).

Estes resultados apoiam as hipóteses H9(a) e H9(c), mas não validam as hipóteses H9(b) e H11.

Gráfico 1- Média do comprometimento afetivo face à exaustão



Verificam-se diferenças nas componentes de burnout face ao comprometimento afetivo, designadamente na componente de exaustão ($F=2.393$, $Sig=0.000$) (vide tabela 31, anexo III). Com base na tabela 16 contata-se que, para qualquer erro do tipo I assumido pelo investigador, a média da exaustão verifica um efeito linear ($F=40.763$, $p=0.000$). Pelo que, em conjunto com a análise do gráfico 5, se conclui a existência de um decréscimo linear da exaustão média em função do aumento do comprometimento afetivo.

Estes resultados suportam a hipóteses H12(a), mas não apoiam as hipóteses H12(b) e H12(c).

Por fim testaram-se as hipóteses com recurso a diversas análises de regressão.

Para cada uma das componentes do burnout: exaustão, cinismo e ineficácia profissional, adotou-se uma metodologia em três etapas (cf. Marôco, 2011) para as regressões permitindo a obtenção de preditores. Primeiramente efetuaram-se três análises de regressão linear *standard* em que as variáveis independentes (variáveis demográficas, variáveis da relação laboral e variáveis socioprofissionais) são testadas isoladamente (modelos 1 a 3).

Em seguida, foi realizada uma quarta análise constituída por uma regressão linear com seleção sequencial *stepwise* de todas as variáveis (demográficas, da relação laboral e socioprofissionais), o que permite testar a interação entre as variáveis independentes (modelo 4).

Por último, e com base nos resultados de cada uma das análises anteriores, foi efetuada nova regressão linear *standard*, de forma a obter-se o modelo de regressão a adotar (modelo 5).

As tabelas 17, 18 e 19 sintetizam os resultados obtidos.

Observando a tabela 17 constata-se:

- (1) As variáveis demográficas não predizem a variância da exaustão ($R^2_a = -0.007$). A qualidade do modelo obtido com estas variáveis (modelo 1) é reduzida ($F = 0.882$, $p > 0.05$), ou seja, isoladamente, as variáveis demográficas usadas, não são um conjunto de bons preditores da exaustão.
- (2) O modelo encontrado para explicar a exaustão apenas com base nas variáveis da relação laboral (modelo 2) apresenta boa qualidade preditiva ($F = 5.667$, $p < 0.01$). Levando apenas em conta o conjunto das variáveis da relação laboral, verifica-se que estas explicam 12% ($R^2_a = 0.120$) da variância da exaustão. Das variáveis da relação laboral, apenas as exigências do trabalho ($\beta = 0.375$, $p < 0.01$) predizem a exaustão. Quanto maiores as exigências do trabalho maior a perceção de exaustão.

Tabela 17. Análises de regressão para a variável dependente exaustão

Variáveis		Modelo 1 β	Modelo 2 β	Modelo 3 β	Modelo 4 β	Modelo 5 β
Variáveis demográficas	Idade	-0,193				
	Sexo	0,082				
	Estado Civil	0,125				
	Parentalidade	0,083				
	Habilitações Literárias	0,096				
Variáveis da relação laboral	Antiguidade		0,145			
	Antiguidade na função		-0,150			
	Função profissional		-0,050			
	Exigências do trabalho		0,375*			0,314*
Variáveis socioprofissionais	Notoriedade Profissional			0,326*	0,337*	0,286*
	Atividades de lazer			0,079		
Constante		1,525*	0,144	0,694*	0,808	-0,233
Desvio padrão da Constante		0,507	0,290	0,170	0,204	0,274
R		0,230	0,382	0,329	0,268	0,456
R ²		0,053	0,146	0,108	0,114	0,208
R ² _a		-0,07	0,120	0,096	0,102	0,198
ΔR^2		0,053	0,146	0,108	0,114	0,208
F		0,882	5,667*	8,977*	9,614*	19,462*

* p<0,01, ** p<0,05, β : coeficientes estandardizados, R²_a: R² ajustado

- (3) O modelo 3, que visa explicar a exaustão através da variáveis socioprofissionais apresenta uma qualidade preditiva estatisticamente significativa ($F=8.977$, $p<0.01$). As variáveis socioprofissionais explicam 9.6% ($R^2_a=0.096$) da variância da exaustão. A notoriedade profissional é a única variável independente que, neste modelo, apresenta uma associação linear estatisticamente significativa com a exaustão ($\beta=0.326$, $p<0.01$).
- (4) No modelo 4, obtido quando todas as variáveis integram o modelo, num procedimento *stepwise*, verifica-se que apenas a perda de notoriedade profissional ($\beta=0.337$, $p<0.01$) prediz a exaustão, explicando 10.2% ($R^2_a=0.102$) da variância. A qualidade preditiva encontrada é estatisticamente significativa ($F=9.614$, $p<0.01$).
- (5) Finalmente, o modelo 5, ou modelo final, apresenta qualidade preditiva elevada ($F=19.462$, $p<0.01$). Os preditores da exaustão considerados são as exigências do trabalho ($\beta=0.314$, $p<0.01$) e a notoriedade profissional ($\beta=0.286$, $p<0.01$). Em conjunto, estas duas variáveis explicam 19.8% ($R^2_a=0.198$) da exaustão.

Estes resultados conduzem à validação da hipótese H9(a) e H10(a) e à rejeição das hipóteses H1(a), H2(a), H3(a), H4(a), H5(a), H6(a), H7(a), H8(a) e H11(a).

Através da análise da tabela 18 verifica-se que qualquer das análises de regressão efetuadas tendo o cinismo como variável dependente produziu modelos (modelos 1, 2 e 3) sem qualidade preditiva estatisticamente significativa. Nenhum dos modelos mencionados apresenta coeficientes β estatisticamente significativos para $p < 0.05$. O modelo 4 não foi obtido, pois nenhuma das variáveis (demográficas, da relação laboral ou socioprofissionais) cumpriu o critério de seleção do método *stepwise*. Este método inicia-se com uma única variável. Esta variável é a que apresenta maior correlação em valor absoluto com a variável dependente. Pelo que para ser adicionada ao modelo tem de ser maior que um valor crítico da estatística F (Marôco, 2011). Neste caso, nenhuma das variáveis cumpriu este critério de seleção, não sendo possível calcular um modelo. Dada a fraca qualidade preditiva dos modelos 1, 2 e 3, e à impossibilidade de construir o modelo 4, não se adotou nenhum modelo de regressão final para o cinismo. Com base nestes resultados, rejeita-se as hipóteses H1(b), H2(b), H3(b), H4(b), H5(b), H6(b), H7(b), H8(b), H9(b), H10(b) e H11(b).

Tabela 18. Análise de regressão para a variável dependente cinismo

Variáveis		Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
		β	β	β	β
Variáveis demográficas	Idade	0,042			
	Sexo	0,311			
	Estado Civil	0,082			
	Parentalidade	-0,138			
	Habilitações Literárias	0,215			
Variáveis da relação laboral	Antiguidade		-0,050		
	Antiguidade na função		-0,035		
	Função profissional		-0,100		
	Exigências do trabalho		0,133		
Variáveis socioprofissionais	Notoriedade Profissional			0,175	
	Atividades de lazer			0,036	
Constante		0,151	0,459	0,348	
Desvio padrão da Constante		0,796	0,689	0,394	
R		0,363	0,208	0,175	
R ²		0,132	0,043	0,031	
R ² _a		-0,049	-0,004	-0,007	
ΔR^2		0,132	0,043	0,031	
F		0,727	0,518	0,820	

* $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, β : coeficientes estandardizados, R²_a: R² ajustado

Tabela 19. Análise de regressão para a variável dependente ineficácia profissional

Variáveis		Modelo 1 β	Modelo 2 β	Modelo 3 β	Modelo 4 β	Modelo 5 β
variáveis demográficas	Idade	-0,148				
	Sexo	0,194				
	Estado Civil	0,138				
	Parentalidade	0,044				
	Habilitações Literárias	0,066				
Variáveis da relação laboral	Antiguidade		-0,004		Nenhuma variável incluída no modelo	
	Antiguidade na função		-0,235			
	Função profissional		-0,188			
	Exigências do trabalho		0,222			
Variáveis socioprofissionais	Notoriedade Profissional			0,350*		0,360*
	Atividades de lazer			0,058		
Constante		0,854	0,318	-0,077		-0,105
Desvio padrão da Constante		0,910	0,480	0,310		0,283
R		0,241	0,352	0,363		0,360
R ²		0,058	0,124	0,132		0,129
R ² _a		-0,104	0,062	0,103		0,116
ΔR^2		0,058	0,124	0,132		0,129
F		0,358	2,010	4,629**		9,650*

* p<0,01, ** p<0,05, β : coeficientes estandardizados, R²_a: R² ajustado

Finalmente, quanto à ineficácia profissional, a tabela 19 revela que os modelos 1 e 2 não apresentam qualidade preditiva estatisticamente significativa. Ou seja, isoladamente, as variáveis demográficas e as variáveis da relação laboral não são bons preditores da ineficácia profissional.

O modelo 3, em que as variáveis socioprofissionais são as variáveis independentes, apresenta qualidade preditiva estatisticamente significativa ($F=4.629$, $p<0.05$), explicando 10.3% ($R^2_a=0.103$) da variância da ineficácia profissional. A notoriedade profissional também apresenta um valor estatisticamente significativo ($\beta=0.350$, $p<0.01$). Não é apresentado o modelo 4, uma vez que nenhuma das variáveis cumpriu o critério de seleção do método *stepwise*.

Destes resultados resulta o modelo 5, ou modelo final, onde a notoriedade profissional é preditor da ineficácia profissional ($\beta=0.360$, $p<0.01$). Este modelo possui qualidade preditiva estatisticamente elevada ($F=9.650$, $p<0.01$), e explica 11.6% ($R^2_a=0.116$) da variância da ineficácia profissional.

Estes resultados conduzem à validação da hipótese H9(c) e à rejeição das hipóteses H1(c), H2(c), H3(c), H5(c), H6(c), H7(c), H8(c), H10(c) e H11(c).

Em relação ao comprometimento afetivo, adotou-se uma metodologia análoga à anterior. A tabela 20 sintetiza os resultados obtidos.

Tabela 20. Análise de regressão para a variável dependente comprometimento afetivo

Variáveis		Modelo 1 β	Modelo 2 β	Modelo 3 β	Modelo 4 β	Modelo 5 β
Burnout	Exaustão	-0,459*			-0,387**	-0,459*
	Cinismo		-0,409*			
	Ineficácia Profissional			-0,268**	-0,127	
Constante		7,198*	6,256*	6,104*	7,491*	7,198*
Desvio padrão da Constante		0,188	0,223	0,223	0,837	0,188
R		0,459	0,409	0,268	0,429	0,459
R ²		0,211	0,167	0,072	0,184	0,211
R ² _a		0,206	0,152	0,057	0,129	0,206
ΔR^2		0,211	0,167	0,072	0,184	0,211
F		40,595*	10,661*	4,863**	3,378**	40,595*

* p<0,01, ** p<0,05, β : coeficientes estandardizados, R²_a: R² ajustado

Isoladamente, cada dimensão do burnout prediz o comprometimento afetivo (modelos 1, 2 e 3). A exaustão explica 20.6% (R²_a=0.206) da variância, o cinismo 15.2% (R²_a=0.152) e a ineficácia profissional 5.7% (R²_a=0.057) da variância.

Em conjunto (modelo 5), apenas a exaustão (β =-0.459, p<0.01) prediz o comprometimento afetivo, com uma capacidade preditiva estatisticamente relevante (F=40.595, p<0.01). E explica 20.6% (R²_a=0.206) da variância.

Estes resultados corroboram a hipótese H12(a) mas não apoiam as hipóteses H12(b) e H12(c).

Com o intuito de descrever a estrutura das ligações encontradas entre as variáveis dependentes e independentes e avaliar a sequência lógica do modelo foi efetuada uma análise de trajetórias (*path analysis*) (cf. Pestana e Gageiro, 2008).

Para tal, foram realizadas análises de regressão entre as componentes do burnout. Os resultados destas regressões constam das tabelas 21 e 22.

Dado que no presente estudo consideramos a exaustão como primeira componente do burnout a manifestar-se, primeiramente avaliou-se o modelo de regressão *standard* em que o cinismo é a variável dependente e as variáveis independentes são as restantes componentes (modelo 1, tabela 21). O modelo 2 (tabela

21) sumariza os resultados da análise de regressão com seleção *stepwise* para as mesmas variáveis dependentes e independentes.

Tabela 21. Análises de regressão para a variável dependente cinismo

Variáveis	Modelo1 β	Modelo2 β
Exaustão	0,587*	0,610*
Ineficácia Profissional	0,116	
Constante	-0,794**	-0,794
Desvio padrão da Constante	0,385	0,373
R	0,620	0,610
R ²	0,385	0,372
R²_a	0,346	0,353
ΔR^2	0,385	0,372
F	10,013*	19,546*

* p<0,01, ** p<0,05, β : coeficientes estandardizados, R²_a: R² ajustado

Adotando o modelo 2 (F=19.546, p<0.01), constata-se que das variáveis independentes consideradas, a exaustão é o único preditor do cinismo (β =0.610, p<0.01). A variância do cinismo explicada pela exaustão é de 35.3% (R²_a=0.353).

Seguidamente, efetuou-se uma análise de regressão *standard* para a variável dependente ineficácia profissional e variáveis independentes exaustão e cinismo (F=1.005, p>0.05). Da tabela 22 constata-se que nenhuma variância da ineficácia profissional (R²_a=0.000) é explicada pela exaustão e cinismo. Decorrente deste resultado e da ausência de significância estatística do modelo 1, não se calculou nenhum modelo através do método *stepwise*, que é mais conservador na inclusão de variáveis. Deste resultado emerge que a ineficácia profissional é independente da exaustão e cinismo. O que converge com o modelo de burnout de Leiter (1993).

Tabela 22. Análise de regressão para a variável dependente ineficácia profissional

Variáveis	Modelo1 β
Exaustão	0,090
Ineficácia Profissional	0,178
Constante	0,634
Desvio padrão da Constante	0,404
R	0,243
R ²	0,059
R ² _a	0,000
ΔR^2	0,059
F	1,005

* p<0,01, ** p<0,05, β : coeficientes estandardizados, R²_a: R² ajustado

Após a verificação das relações verificadas entre as componentes do burnout, em conjunto com as restantes regressões lineares realizadas, consideraram-se as seguintes equações estruturais:

$$\begin{aligned}
 CA &= \alpha_{CA,E} E + e_{CA} \\
 C &= \alpha_{C,E} E + e_C \\
 IP &= \alpha_{IP,NP} NP + e_{IP} \\
 E &= \alpha_{E,NP} NP + \alpha_{E,ET} ET + e_E
 \end{aligned}
 \tag{1}$$

Onde CA é o comprometimento afetivo, E a exaustão, C o cinismo, IP a ineficácia profissional, NP a perceção da degradação da notoriedade profissional e ET as exigências do trabalho.

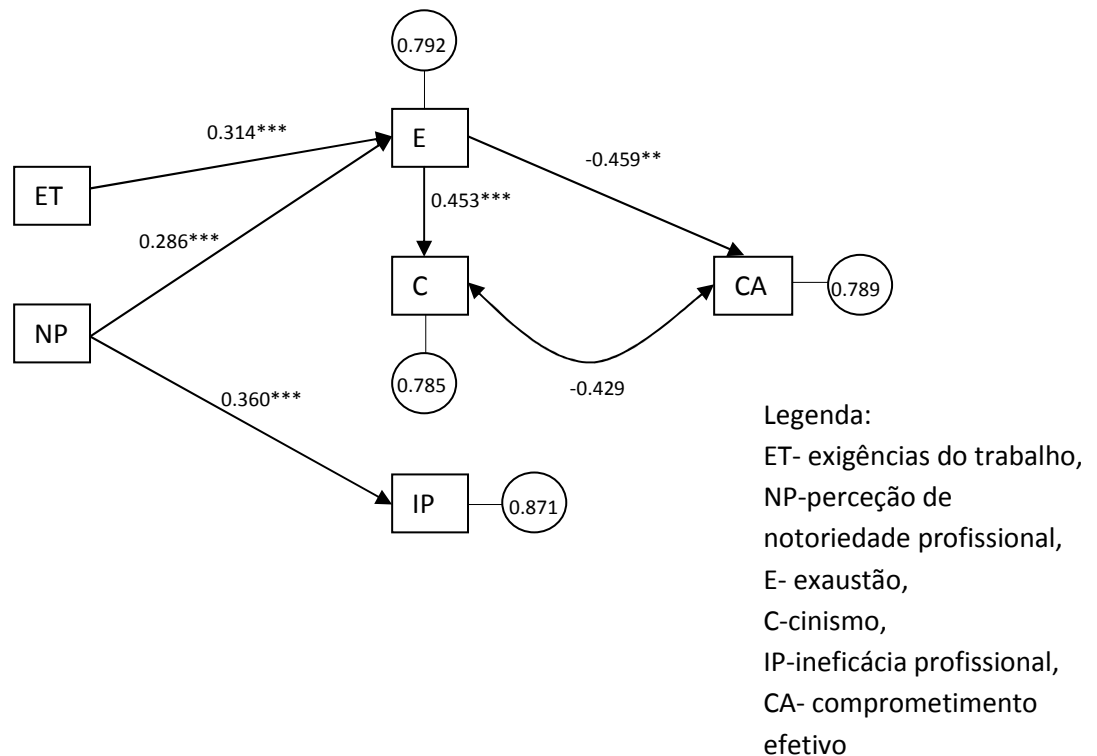
Com base em (1) foram efetuadas regressões lineares *standard*, para determinar $\alpha_{CA,E}$, $\alpha_{C,E}$, $\alpha_{IP,NP}$, $\alpha_{E,NP}$, $\alpha_{E,ET}$, e_{CA} , e_C , e_{IP} e e_E . Donde se obteve as seguintes equações:

$$\begin{aligned}
 CA &= -0,459 *** E + 0,789 \\
 C &= 0,453 ** E + 0,785 \\
 IP &= 0,360 *** NP + 0,871 \\
 E &= 0,286 *** NP + 0,314 *** ET + 0,782
 \end{aligned}
 \tag{2}$$

Em que, a significância dos coeficientes está assinalada por asteriscos de acordo com a seguinte convenção: *ns* para $p \geq 0.05$; (*) para $0.01 \leq p < 0.05$; (**) para $0.001 \leq p < 0.01$; (***) para $p < 0.001$ (Marôco, 2011).

As trajetórias encontradas encontram-se representadas graficamente na figura 8.

Figura 8. Modelo de análise de trajetórias determinado.



Para aferir a adequação aos dados do modelo de análise de trajetórias determinado, foram calculados RMSR (Root Mean Square Residual) e o GFI (Goodness of Fit Index) (cf. Marôco, 2011). Determinaram-se os seguintes valores: RMRS= 0.113 e GFI=0.918. Segundo Marôco (2011) pode-se empiricamente aceitar que o modelo encontrado explica convenientemente a estrutura correlacional observada para valores do RMSR<0.1. O mesmo autor defende que para valores de GFI>0.9 verifica-se um bom ajustamento aos dados. Considerando em particular o GFI, verifica-se que 91.8% da correlação entre as variáveis originais é explicada pelo modelo (Marôco, 2011).

Em síntese, os resultados dos testes de hipóteses estão resumidos nas tabelas 23, 24, 25 e 26.

Tabela 23. Resumo dos testes de hipóteses para os antecedentes demográficos

Hipóteses				análise correlacional	análise ANOVA	análise de regressão
Variáveis demográficas	H1	a)	A idade está negativamente relacionada com o burnout, designadamente a exaustão.	ns	ns	ns
		b)	A idade está negativamente relacionada com o burnout, designadamente o cinismo.	ns	no	no
		c)	A idade está negativamente relacionada com o burnout, designadamente a ineficácia profissional.	ns	ns	ns
	H2	a)	A mulheres apresentam níveis mais elevados de burnout, designadamente na dimensão de exaustão.	no	no	no
		b)	Enquanto que os homens revelarão níveis mais elevados de burnout na dimensão de cinismo.	ns	ns	ns
	H3	a)	O estado civil está relacionado com o burnout, designadamente os profissionais solteiro revelarão níveis mais elevados de exaustão.	no	no	no
		b)	O estado civil está relacionado com o burnout, designadamente os profissionais solteiro revelarão níveis mais elevados de cinismo.	ns	ns	no
		c)	O estado civil está relacionado com o burnout, designadamente os profissionais solteiro revelarão níveis mais elevados de ineficácia profissional.	no	no	no
	H4	a)	A parentalidade está relacionada com o burnout, designadamente, os profissionais com filhos pequenos (com idade inferior a 6 anos) revelarão níveis mais elevados de exaustão.	ns	ns	no
		b)	A parentalidade está relacionada com o burnout, designadamente, os profissionais com filhos pequenos (com idade inferior a 6 anos) revelarão níveis mais elevados de cinismo.	ns	ns	ns
		c)	A parentalidade está relacionada com o burnout, designadamente, os profissionais com filhos pequenos (com idade inferior a 6 anos) revelarão níveis mais elevados de ineficácia profissional.	no	no	no
	H5	a)	A escolaridade está relacionada com o burnout, designadamente, os profissionais com mais habilitações literárias revelarão níveis mais elevados de exaustão.	ns	ns	ns
		b)	A escolaridade está relacionada com o burnout, designadamente, os profissionais com mais habilitações literárias revelarão níveis mais elevados de cinismo.	ns	ns	ns
		c)	A escolaridade está relacionada com o burnout, designadamente, os profissionais com mais habilitações literárias revelarão níveis mais elevados de ineficácia profissional.	no	no	ns

no- não observado; ns- não significante (para um nível de significância de 0,05 ou inferior); v- suportado (para um nível de significância de 0,05 ou inferior)

Tabela 24. Resumo dos testes de hipóteses para os antecedentes da relação laboral

Hipóteses				análise correlacional	análise ANOVA	análise de regressão
Variáveis da relação laboral	H6	a)	Antiguidade na instituição (i. e. a experiência profissional) está negativamente relacionada com o burnout, designadamente com a exaustão.	no	ns	no
		b)	Antiguidade na instituição (i. e. a experiência profissional) está negativamente relacionada com o burnout, designadamente com o cinismo.	ns	ns	ns
		c)	Antiguidade na instituição (i. e. a experiência profissional) está negativamente relacionada com o burnout, designadamente com a ineficácia profissional.	ns	ns	ns
	H7	a)	A antiguidade na função está negativamente relacionada com o burnout, designadamente a exaustão.	no	ns	ns
		b)	A antiguidade na função está negativamente relacionada com o burnout, designadamente o cinismo.	ns	ns	ns
		c)	A antiguidade na função está negativamente relacionada com o burnout, designadamente a ineficácia profissional.	ns	ns	ns
	H8	a)	A função exercida está relacionada com o burnout, designadamente os profissionais com funções de maior complexidade (e. g. gestão ou gerência) revelarão níveis mais elevados de exaustão.	ns	ns	no
		b)	A função exercida está relacionada com o burnout, designadamente os profissionais com funções de maior complexidade (e. g. gestão ou gerência) revelarão níveis mais elevados de cinismo.	no	ns	no
		c)	A função exercida está relacionada com o burnout, designadamente os profissionais com funções de maior complexidade (e. g. gestão ou gerência) revelarão níveis mais elevados de ineficácia profissional.	no	ns	no
	H10	a)	As exigências do trabalho estão positivamente relacionadas com o burnout, designadamente, na dimensão de exaustão.	✓	✓	✓
		b)	As exigências do trabalho estão positivamente relacionadas com o burnout, designadamente, na dimensão de cinismo.	ns	ns	ns
		c)	As exigências do trabalho estão positivamente relacionadas com o burnout, designadamente, na dimensão de ineficácia profissional.	ns	ns	ns

no- não observado; ns- não significante (para um nível de significância de 0,05 ou inferior);

✓- suportado (para um nível de significância de 0,05 ou inferior)

Tabela 25. Resumo dos testes de hipóteses para os antecedentes socioprofissionais

Hipóteses				análise correlacional	análise ANOVA	análise de regressão
Variáveis socioprofissionais	H9	a)	A notoriedade profissional está relacionada com o burnout, designadamente a perceção da degradação da notoriedade dos bancários estará positivamente relacionada com a exaustão.	✓	✓	✓
		b)	A notoriedade profissional está relacionada com o burnout, designadamente a perceção da degradação da notoriedade dos bancários estará positivamente relacionada com o cinismo.	ns	ns	ns
		c)	A notoriedade profissional está relacionada com o burnout, designadamente a perceção da degradação da notoriedade dos bancários estará positivamente relacionada com a ineficácia profissional.	✓	✓	✓
	H11	a)	A prática de atividade de lazer está negativamente relacionada com o burnout, designadamente na dimensão de exaustão.	ns	ns	no
		b)	A prática de atividade de lazer está negativamente relacionada com o burnout, designadamente na dimensão de cinismo.	ns	ns	no
		c)	A prática de atividade de lazer está negativamente relacionada com o burnout, designadamente na dimensão de ineficácia profissional.	ns	ns	no

no- não observado; ns- não significante (para um nível de significância de 0,05 ou inferior);

✓- suportado (para um nível de significância de 0,05 ou inferior)

Tabela 26. Resumo dos testes de hipóteses para a relação entre burnout e comprometimento afetivo

Hipóteses				análise correlacional	análise ANOVA	análise de regressão
Comprometimento Afetivo	H12	a)	O burnout entre os bancários, designadamente na dimensão de exaustão, está negativamente relacionado com o comprometimento afetivo destes profissionais.	✓	✓	✓
		b)	O burnout entre os bancários, designadamente na dimensão de cinismo, está negativamente relacionado com o comprometimento afetivo destes profissionais.	✓	ns	ns
		c)	O burnout entre os bancários, designadamente na dimensão de ineficácia profissional, está negativamente relacionado com o comprometimento afetivo destes profissionais.	✓	ns	ns

no- não observado; ns- não significativo (para um nível de significância de 0,05 ou inferior);

✓- suportado (para um nível de significância de 0,05 ou inferior)

Em síntese, é preditor do burnout, designadamente das dimensões de exaustão e ineficácia profissional, a perda de notoriedade profissional (o que confirma as hipóteses H10(a) e H10(c)). As exigências do trabalho são preditores do burnout, mas apenas na dimensão de exaustão. Este resultado confirma a hipóteses H9(a).

Quanto às restantes variáveis (demográficas, da relação laboral e socioprofissionais) neste estudo não se confirma o seu carácter preditor do burnout, em nenhuma das três dimensões.

Por fim, o burnout, designadamente na dimensão de exaustão, está negativamente relacionado com o comprometimento afetivo, o que confirma a hipótese H12(a).

Capítulo V

Discussão dos resultados e Conclusões

1. Discussão dos resultados

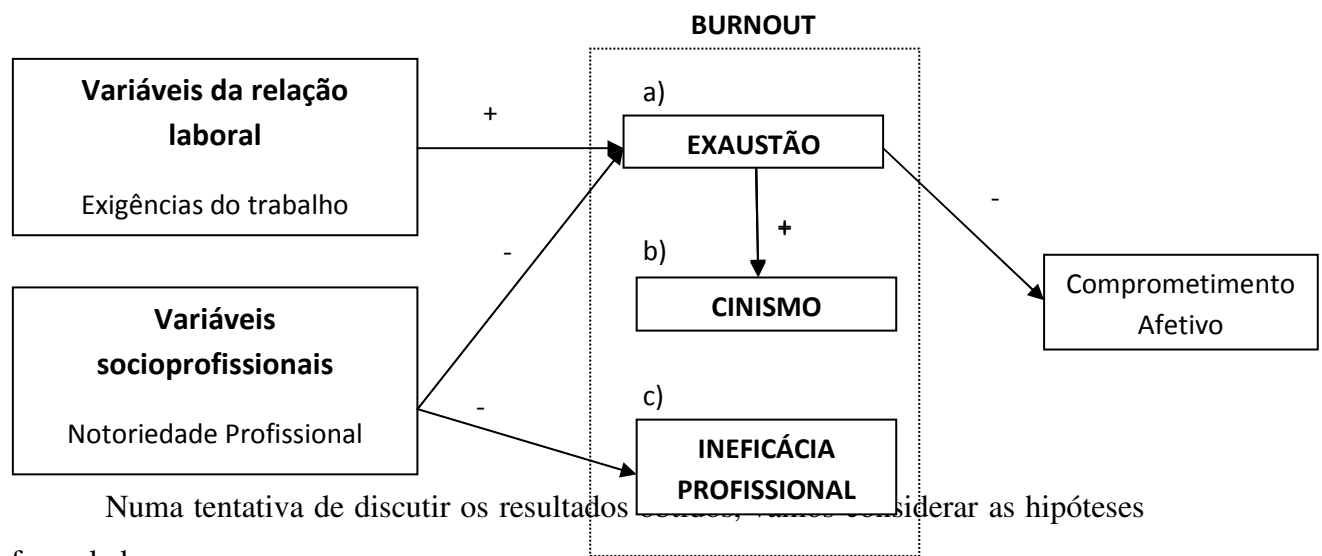
O presente estudo foi desenvolvido com o intuito de explorar os níveis de burnout em bancários da banca de retalho e a influência que este construto tem no comprometimento afetivo perante a instituição.

O estudo revela que os bancários apresentam níveis médios de exaustão, níveis médios de cinismo e níveis médios de ineficácia profissional. Revela também que estes profissionais encontram-se afetivamente comprometidos com a instituição onde trabalham.

Da análise dos dados emerge que a relação entre as componentes do burnout converge com o modelo de burnout de Leiter (1993). Ou seja, a primeira componente a verificar-se é a exaustão, seguida do cinismo. A ineficácia profissional desenvolve-se ao mesmo tempo, de forma independente.

A figura 8 representa o modelo encontrado para os antecedentes e consequências do burnout que, segundo a análise de trajetórias efetuada, explica 91,8% da correlação entre as variáveis inicialmente consideradas.

Figura 8. Modelo encontrado



Das variáveis demográficas estudadas nenhuma é preditora da exaustão, cinismo ou ineficácia profissional. Nenhuma das hipóteses relativas aos antecedentes demográficos (H1, H2, H3, H4 e H5) foi validada.

A idade é tida como a variável demográfica mais consistentemente relacionada com o burnout. Diversos estudos têm apontado para uma relação negativa entre idade e as componentes do burnout, em particular a exaustão. São exemplo Maslach e Jackson

(1981) e Garrosa et al. (2008) (cf. Quadro 2). Estes resultados contradizem os resultados destes estudos. Apesar de os dados revelarem uma correlação negativa da idade com o burnout (cf. Tabela 14), esta correlação é pequena e não estatisticamente significativa, e não é confirmada pelos testes de hipóteses. No que respeita ao género não foram encontradas correlações significativas com nenhuma das componentes do burnout. Contudo, a tabela 28 revela que os homens têm uma perceção de exaustão, em média, ligeiramente superior à das mulheres. Da mesma forma também se verifica uma tendência para os homens apresentarem níveis médios de cinismo e ineficácia profissional superiores. Apesar destes dados não serem estatisticamente significantes, convergem com outros estudos, como por exemplo, Maslach e Jackson (1981) e Schwab e Iwanicki (1982) (cf. Quadro 4).

Aparentemente, o burnout não afeta apenas os bancários mais novos, solteiros, com filhos menores e com elevada escolaridade, mas todos os participantes por igual. Importa salientar que os níveis reportados de burnout são médios (e a dispersão das respostas é pequena) o que poderá justificar a ausência de efeitos.

No que respeita às variáveis da relação laboral, apenas a variável exigências do trabalho é preditora da exaustão. Mais nenhuma componente do burnout: cinismo e ineficácia profissional, têm variáveis da relação laboral como preditores. Os resultados obtidos contrariam a literatura, designadamente, pela ausência de relação entre a antiguidade (na instituição e na função) e função exercida face às componentes do burnout. No entanto, a hipótese H10(a) foi validada: as exigências do trabalho verificam uma relação linear positiva com a exaustão. Estes resultados são consistentes com os resultados obtidos por Schaufeli e Bakker (2004), Garrosa et al. (2008) e Alarcon (2011). E sugerem que, em contexto bancário, a exaustão e o desencadear do burnout podem ser prevenidos pela gestão das exigências do trabalho, nomeadamente, diminuição da sobrecarga de trabalho e pressão de tempo.

Sobre os preditores socioprofissionais, os resultados obtidos contrariam a literatura no que respeita à prática de atividades de lazer. No entanto, a perceção de perda de notoriedade profissional revela-se um bom preditor da exaustão e ineficácia profissional. O que converge com o estudo de Deckard et al. (1994). Estes resultados sugerem que, em contexto bancário, a perceção que os sujeitos têm da degradação da notoriedade da sua profissão é potenciadora de exaustão, contribuindo para o

desencadear do burnout. E, sugerem que, paralelamente, a degradação da notoriedade contribui para a experimentação de ineficácia profissional.

As exigências do trabalho são consideradas exigências organizacionais e a notoriedade profissional, um recurso. Os resultados validam o estudo de Schaufelli e Bakker (2004) na medida em que o aumento das exigências e a diminuição dos recursos prediz o burnout.

O menor poder preditivo das variáveis pessoais em relação ao poder preditivo das variáveis organizacionais converge com os estudos de Deckard et al. (1994) e Maslach e Goldberg (1998).

De entre as três componentes do burnout, a exaustão é o melhor preditor do comprometimento afetivo. Estes resultados convergem com os resultados de Low et al. (2001), Wright e Hobfoll (2004) e Alarcon (2011). Em particular, Maslach et al. (1996) referem que a ineficácia profissional encontra-se relacionada com o comprometimento organizacional. Apesar da ausência de relação verificada entre a ineficácia profissional e o comprometimento afetivo, não podemos considerar que os resultados contrariam necessariamente esta evidência, pois o comprometimento afetivo é uma das três dimensões do comprometimento organizacional. E no estudo não são consideradas as restantes dimensões: comprometimento calculativo e comprometimento normativo. Dos resultados emerge que à medida que o bancário experiencia o desencadear do processo de burnout e se torna mais exausto, a ligação emocional à entidade empregadora vai-se degradando através do distanciamento do indivíduo face aos valores, objetivos e missão da instituição.

2.Implicações para a teoria

Os procedimentos de análise e tratamento de dados permitiram confirmar que a eliminação do item C1: *“Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado”* resulta, numa maior variância explicada pelas três subescalas do MBI-GS (exaustão, cinismo e ineficácia profissional) e numa melhoria da consistência interna das mesmas. O que converge com a validação do MBI-GS efetuada por Schutte et al. (2000). O presente estudo permitiu aplicar e validar as escalas utilizadas para os bancários que constituem a amostra.

Tendo partido da definição do burnout segundo o modelo de Leiter e Maslach (1988) verificou-se convergência do desenvolvimento do processo de acordo com o modelo de Leiter (1993). Ou seja, primeira surge a exaustão, seguida do cinismo. A ineficácia profissional verifica-se ao mesmo tempo, de forma independente.

A ausência de antecedentes demográficos do burnout e o caráter organizacional dos preditores encontrados, confirma o caráter social desta síndrome (Deckard et al. 1994, Maslach et al., 2001). O estudo fortalece os resultados anteriores no que respeita ao poder preditivo das variáveis organizacionais ser superior ao das variáveis pessoais. Bem como as exigências do trabalho serem um preditor fortemente relacionado com a exaustão.

O estudo revela que, em contexto bancário, as exigências do trabalho e a percepção de degradação de notoriedade da profissão de bancário são preditores da exaustão. Os resultados conduzem à identificação da degradação da percepção de notoriedade profissional como único preditor de ineficácia profissional.

O presente estudo fortalece a literatura existente no que respeita à contribuição do aumento das exigências e diminuição dos recursos como preditores do burnout (Schaufeli e Bakker, 2004).

A importância da percepção de degradação da notoriedade profissional do bancário deverá resultar do desenvolvimento do setor bancário nacional nas últimas quatro décadas, nomeadamente a partir do 25 de Abril. Podendo-se considerar esta variável como um antecedente nem sempre aplicável noutros setores de atividade.

Consideramos que seria proveitoso efetuar, em oportunidade futura, um estudo qualitativo com o intuito de perceber que outras variáveis, nomeadamente organizacionais, são percebidas pelos bancários como sendo relacionadas com o burnout.

1. Implicações para a prática

Para as instituições bancárias, em particular para a instituição anfitriã deste estudo, espera-se contribuir para a reflexão sobre a importância das implicações do burnout e das suas três componentes na organização.

O alinhamento do bancário com a missão, os valores e os objetivos da sua instituição é fundamental para uma boa qualidade de serviço, diferenciadora neste setor de atividade. O estudo revela que este alinhamento é afetado pelo burnout, designadamente pela exaustão.

A prevenção de elevados níveis de exigências do trabalho e a valorização da profissão de bancário, reduz a exaustão e a ineficácia profissional. Por sua vez, a redução da exaustão traduz-se em menos cinismo.

O aperfeiçoamento das políticas de gestão de recursos humanos com base nestes resultados pode contribuir para um maior comprometimento afetivo do bancário com a instituição, diminuir a alienação do bancário para com colegas, instituição e/ou clientes e contribuir, em última instância, para a diferenciação da instituição no mercado.

Em oportunidades de investigação futura, sugere-se a abertura do estudo a bancários que trabalham noutros nichos de mercado mais especializados, como a banca de empresas e a banca de investimento. A inclusão de superiores hierárquicos na investigação poderia permitir a obtenção de informação mais pormenorizada acerca do tema.

2. Limitações

Os contributos deste estudo têm de ser interpretados à luz das suas limitações teóricas e metodológicas.

É primeira limitação do estudo a participação de apenas uma entidade bancária, o que limita a generalização dos resultados.

Outra limitação importante foi a escolha dos instrumentos de medida do comprometimento afetivo, uma vez que a conceção inicial do estudo abrangia a três componentes do comprometimento organizacional (afetivo, normativo e calculativo). Por imposição da entidade onde foi realizado o estudo, tivemos de abdicar das subescalas de comprometimento calculativo e normativo.

Outra limitação em termos de instrumentos de medida, prende-se com o fato de a subescala de ineficácia profissional do MBI-GS não estar validada para a população

portuguesa. Pinto (2000) apenas adapta as subescalas de exaustão e cinismo do MBI-GS.

A qualidade do modelo encontrado foi, em último lugar, verificada pela análise de trajetórias. Esta técnica é limitada pois é recursiva, ou seja, o fluxo só se verifica numa direção. O que não permite verificar, por exemplo, se o cinismo é uma estratégia de coping disfuncional, tal como é considerado no modelo de Taris et al. (2005). A análise de equações estruturais permitiria tal estudo, mas a dimensão da amostra não é suficiente para a sua aplicação.

Em termos de metodologia, optou-se por um estudo apenas quantitativo, aplicando-se um questionário.

A disponibilização do questionário em papel também é uma limitação. Uma recolha de dados *on-line* poderia ter-se traduzido numa maior taxa de resposta, ou seja, numa maior dimensão da amostra. O que teria evitado o recurso a transformação de variáveis para repor a normalidade, por forma a se utilizarem métodos paramétricos, mais robustos. Uma recolha *on-line* também poderia ter prevenido um eventual enviesamento das respostas resultado do envolvimento da instituição na recolha dos questionários.

A dimensão da amostra acrescida da pequena variância dos dados, designadamente das variáveis do burnout, pode ter aumentado a probabilidade de ocorrência de erro tipo II. Ou seja, pode ter contribuído para a não confirmação estatística dos efeitos latentes na amostra. Pelo que se sugere a replicação do estudo com amostras maiores noutras entidades bancárias, o que permitirá testar o modelo e tornar possível generalizar os resultados obtidos para o contexto português.

5. Conclusões

Os objetivos específicos deste trabalho foram atingidos. Com efeito, o estudo revela que os bancários apresentam níveis médios de cada uma das componentes do burnout. Também foi possível verificar que estes profissionais bancários encontram-se afetivamente comprometidos com a instituição onde trabalham.

No que respeita aos antecedentes do burnout, verificou-se a ausência de preditores demográficos da síndrome. O único antecedente da relação laboral encontrado são as exigências do trabalho, sendo que esta variável é preditora da exaustão.

Quanto aos antecedentes socioprofissionais, a perceção de perda de notoriedade profissional revela-se um bom preditor da exaustão e ineficácia profissional.

O presente estudo permitiu verificar que, de entre as três componentes do burnout, a exaustão é o único preditor do comprometimento afetivo.

Dos resultados foi ainda possível verificar que, nestes profissionais bancários, o processo de burnout se desenvolve de acordo com o modelo de Leiter (1993). Ou seja, primeira surge a exaustão, seguida do cinismo. A ineficácia profissional verifica-se ao mesmo tempo, de forma independente.

Bibliografia

- Alarcon. G. (2011), “A meta-analysis of burnout with job demands, resources and attitudes”, *Journal of Vocational Behavior*.
- Allen, N. J. e J. P. Meyer (1997), *Commitment in the workplace- Theory, Research and Application*, Sage Publications.
- Ashforth, B. E. e R. T. Lee (1997), Burnout as a process: commentary on Cordes, Dougherty and Blum”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, pp. 703-708.
- Bakker, A. B., E. Demerouti, E. de Boer e W. B. Schaufeli (2003), “Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency”, *Journal of Vocational Behavior*, Nº 62, pp. 341-356.
- Bakker, A. B., E. Demerouti e W. B. Schaufeli (2002), “Validation of the Maslach burnout Inventory- General Survey: an internet study”, *Anxiety, Stress and Coping*, Vol. 15, Nº3, pp. 245-260.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002), *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador* (3ª ed.), São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Burke, R. J. e G. Deszca (1986), “Correlates of psychological burnout phases among police officers”, *Human Relations*, Nº39, pp. 487-502.
- Cordes, C. L. e T. W. Dougherty (1993), “A Review and an Integrations of Research on Job burnout”, *Academy of Management Review*, Vol.18, Nº4, pp-621-656.
- Cordes, C. L., T. W. Dougherty e M. Blum (1997), “Patterns of burnout among managers and professionals: comparison of models”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, pp.685-701.

- Deckard, G, M. Meterko e D. Field (1994), “Physician burnout: An examination of personal, professional and organizational relationships”, *Medical Care*, Vol. 32, Nº 7, pp. 745-754.
- Domingues, A. C. G .E. (2010), “Comprometimento Organizacional e intenções de abandono dos agentes de geriatria”, Dissertação de mestrado em Economia e Gestão de Recursos Humanos, Faculdade de Economia. Universidade do Porto, Porto.
- Fields, D. L. (2002). *Taking the measure of work. A guide to validate scales for organizational research and diagnosis*. UK: Sage Publications.
- Freudenberger, H. J. (1974), “Staff burn-out”, *Journal of Social Issues*, Nº30, pp.159-165.
- Garcia, L. P. e A. M. T. Benevides-Pereira (2003), “Investigando o burnout em professores universitários”, *IterAção Psy*, Nº1, pp.76-89.
- Garrosa, E. , B. Moreno-Jiménez, Y. Liang e J. L. González (2008), “The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study” *Internacional Journal of Nursing Studies*, Nº45, pp. 418-427.
- Golembiowski, R. T., K. Scherb e R. A. Boudreau (1993), “Burnout in cross-national settings: generic and model-specific perspectives”, in *Professional burnout: Recent Developments in Theory and Research*, W. B Schaufeli., C. Maslach e T. Marek (Eds.), pp. 199-215, Washington DC.
- Golembiewski, R. T. e R. Munzenrider (1981), “ Efficiency of three versions of one burn-out measure: MBI as a total score, sub-scale scores, or phases?”, *Journal of Health and Human Resources Administration*, pp.228-246.

- Gomes, A. R. e J. F. Cruz (2004), “A experiência de stresse e ”burnout” em psicólogos portugueses: um estudo sobre as diferenças de género”, *Psicologia: teoria, investigação e prática*, Vol. 2, pp. 193-212.
- Gomes, R., Cabanelas, S., Macedo, V., Pinto C. e Pinheiro L. (2008), “Stresse, saúde física, satisfação e “burnout” em profissionais de saúde: Análise das diferenças em função do sexo, estado civil e agregado familiar”, in *Actas do II congreso família, saúde e doença: Modelos, investigação e prática em diferentes contextos de saúde*, M. G. Pereira, C- Simões e T. McIntyre (editors), 2ª edição, Vol. IV, pp. 178-192, Braga.
- Hespanhol, A. (2005), “burnout e stresse ocupacional”, *Revista Portuguesa de Psicossomática*, Vol.7, Nº 1/2, pp. 153-162.
- Jacques, M. G. C. e M. R. Amazarray (2006), “Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência”, *Boletim de Saúde*, Vol.20, Nº1, pp 93-105.
- Khattak. J. K., M. A. Khan, A. U. Haq, M. Arif e A. A. Minhas (2001) “Occupational stresse and burnout in Pakistan’s banking setor”, *African Journal of Business Management*, Vol. 5, Nº 3, pp. 810-817.
- Kristensen, T. S., M. Borritz, E. Villadsen e K. B. Christensen (2005), “The Copenhagen burnout inventory: a new tool for the assessment of burnout”, *Work and Stresse*, Vol. 19, pp. 190-207.
- Langalle, E. M., S. T. Innstrand, O. G. Aasland e E. Falkum (2011), “The predictive value of individual factors, work-related factors, and work-home interaction on burnout in female and male physicians: a longitudinal study”, *Stresse and Health*, Vol. 27, pp.73-87.
- Larangeira, S. e V. Ferreira (2000), “Excluídos e beneficiários dos processos de reestruturação: estudo comparativo da regulação do emprego no setor bancário em Portugal e no Brasil”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, Nº 57/58, pp. 53-85.

- Lee, R. T. e B. E. Ashforth (1990), "On the Meaning of Maslach Three Dimensions of burnout", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 75, N° 6, pp. 743-747.
- Lee, R. T. e B. E. Ashforth (1993), "A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model" *Journal of Organizational Behavior*, N°14, pp.3-20.
- Lee, R. T. e B. E. Ashforth (1996), "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of The Three Dimensions of Job burnout", *Journal of Applied Psychology*, Vol.81, N° 2, pp. 123-133.
- Leiter, M. P. (1988), "Burnout as a function of communications patterns" *Group & Organization Studies*, N°13, pp.111-128.
- Leiter, M. P. (1991), "Coping patterns as predictors of burnout. The function of control and escapist coping patterns", *Journal of Organizational Behavior*, N°12, pp.123-144.
- Leiter, M. P. (1993), "Burnout as a developmental process: consideration of models.", in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, W. B. Schaufeli., C. Maslach e T. Marek (Eds.), pp. 237-250, Washington DC.
- Leiter, M. P. e C. Maslach (1988), "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment", *Journal of Organizational Behavior*, N°9, pp.297-308.
- Leiter, M. P. e C. Maslach (1999), "Six areas of worklife: a model of organization context of burnout", *Journal of Health and Human Services*, pp. 472-489.
- Leiter, M. P. e W. B. Schaufeli (1996), "Consistency of the burnout construct across occupations", *Anxiety, Stresse and Coping*, N° 9, pp.229-243.

- Lewin, J. E. e J. K. Sager (2007), “A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts”, *Journal of Business Research*, N°60, pp.1216-1224.
- Loureiro, H., A. N. Pereira, A. P. Oliveira e A. R. Pessoa (2008), “Burnout no trabalho”, *Revista Referência*, IIª.Série, N°7, pp.33-41.
- Low, G. S., D. W. Cravens, K. Grant e W. C. Moncrief (2001), “Antecedents and consequences of salesperson burnout”, *European Journal of Marketing*, Vol. 35, N° 5/6, pp. 587-611.
- Marôco, J. (2011), *Análise Estatística com o SPSS Statistics*, Pero Pinheiro: Report Number.
- Maslach, C. (1976), “Burned-out”, *Human Behavior*, N°9, pp.16-22.
- Maslach, C. (1993), “Burnout: a multidimensional perspectives”, in *Professional burnout: Recent Developments in Theory and Research*, W. B. Schaufeli., C. Maslach e T. Marek (Eds.), pp. 19-32, Washington DC.
- Maslach, C. e J. Goldberg (1998), “Prevention of burnout: New perspectives”, *Applied and Preventive Psychology*, N°7, pp. 63-74.
- Maslach, C. e S. E. Jackson (1981), “The measurement of experienced burnout”, *Journal of Occupational Behaviour*, Vol.2, pp.99-113.
- Maslach, C., S. E. Jackson e M. P. Leiter (1996), *Maslach Burnout Inventory Manual*, 3RD edition, Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. e W. B. Schaufeli (1993), “Historical and conceptual development of burnout”, in *Professional burnout: Recent Developments in Theory and Research*, W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek (editor), pp. 1-16, Washington DC.

- Maslach, C., W. B. Schaufeli e M. P. Leiter (2001), “Job burnout”, *Annual Review of Psychology*, Nº52, pp. 397-422.
- Melo, B. T., A. R. Gomes e J. F. A. Cruz (1999), “Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica do *burnout* para os profissionais de psicologia, in *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos*, A. P. Soares, S. Araújo e S. Caires (editors), Vol. VI, pp. 596-60, Braga.
- Meyer, J. P., D. J. Stanley, L. Herscovitch e L. Topolnytsky (2002), “Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. A Meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 61, pp-20-52.
- Nascimento, J. L., A. Lopes e M. F. Salgueiro (2008), “Estudo sobre a validação do “Modelo de Comportamento Organizacional” de Meyer e Allen para o contexto português”, *Comportamento Organizacional e Gestão*, Vol. 14, Nº 1, pp. 115-133.
- Pestana, M. e J. Gageiro (2008) *Análise de dados para as ciências sociais – A complementariedade do SPSS*, Lisboa: Edições Sílabo.
- Pinto, A. M. (2000). “Burnout profissional em professores portugueses: representações sociais, incidência e preditores”, Dissertação de doutoramento em Psicologia da Educação, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Pinto, A. M., Lima, M. L. e da Silva, A. L. (2008), “Delimitação do Conceito de burnout”, in *Burnout e Engagement em contexto organizacional. Estudos em amostras portuguesas*, A. M. Pinto e M. J. Chambel (editor), Livros Horizonte, pp.15-52, Lisboa.
- Pires de Lima, M., A. Guerreiro, M. Kolarova e M. Lino (2008), “Os Quadros na Banca Portuguesa: Processos de Inovação, Contextos de Trabalho e Enquadramento Sindical”, in *Itinerários: A Investigação nos 25 Anos do ICS*, Villaverde, M.,

Wall, K., Aboim, S. e Silva, F. C. da (editors), Imprensa de Ciências Sociais, pp. 539-558, Lisboa.

Roque, J. D. (2008), “Burnout e percepção do absentismo em trabalhadores do setor bancário: Contributos do Modelo das Exigências -Recursos do Trabalho”, Dissertação de mestrado em Psicologia, Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do trabalho e das organizações, Universidade de Lisboa, Lisboa.

Sand, G. e A. D. Miyazaki (2000), “The Impact of Social Support on Slesperson burnout and burnout Components”, *Psychology and Marketing*, Vol. 17, Nº 3, pp. 13-26.

Schaufeli, W. B. e A. B. Bakker (2004), “Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study”, *Journal of Organizational Behavior*, N. 25, pp.293-315.

Schaufeli, W. B., A. B. Bakker, K. Hooguin, C. Schaap e A. Kladler (2001), “On the clinical validity of Maslach burnout Inventory and burnout Measure”, *Psycholgy and Health*, Vol. 16, pp. 565-582.

Schaufeli, W. B., D. Enzmann e N. Girault (1993), “Measurement of burnout: a review”, in *Professional burnout: Recent Developments in Theory and Research*, W. B. Schaufeli., C. Maslach e T. Marek (Eds.), pp. 199-215, Washington DC.

Schaufeli, W. B., M. P. Leiter e C. Maslach (2008), “burnout: 35 years of research and practise”, *Careers Developmente International*, Vol.14, Nº3, pp.194-220.

Schaufeli, W. B., I. M. Martínez, A. M. Pinto, M. Salanova e A. B. Bakker (2002), “Burnout and engagement in university students”, *Journal of Cross-cultural Psychology*, Vol. 33, Nº5, pp. 464-481.

Schaufeli, W. B. e D. Van Dierendonck (1995), “A cautionary note about cross-national and clinical validity of cut-off points for the Maslach burnout Inventory”, *Psychological Reports*, Vol. 76, pp. 1083-1090.

- Schaufeli, W. B. e D. Van Dierendonck (2000), *Utrechtse burnout Schaal (UBOS): Testhandleiding*. Amsterdam: Harcourt Test Services.
- Schutte, N., S. Toppinen, R. Kalimo e W. Schaufeli (2000), “The factorial validity of the Maslach burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 73, pp. 53-66.
- Schwab, R. L. e E. F. Iwanicki (1982), “Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout”, *Educational Administration Quarterly*, Vol.18, Nº1, pp.60-74.
- Sowmya, K. R. e N. Panchanatham (2011), “Job burnout: an outcome of organisational politics in banking sector”, *Far East Journal of Psychology and Business*, Vol. 2, Nº 1, pp. 49-58.
- Taris, T. W., P. M. Le Blanc, W. B. Schaufeli e P. J. G. Schreurs (2005), “Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests”, *Work & Stress*, Vol. 19, Nº3, pp. 238-255.
- Wright, T. A. e S. E. Hobfoll (2004), “Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of Conservation of Resources (COR) Theory and job burnout”, *Journal of Business and Management*, Vol. 9, Nº 4, pp. 389-406.

ANEXOS

ANEXO I

QUESTIONÁRIO

Este questionário integra um estudo sobre a Síndrome de burnout em contexto bancário, constituindo o instrumento de recolha de dados para elaboração de tese de Mestrado em Gestão Comercial, da Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

Este questionário é **anónimo** e encontra-se garantida a **confidencialidade** das respostas.

Não existem respostas certas ou erradas. Espera-se apenas que responda de forma espontânea e com base na sua opinião. O questionário não demora mais de 10 minutos a responder, não devendo demorar muito em cada questão.

1. Idade _____anos	2. Sexo Feminino ☐ Masculino ☐	3. Habilitações Ensino Básico ☐ Ensino Secundário ☐ Licenciatura ☐ Mestrado / Doutoramento ☐
4. Estado Civil Solteiro ☐ Casado / União de Fato ☐ Divorciado/ Separado/Viúvo ☐	5. Tem filhos Sim ☐ Não ☐ ->avançar para 8	6. Caso tenha filhos, quantos? _____
7. Tem filhos em idade pré-escolar? Sim ☐ Não ☐	9. Há quanto tempo trabalha nesta instituição? (responda o valor mais aproximado em anos) _____anos	10. Qual o seu vínculo laboral? A prazo ☐ Efetivo ☐
8. Tem alguma atividade de lazer? Sim ☐ Não ☐		
11. Assinale o seu grau de concordância/ discordância: <i>Nas últimas décadas, a profissão de bancário tem vindo a perder notoriedade.</i> Discordo totalmente ☐ Discordo ☐ Nem Concordo, Nem Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente ☐		12. Qual a sua função profissional? Caixa/ Assistente Comercial ☐ Gestor de Clientes ☐ Gerência ☐
13. Há quanto tempo, tem esta função? (responda o valor mais aproximado em anos) _____anos	14. Quantas horas trabalha, em média, semanalmente? (responda o valor inteiro mais aproximado) _____horas	15. Quanto tempo demora a chegar ao trabalho? (responda o valor inteiro mais aproximado) _____horas

Responda por favor a todas as questões seguintes, assinalando com uma cruz (X) a opção que **melhor descreve o seu trabalho**, sabendo que: (1) *Nunca* e (5) *Quase sempre*.

	Nunca	Poucas Vezes	Algumas Vezes	Muitas Vezes	Quase Sempre
1. O meu trabalho exige que trabalhe depressa.	1	2	3	4	5
2. O meu trabalho exige que eu trabalhe duramente.	1	2	3	4	5
3. No meu trabalho tenho uma grande quantidade de coisas para fazer.	1	2	3	4	5
4. Não tenho tempo para fazer todo o meu trabalho.	1	2	3	4	5
5. Tenho demasiado trabalho para fazer.	1	2	3	4	5
6. Sinto que não tenho tempo para terminar o meu trabalho.	1	2	3	4	5
7. Tenho de lidar com exigências contraditórias no meu trabalho.	1	2	3	4	5

Tendo em conta o que **sente pessoalmente em relação à instituição onde trabalha atualmente**, indique o grau com que concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações, assinalando com uma cruz (X) a opção de resposta que melhor traduz o que sente, sabendo que: (1) *discorda totalmente* e (7) *concorda totalmente*.

	Discordo Totalmente	Discordo Moderadamente	Discordo Ligeiramente	Não Concordo, Nem Discordo	Concordo Ligeiramente	Concordo Moderadamente	Concordo Totalmente
1. Não me sinto “emocionalmente ligado” a esta instituição.	1	2	3	4	5	6	7
2. Esta instituição tem um grande significado pessoal para mim.	1	2	3	4	5	6	7
3. Não me sinto “como fazendo parte da família” nesta instituição.	1	2	3	4	5	6	7
4. Na realidade sinto os problemas desta instituição como se fossem meus.	1	2	3	4	5	6	7
5. Ficaria muito feliz em passar o resto da minha carreira nesta instituição.	1	2	3	4	5	6	7
6. Não me sinto como fazendo parte desta instituição.	1	2	3	4	5	6	7

De seguida, são-lhe apresentadas 16 afirmações sobre **sentimentos em relação ao trabalho**. Por favor, leia com atenção cada uma das frases e pense se alguma vez se sentiu dessa forma em relação ao seu trabalho. Se já teve esse sentimento, assinale com uma cruz (X) o número que melhor descreve com que frequência se sente dessa forma.

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

	Nunca	Algumas vezes ao ano ou menos	Uma vez, ou menos, por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
1.Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
2.Sinto-me desgastado no fim do dia de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
3.Sinto-me fatigado(a) quando acordo e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
4.Trabalhar durante todo o dia é realmente uma pressão para mim.	0	1	2	3	4	5	6
5. Sinto-me esgotado(a) pelo meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
6.Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado.	0	1	2	3	4	5	6
7.Perdi interesse pelo meu trabalho desde que comecei com este emprego.	0	1	2	3	4	5	6
8.Perdi entusiasmo pelo meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
9. Tornei-me mais reticente em relação à utilidade do meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
10. Duvido do valor e utilidade do meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
11.Sinto-me entusiasmado quando realizo o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
12. Realizei muitas coisas valiosas no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
13. Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
14. Sinto que contribuo efetivamente para esta organização.	0	1	2	3	4	5	6
15. Sinto que sou bom no que faço.	0	1	2	3	4	5	6
16. Sinto-me confiante e capaz em fazer as coisas acontecerem no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6

Muito Obrigado pela sua colaboração.

Anexo II

Tabela 27. Codificação de variáveis

Variáveis			Questão	Valores	Tipo de variável	
Variáveis demográficas	Idade		1		Escala	
	Género		2	0: feminino 1: masculino	Nominal	
	Estado Civil		4	0: solteiro 1: casado/ união de facto 2: divorciado /separado/viúvo	Nominal	
	Parentalidade		7	0: sim 1: não	Nominal	
	Habilitações Literárias		3	0: ensino básico 1: ensino secundário 2: licenciatura 3: mestrado /doutoramento	Nominal	
Variáveis da relação laboral	Antiguidade		9		Escala	
	Antiguidade na função		13		Escala	
	Função		12	0: caixa/ assistente comercial 1: gestor de clientes 2: gerência	Nominal	
	Exigências do trabalho	ET1	2º grupo	1: nunca 2: poucas vezes 3: algumas vezes 4: muitas vezes 5: quase sempre	Nominal	
		ET2				
		ET3				
		ET4				
ET5						
ET6						
		ET7				
Variáveis socioprofissionais	Perceção de notoriedade		11	0: discordo totalmente 1: discordo 2: nem concordo, nem discordo 3: concordo 4: concordo totalmente	Nominal	
	Atividades de lazer		8	0: sim 1:não	Nominal	
Burnout	Exaustão	E1	4º grupo	0: nunca 1: algumas vezes ao ano ou menos 2: uma vez ou menos, por mês 3: algumas vezes por mês 4: uma vez por semana 5: algumas vezes por semana 6: todos os dias	Nominal	
		E2				
		E3				
		E4				
		E5				
	Cinismo	C1				Nominal
		C2				
		C3				
		C4				
		C5				
	Ineficácia Profissional	IP1				Nominal
		IP2				
		IP3				
		IP4				
		IP5				
IP6						
Comprometimento Afetivo	Comprometimento afetivo	CA1	3º grupo	1: discordo totalmente 2. discordo moderadamente 3: discordo ligeiramente 4: nem concordo, nem discordo 5: concordo ligeiramente 6: concordo moderadamente 7: concordo totalmente	Nominal	
		CA2				
		CA3				
		CA4				
		CA5				
		CA6				

Anexo III

Tabela 28. Análise ANOVA para a exaustão, cinismo e ineficácia profissional face aos antecedentes demográficos

		N	EXAUSTÃO (+)				CINISMO (+)				INEFICÁCIA PROFISSIONAL (+)			
			M	dp	F	Sig.	M	dp	F	Sig.	M	dp	F	Sig.
Variáveis demográficas	Idade	157	1,4102	0,5125	1,214	0,226	0,8436	0,5162	2,105	0,025	0,8274	0,4744	0,812	0,696
	Género													
	Feminino	91	1,4070	0,4578	0,009	0,926	0,8006	0,4169	0,536	0,466	0,7917	0,4682	0,777	0,381
	Masculino	66	1,4147	0,5832			0,9027	0,6329			0,9006	0,4895		
	Estado Civil													
	Solteiro	34	1,3873	0,5604	2,072	0,129	0,9650	0,6664	0,616	0,544	0,8028	0,4541	0,683	0,059
	Casado / União de Facto	109	1,3834	0,4868			0,7900	0,4611			0,8127	0,4472		
	Divorciado/ Separado/ Viúvo	14	1,6744	0,5511			0,8762	0,4228			1,0971	0,8671		
	Parentalidade (filhos< 6 anos)													
	Sim	46	1,4306	0,5428	0,016	0,899	0,8584	0,4855	0,173	0,681	0,8328	0,4928	0,156	0,696
	Não	39	1,4162	0,4970			0,7809	0,4186			0,9022	0,4949		
	Habilitações Literárias													
	Ensino Básico				1,098	0,336			1,812	0,173			0,147	0,864
Ensino Secundário	47	1,3234	0,5611	0,8152			0,6094	0,8879			0,2844			
Licenciatura	106	1,4424	0,4828	0,8204			0,4739	0,8099			0,5126			
Mestrado /Doutoramento	4	1,5777	0,6936	1,5116			0,5637	0,8509			0,7733			

p<0,05

(+) variáveis transformadas

Tabela 29. Análise ANOVA para a exaustão, cinismo e ineficácia profissional face aos antecedentes da relação laboral

		N	EXAUSTÃO (+)				CINISMO (+)				INEFICÁCIA PROFISSIONAL (+)			
			M	dp	F	Sig.	M	dp	F	Sig.	M	dp	F	Sig.
Variáveis da relação laboral	Antiguidade	147	1,4108	0,5157	0,899	0,608	0,8562	0,5199	0,856	0,619	0,8520	0,4713	1,108	0,376
	Antiguidade na função	156	1,4102	0,5141	1,126	0,332	0,8551	0,5135	1,390	0,199	0,8296	0,4777	0,654	0,071
	Função profissional													
	Caixa / Assistente comercial	58	1,4251	0,5397	0,583	0,560	0,9385	0,6025	0,667	0,518	0,9357	0,3919	1,251	0,293
	Gestor de clientes	39	1,3382	0,4963			0,7434	0,3766			0,7117	0,4282		
	Gerência	57	1,4503	0,4946			0,8231	0,5137			0,8054	0,5763		
	Exigências do trabalho	151	1,4102	0,5125	2,121	0,006	0,8321	0,5134	1,532	0,140	0,8358	0,4772	1,138	0,350

p<0,05

(+) variáveis transformadas

Tabela 30. Análise ANOVA para a exaustão, cinismo e ineficácia profissional face aos antecedentes socioprofissionais

		N	EXAUSTÃO (+)				CINISMO (+)				INEFICÁCIA PROFISSIONAL (+)			
			M	dp	F	Sig.	M	dp	F	Sig.	M	dp	F	Sig.
Variáveis socioprofissionais	Percepção de notoriedade													
	Discordo Totalmente				8,906	0,000			0,997	0,401			4,974	0,010
	Discordo	7	0,9031	0,5903			0,8750							
	Nem concordo, nem discordo	14	1,4096	0,4280			0,3659	0,2336			0,5550	0,3863		
	Concordo	82	1,2938	0,4986			0,7673	0,4564			0,7175	0,4772		
	Concordo Totalmente	54	1,6529	0,4403			0,9250	0,5592			1,0447	0,4114		
	Atividades de lazer													
	Sim	103	1,3784	0,5432	0,391	0,533	0,8365	0,6083	0,018	0,894	0,7992	0,4349	0,391	0,533
	Não	48	1,4340	0,4250			0,8560	0,3716			0,9079	0,5408		

p<0,05

(+) variáveis transformadas

Tabela 31. Análise ANOVA para a exaustão, cinismo e ineficácia profissional face ao comprometimento afetivo

	N	EXAUSTÃO (+)				CINISMO (+)				INEFICÁCIA PROFISSIONAL (+)			
		M	dp	F	Sig.	M	dp	F	Sig.	M	dp	F	Sig.
Comprometimento Afetivo	155	1,4067	0,5144	2,393	0,000	0,8670	0,5103	1,894	0,060	0,8319	0,4810	1,321	0,226

p<0,05

(+) variáveis transformadas