

**MARIA DONIZETE DE CARVALHO**

**SÍNDROME DE *BURNOUT*: RELAÇÃO COM *LOCUS*  
DE CONTROLE EM PROFISSIONAIS DE  
SEGURANÇA PRIVADA**

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO (UCDB)**

**MESTRADO EM PSICOLOGIA**

**CAMPO GRANDE-MS**

**2010**

**MARIA DONIZETE DE CARVALHO**

**SÍNDROME DE *BURNOUT*: RELAÇÃO COM *LOCUS*  
DE CONTROLE EM PROFISSIONAIS DE  
SEGURANÇA PRIVADA**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia, área de concentração: Psicologia da Saúde, sob a orientação do Profa. Dra. Heloisa Bruna Grubits Freire.

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO (UCDB)**

**MESTRADO EM PSICOLOGIA**

**CAMPO GRANDE-MS**

**2010**

### Ficha Catalográfica

Carvalho, Maria Donizete de

C331s Síndrome de *Burnout*: relação com *Locus* de Controle em profissionais de segurança privada / Maria Donizete de Carvalho; orientação, Heloisa Bruna Grubits. Freire. 2010  
125 f. + anexo

Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo. Grande, 2010.

Inclui bibliografia

1. Burnout (Psicologia) 2. Estresse ocupacional 3. Segurança do trabalho I. Freire, Heloisa Bruna Grubits II. Título

CDD - 158.7

A dissertação apresentada por MARIA DONIZETE DE CARVALHO, intitulada “SÍNDROME DE *BURNOUT*: RELAÇÃO COM *LOCUS* DE CONTROLE EM PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA PRIVADA”, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em PSICOLOGIA à Banca Examinadora da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), foi .....

## **BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Heloisa Bruna Grubits Freire  
(orientadora/UCDB)

---

Profa. Dra. Liliana Andolpho Magalhães Guimarães  
(USP – SP)

---

Prof. Dr. José Carlos Rosa Pires de Souza (UCDB)

---

Profa. Dra. Lucy Nunes Ratier Martins (UCDB)

Campo Grande, MS, 16 de agosto de 2010.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à minha primeira orientadora, professora Liliana A. M. Guimarães, coordenadora do Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida do Trabalho da UCDB pelos seus ensinamentos e por acreditar em mim e ter, desde o início, me incentivado a seguir na área de pesquisa mesmo com o seu afastamento da Universidade no final de entrega do trabalho.

À professora e companheira Heloisa, que aceitou dar continuidade a minha orientação e me deu pleno apoio no momento tão importante para desenvolvimento e conclusão deste trabalho.

Ao meu marido Sidney, que sempre esteve ao meu lado, nos momentos mais decisivos da minha vida, nas lutas e nas vitórias, o que significou um fundamental alicerce para o desenvolvimento e a finalização de minha pesquisa.

Aos meus queridos filhos, Ana Livia e Guilherme Henrique, pela tolerância nos momentos de ausência e por me motivarem a continuar lutando, estudando, crescendo, amando e aprendendo.

Às amigas Psicólogas Adalzira Souza Soares e Elde Alves de Castro, pela compreensão, ajuda e incentivo em todas as etapas do trabalho.

Aos cotistas da empresa pesquisada, por terem autorizado e incentivado a realização do trabalho em sua empresa, e aos seus funcionários, pela disponibilidade em participar da pesquisa.

Ao Sr. Daniel Reis, Diretor da empresa Sebival, pelo interesse e confiança depositados no meu trabalho.

E a todos aqueles que, embora não tenham sido citados, também contribuíram direta ou indiretamente para a concretização deste trabalho.

*A maior recompensa do nosso trabalho não é somente o que nos pagam por ele, mas aquilo em que ele nos transforma.*

John Ruskin (1819-1900)

*Sem trabalho, toda vida apodrece, mas sob um trabalho sem alma a vida sufoca e morre.*

Albert Camus (1913-1960)

## RESUMO

**Introdução:** É bem conhecido o alto nível de exposição ao risco para o estresse ocupacional e a Síndrome de *Burnout*, ao qual estão submetidos os profissionais de segurança privada, com repercussões importantes em sua saúde física e mental. **Objetivos:** Caracterizar a ocorrência e os níveis da Síndrome de *Burnout* e sua relação com o *Locus* de Controle de trabalhadores de segurança privada, relacionando : Vigilantes Patrimoniais e os Vigilantes de transporte de valores. **Casuística e Método:** Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, de corte transversal. De uma população N=461 de trabalhadores de segurança privada de uma empresa de Campo Grande, MS, participaram n=143 (31%) sendo 109 Vigilantes Patrimoniais (76,23%) e 34 (23,78%) Vigilantes do Transporte de Valores, todos do sexo masculino. Para esta finalidade foram utilizados os instrumentos de pesquisa: 1) o Inventário de *Burnout* de Maslach; 2) a Escala de *Locus* de Controle no Trabalho; e 3) o Questionário Sociodemográfico e Ocupacional. Para as análises dos dados sociodemográficos categóricos em relação ao Inventário de *Burnout* e Escala de *Locus* de Controle no Trabalho foi aplicado o teste Qui-quadrado ( $\chi^2$ ), com nível de 5% de significância e, para os dados sociodemográfico-ocupacionais contínuos, utilizou-se a técnica de Análise de Variância. **Resultado:** Encontrou-se um nível moderado da Síndrome de *Burnout*, e média Exaustão Emocional, Despersonalização e Baixa Realização Profissional. Associações estatisticamente significativas foram obtidas entre Síndrome de *Burnout* na dimensão Despersonalização e a variável função/cargo, maior prevalência para o cargo de Vigilante Patrimonial; a variável idade para os mais jovens; e para os profissionais com menor tempo de profissão; e trabalho por turno para os que trabalham com turno fixo. Encontrou-se diferença significativa entre escolaridade e Exaustão Emocional. Com relação ao *Locus* de Controle no Trabalho, encontrou-se uma média de 52,1% da amostra classificada como *Locus* de Controle Interno, e as pessoas com menor escolaridade apresentaram *Locus* de Controle interno. Não se encontrou associação estatística significativa entre Síndrome de *Burnout* e o *Locus* de Controle no Trabalho. **Conclusões:** Os dados obtidos demonstram que tanto para os Vigilantes Patrimoniais quanto para os Vigilantes do Transporte de valores a Síndrome de *Burnout* está em curso. Estes resultados remetem à necessidade de medidas de prevenção que possibilitem uma intervenção e manejo dos fatores de risco psicossocial específicos para Síndrome de *Burnout*. Procedimentos de validação empírica da ELCT devem se repetir em amostras e organizações para o aprimoramento dos índices psicométricos.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. *Locus* de Controle no Trabalho. Segurança privada. Síndrome de *Burnout*.

## ABSTRACT

**Introduction:** It is well known the high level of exposure to risk that the occupational stress and the Burnout Syndrome has. The private security professionals are submitted to this, with important repercussions on their physical and mental health. **Aim:** To characterize the occurrence and levels of Burnout Syndrome and its relation to Locus of Control of private security workers, linking the two groups: security guards and cash transportation guards. **Casuistry and Method:** This is an exploratory-descriptive cross-sectional study. Data were collected out of a population N=461 of workers of a private security company in Campo Grande, MS. The participants n=143 (31%), included 109 security guards (76.23%) and 34 (23.78%) cash transportation guards, all male. For this purpose, the following research tools were used: 1) The Maslach Burnout Inventory; 2) Work Locus of Control Scale; and 3) the Socio-demographic and Labor data Questionnaire. The chi-square test was applied to analyze the categorical socio-demographic data concerning the Burnout Inventory and the Work Locus of Control Scale, within a level of 5% significance, and the Analysis of Variance was used to analyze the continuous socio-demographic labor data. **Results:** There was a moderate level of Burnout Syndrome, and medium level of emotional exhaustion, depersonalization and reduced professional accomplishment. Statistically significant associations were obtained into Burnout Syndrome on depersonalization: function/occupation, major incidence to the occupation of security guard; age, to the youngest ones; and to the professionals with less professional period of time; and work shift, to those ones who work in a specific shift. Significant differences were observed between educational degree and emotional exhaustion. Concerning the Work Locus of Control Scale, an average of 52.1% of the sample was classified as Internal Locus of Control, and people with a lower educational degree showed an internal *locus* of control. It was not observed any significant statistic association between Burnout Syndrome and Locus of Control at work. **Conclusion:** The obtained data shows that for both the security guards and cash transportation guards the Burnout Syndrome is carrying on. The obtained data points out to the need of some preventive and interventional work so that the psychosocial risk of Burnout Syndrome be detected and dealt with. Procedures for empirical validation of Work Locus of Control Scale must be repeated on samples and organizations for the improvement of psychometric rate.

Key words: Occupational stress. Work Locus of Control. Private security. Burnout Syndrome.



## LISTA DE SIGLAS

CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
CID	Código Internacional de Doenças
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CNS	Conselho Nacional de Saúde
DE	Despersonalização
DPF	Departamento de Polícia Federal
EE	Exaustão Emocional
ELCT	Escala Locus de Controle no Trabalho
FENAVIST	Federação Nacional das Empresas de Segurança e Transporte de Valores
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LC	Locus de Controle
LCE	Locus de Controle Externo
LCI	Locus de Controle Interno
LSMQVT	Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida do Trabalho
MTe	Ministério do Trabalho e Emprego
NEMPSI	Núcleo de estudos Multidisciplinares e Psicologia
NIOSH	National Institute for Occupational Safety and Health
NR	Norma Regulamentadora
QSDO	Questionário Sócio-Demográfico e Ocupacional
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais

SINDEV Sindicato das Empresas de Vigilância, Segurança e Transporte de Valores de Mato Grosso do Sul

SESMT Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho

TCLE Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## **LISTA DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1 - MBI em relação à função do profissional. ....	65
GRÁFICO 2 - MBI em relação à idade do profissional. ....	73
GRÁFICO 3 - MBI em relação à escolaridade do profissional. ....	76
GRÁFICO 4 - MBI em relação ao tempo de profissão. ....	78

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Características sociodemográficas entre profissionais de Segurança, Campo Grande, 2009 .....	60
TABELA 2 - Características sociodemográficos-ocupacionais entre profissionais de segurança, Campo Grande, 2009 .....	62
TABELA 3 - Composição dos profissionais amostrados na ELCT.....	63
TABELA 4 - ELCT em relação à função do profissional.....	63
TABELA 5 - ELCT em relação à religião do profissional .....	63
TABELA 6 - ELCT em relação à escolaridade do profissional.....	63
TABELA 7 - Valores das sub-escalas da Síndrome de <i>Burnout</i> .....	64
TABELA 8 - MBI em relação à função do profissional .....	65
TABELA 9 - MBI em relação à religião do profissional.....	71
TABELA 10 - MBI em relação à idade do profissional .....	73
TABELA 11 - MBI em relação à escolaridade do profissional .....	76
TABELA 12 - MBI em relação ao tempo de trabalho na empresa.....	77
TABELA 13 - MBI em relação ao tempo de profissão .....	78
TABELA 14 - MBI em relação se o profissional pratica atividade física .....	80
TABELA 15 - MBI em relação às horas trabalhadas .....	81
TABELA 16 - MBI em relação às horas dormidas.....	83
TABELA 17 - MBI em relação ao estado civil .....	84
TABELA 18 - MBI em relação ao turno de trabalho.....	85
TABELA 19 - MBI e ELCT em relação ao tempo de serviço do profissional.....	91
TABELA 20 - Correlação entre Síndrome de <i>Burnout</i> , <i>Locus</i> de Controle em relação ao tempo de trabalho na empresa.....	92

TABELA 21 - MBI e ELCT em relação as horas trabalhadas.....	93
TABELA 22 - MBI e ELCT em relação às horas dormidas .....	94
TABELA 23 - Correlação entre Síndrome de <i>Burnout</i> e <i>Locus</i> de Controle.....	95

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	15
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	20
2.1 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A CONCEPÇÃO DO TRABALHO .....	21
2.1.1 O trabalho do vigilante.....	24
2.2 SOBRE O ESTRESSE .....	26
2.2.1 Estresse ocupacional .....	28
2.2.2 Características pessoais e estresse .....	31
2.3 SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> .....	32
2.4 <i>LOCUS</i> DE CONTROLE.....	41
2.4.1 <i>Locus</i> de Controle e Trabalho .....	45
<b>3 A PESQUISA</b> .....	47
3.1 OBJETIVOS.....	48
3.1.1 Geral.....	48
3.1.2 Específicos .....	48
3.2 <i>LOCUS</i> DA PESQUISA .....	48
3.3 HIPÓTESES.....	49
<b>4 CASUÍSTICA E MÉTODO</b> .....	50
4.1 TIPO DE ESTUDO .....	51
4.2 PARTICIPANTES .....	51
4.2.1 Critérios de inclusão .....	51
4.2.2 Critérios de exclusão.....	52
4.3 RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS .....	52
4.4 INSTRUMENTOS DE PESQUISA.....	52
4.4.1 Inventário de <i>Burnout</i> de Maslach.....	52
4.4.2 Escala de <i>Locus</i> de Controle no Trabalho.....	53
4.4.3 Questionário de dados sociodemográfico-ocupacionais.....	55
4.5 PROCEDIMENTOS .....	55
4.5.1 Procedimentos e aspectos éticos da pesquisa.....	55

4.5.2	Análise e processamentos de dados .....	56
<b>5</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>57</b>
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA .....	59
5.2	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> .....	63
5.3	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO <i>LOCUS</i> DE CONTROLE NO TRABALHO .....	87
5.4	CORRELAÇÕES ENTRE OS DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS- OCUPACIONAIS, <i>LOCUS</i> DE CONTROLE E SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> .....	90
<b>6</b>	<b>CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>99</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>106</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>120</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>124</b>

**1 INTRODUÇÃO**

---



No contexto atual das organizações de trabalho, que Drucker (1999) chama de “Sociedade do Conhecimento”, a internacionalização dos mercados, as pressões por produtividade e a competitividade que as empresas e os trabalhadores vêm sofrendo, tornam cada vez maiores as demandas de produtividade, iniciativa, conhecimento e inovação sobre as pessoas. Consequentemente, elas sentem cada vez mais os efeitos de um novo ambiente de trabalho, onde se exige paulatinamente mais e mais dos profissionais (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Este estudo está focado no setor de Segurança Privada, a qual, a partir de meados do século XX, pôde ser verificada em diversos países e principalmente no Brasil, onde uma grande expansão dos serviços particulares de proteção tem trazido à tona importantes questões pertinentes à problemática da violência e da criminalidade.

Os estudos da segurança privada localizados têm identificado isso sumariamente como um efeito de carências e características sociais problemáticas que emanam, principalmente, da forma como o poder público é exercido, favorecendo o surgimento e emancipação dos serviços particulares de segurança no Brasil. Por outro lado, isso não pode ser resumido na questão da falência da segurança pública, tampouco em uma suposta crise de legitimidade do Estado.

A segurança privada, pelas características de sua regulação e seu modelo existente, possui atualmente no Brasil *status* de atividade complementar à segurança pública e pode ser efetivamente controlada, regulamentada e fiscalizada.

Para melhor compreensão da expansão da segurança privada no Brasil, é importante levar em conta três aspectos que podem ser apontados como os principais fatores impulsionadores da expansão do mercado de segurança: o crescimento da violência e da criminalidade (sobretudo a especialização do crime); a percepção da violência e o aumento da insegurança; e as mudanças na utilização do espaço urbano e circulação da população nas grandes cidades.

Trabalhando há dezesseis anos como Psicóloga Organizacional e posteriormente com a gestão de Recursos Humanos em uma empresa de segurança privada de Campo Grande, MS, a autora deste trabalho convive no ambiente organizacional com os profissionais da segurança: vigilantes patrimoniais e vigilantes do transporte de valores, que enfrentam

situações de constante exposição a violência, tensões, riscos e lidam no dia-a-dia com um alto nível de pressão e estresse, o que leva ao desgaste físico e mental.

Como aluna especial do Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), surgiu o interesse desta pesquisadora pelo tema Saúde/Doença Mental e Trabalho e os construtos *Locus* de Controle no Trabalho e Síndrome de *Burnout*, durante as reuniões e encontros com os grupos de pesquisa do Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida do Trabalho, ligado ao Núcleo de Estudo Multidisciplinares em Psicologia.

Os modelos teóricos aprendidos de Estresse Ocupacional existentes, entre outros, de Síndrome de *Burnout* e *Locus* de Controle no Trabalho, foram então, dada a experiência profissional como Psicóloga, associados a ocorrências observadas no cotidiano, como o índice de absenteísmo, os afastamentos, o desgaste emocional entre outros que, provavelmente, contribuíam para o adoecimento de alguns trabalhadores. Isso permitiu a compreensão de que muito pode ser feito, sobretudo, por parte da organização.

Daí, portanto, o interesse em realizar esta pesquisa, buscando tornar visível uma amostra dessa situação, entendendo a importância do problema, bem como as repercussões exercidas pelos agravos à saúde mental do trabalhador, as consequências e os prejuízos pessoais, profissionais, organizacionais e os relativos ao sistema de saúde e previdenciário.

O trabalho faz parte da natureza humana e, por meio dele, o homem constrói o mundo e se constrói, com identidade e subjetividade próprias (CODOC, 2006). O trabalho, desde sempre, tem motivado pesquisadores das áreas da saúde física e mental. A execução do trabalho poderia ser percebida como primariamente prazerosa, no entanto, em muitas circunstâncias, ainda é sentida como um sacrifício e desencadeadora de sofrimento e adoecimento, não pelo trabalho em si, mas pelo clima organizacional e emocional existente no ambiente de trabalho.

Nesse sentido, uma temática que tem despertado grande interesse dos estudiosos da saúde mental e trabalho é o *Locus* de Controle no Trabalho. Spector (1988 apud ABBAD; MENESES, 2004) considera-o uma variável de personalidade que tem sido muito estudada em uma grande variedade de contextos, incluindo organizações. O construto exprime expectativas individuais generalizadas de que recompensas, reforços ou resultados de ações

personais sejam controlados por fontes externas ao indivíduo (sorte, outros poderosos) ou por ele próprio (fonte interna).

Outra vertente de estudos não menos importante é a do Estresse Ocupacional, que, se cronicado, poderá levar o trabalhador a desenvolver a Síndrome de *Burnout*. Esta se caracteriza pela presença de exaustão emocional, autoavaliação negativa, depressão e insensibilidade no trato com as pessoas, sendo comum também o aparecimento de desmotivação, insatisfação ocupacional, entre outros (CARLOTTO, 2002).

Assim sendo, cabe enfatizar que, se não houver uma intervenção efetiva a tempo, erradicando definitivamente o problema, o estresse poderá se cronicar, levando o trabalhador à exaustão e à Síndrome de *Burnout*, com sérios prejuízos à sua saúde física e mental.

Desde que o *Burnout* começou a ser investigado, os estudos foram se multiplicando em diversas categorias profissionais. Observa-se grande número de trabalhos, principalmente quanto a enfermeiros e auxiliares de enfermagem, no que tange aos profissionais da saúde, (BORGES et al., 2002; MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005) e, entre os professores, no que se refere ao setor de educação (CARVALHO, 1995; MOURA, 1997; CARLOTTO; PALAZZO, 2006; CODO; VASQUES-MENEZES, 1999). É caracterizado como uma síndrome que incide mais especificamente nos que se ocupam em cuidar dos demais.

Quanto a isso, é reduzidíssimo o número de investigações acerca dos profissionais da segurança pública, quais sejam policiais civis e militares, agentes penitenciários, e nenhum foi encontrado com profissionais da segurança privada: vigilantes patrimoniais e de transporte de valores.

O presente estudo discute, portanto, dois temas atuais e importantes do campo da Saúde Mental do trabalhador: 1) a Síndrome de *Burnout* (quadro clínico mental, decorrente da cronicização do Estresse Ocupacional e 2) o *Locus* de Controle no Trabalho, definido como uma expectativa do indivíduo acerca de como as recompensas, reforços ou resultados na vida são controlados por suas próprias ações (interno) ou por forças externas (figuras de autoridade, sorte, entre outros) em profissionais de uma empresa de segurança privada de Campo Grande, MS.

Com o objetivo de caracterizar a ocorrência e os níveis da Síndrome de *Burnout* e sua relação com o *Locus* de Controle no Trabalho, este estudo propõe uma comparação em dois grupos de trabalhadores: 1) os vigilantes patrimoniais e bancários e 2) os vigilantes de Transporte de Valores (carro forte), estratificada no setor de segurança e operações da organização.

A pesquisa foi realizada na matriz da empresa, localizada em Campo Grande, MS, atuante no segmento de prestação de serviços de transporte de valores e vigilância, com 21 filiais em seis estados, nas quais trabalham 3.800 funcionários, entre pessoal administrativo, de operações, diretoria e terceiros.

O presente estudo, ao avaliar o fenômeno do *Burnout* e do *Locus* de Controle no Trabalho, poderá contribuir para uma melhor compreensão nos campos de estudos da saúde mental do trabalhador, da medicina e segurança do trabalho, junto a este grupo ocupacional.

Assim esta investigação foi planejada tendo em vista a dinâmica acima apresentada, estruturando-se da seguinte forma:

Os Capítulos 1 e 2 trazem a apresentação e o referencial teórico que embasa esta investigação. A pesquisa bibliográfica aborda os seguintes temas: concepções do trabalho, segurança privada no Brasil, a profissão do Vigilante, estresse ocupacional, Síndrome de *Burnout*, e *Locus* de Controle no Trabalho. Os objetivos e o *locus* da pesquisa são tratados no Capítulo 3.

O Capítulo 4 descreve a casuística e o método de investigação, os participantes da pesquisa, os recursos humanos e materiais utilizados, os instrumentos de pesquisa, quais sejam o Inventário de *Burnout* de Maslach (MBI), a Escala de *Locus* de Controle no Trabalho (ELCT), desenvolvida por Spector (1988), o Questionário Sociodemográfico e Ocupacional (QSDO), além de apresentar os procedimentos e aspectos éticos, a coleta, a análise e o processamento dos dados.

No Capítulo 5, são demonstrados os resultados e a discussão, enquanto, no Capítulo 6, apresentam-se as conclusões obtidas e as considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

---

## 2.1 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A CONCEPÇÃO DO TRABALHO

O construto trabalho tem assumido uma gama variada de significados e, dependendo da perspectiva em que é analisado, assume diferentes sentidos. O significado atribuído ao trabalho apropriou-se de contribuições de diversas ciências: da Antropologia, da Sociologia, da Economia e da Psicologia. Não se pode deixar de mencionar também as concepções políticas, religiosas, ideológicas, históricas e biológicas, que vão exercer influência na maneira como ele será compreendido (KANAANE, 1999).

Para Codo (2006a), a conceituação de trabalho deve ser buscada não na Psicologia ou na Sociologia por serem ciências por demais derivadas, resultantes da fragmentação de conhecimentos, e sim vir da Filosofia e da Economia: “O trabalho é uma relação de dupla transformação entre o homem e a natureza, geradora de significado.” (CODO, 2006a, p. 80). De uma forma mais resumida: a pessoa se transforma ao transformar o objeto, e vice-versa.

Na língua portuguesa, a palavra trabalho origina-se da forma latina *tripalium*, “[...] instrumento feito de três paus aguçados, algumas vezes ainda munidos de pontas de ferro, no qual os agricultores bateriam o trigo, as espigas de milho, o linho, para rasgá-los e esfiapá-los.” (ALBORNOZ, 1998, p. 10). Segundo essa autora, *tripalium* é também descrito como instrumento de tortura, estando associado ao verbo *tripaliare*, cujo significado é torturar. Embora fosse instrumento usado na agricultura, a maior parte dos dicionários descrevem *tripalium* apenas como utensílio de tortura, e vem daí os significados de padecimento e cativeiro associados ao termo trabalho. Na língua portuguesa, há, ainda, as palavras “labor” e “trabalho” entendidas como sinônimos, não obstante esta última possuir dois significados distintos: por um lado, a realização de uma obra expressiva, criadora e permanente e de reconhecimento social; por outro, esforço rotineiro, repetitivo, sem liberdade e consumível.

Para Albornoz (1998), do ponto de vista filosófico, o homem trabalha quando, ao colocar em prática suas forças espirituais ou corporais, tem em vista um determinado objetivo, de forma que todo trabalho supõe um fim, mas também um esforço. Trabalho, então, é ao mesmo tempo esforço físico ou mental, processo e ação, mas também é produto final. Isso é o que diferencia o trabalho humano do realizado por outros animais: a existência de uma intencionalidade, de uma consciência e uma liberdade, não apenas a motivação pela

sobrevivência.

Marx (2008, p. 211-212) demonstra nesse sentido que antes de tudo, o trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza: “[...] agindo sobre a natureza, que está fora dele, através do movimento, e, transformando-a, o homem transforma também sua própria natureza”. O trabalhador não transforma apenas o material sobre o qual opera; ele imprime ao material o projeto que já existia antes idealmente na imaginação e o transforma em realidade, como também constitui lei determinante do seu modo de operar, ao qual tem de subordinar sua vontade.

A produção humana é instrumento de transformação da natureza pelo homem e do homem pela natureza, e isso se deve somente ao capital. Segundo Codo (2006a), o homem vende sua capacidade de transformação (e de autotransformação) pelo salário e se aliena de si mesmo, isto é, a acumulação do capital é inversamente proporcional ao controle do homem sobre seu próprio ambiente. A marca central do sistema capitalista, a mercadoria, traz em si a alienação, definida como ruptura entre o produto e o produtor do trabalho.

Desse ponto de vista psicossocial, a alienação implica a ruptura entre o eu e o objetivo, e entre o eu e o subjetivo, considerando que o trabalho sempre foi uma maneira de se subjetivar o mundo, transformando-o à nossa imagem e semelhança, e isto se dá pelo tanto que se objetiva (CODO, 2006d). “O homem se explica pelo trabalho, porque é assim ele se hominiza e se perde de si mesmo” (CODO, 2006e).

Essa alienação, na visão psicanalítica de Dejours (1991) – embora esteja se referindo precisamente ao conceito dado por Karl Marx em seus manuscritos de 1844 –, é a tolerância graduada segundo os trabalhadores de uma organização do trabalho, contrária a seus desejos, suas necessidades e sua saúde, e que, segundo o autor, só é possível por meio de uma ação específica sobre os processos psíquicos. A desapropriação do corpo não é tarefa fácil, já que este está submetido à estrutura de personalidade, mas possível, de modo que o trabalhador acaba por confundir com seus desejos próprios a imposição organizacional. Trata-se de uma alienação no sentido psiquiátrico, de substituição da vontade própria do Sujeito pela do Objeto. O sofrimento começa quando a evolução desta relação é bloqueada: “A alienação é uma verdade clínica que, no caso do trabalho, toma a forma de um conflito onde o desejo do trabalhador capitulou frente à injunção patronal.” (DEJOURS, 1991, p. 137).

Uma das características do trabalho nos dias de hoje é sua submissão ao capital, pela

sobrevivência, alienando pessoas em indivíduos. “A alienação objetiva o homem do produto, e do processo de seu trabalho, e isto é consequência [sic] da organização legal do capitalismo moderno e da divisão social do trabalho.” (ALBORNOZ, 1998, p. 36).

Além das teorias clássicas no contexto psicológico citadas, constata-se, nos últimos anos, um interesse pelas questões relacionadas aos vínculos entre trabalho e saúde/doença mental. O interesse é baseado no aumento de transtornos mentais e dos comportamentos associados ao trabalho verificados nas estatísticas e estudos nacionais realizados em populações trabalhadoras.

Segundo estimativas da Organização Mundial de Saúde (OMS), os chamados transtornos mentais menores acometem cerca de 30% dos trabalhadores ocupados, e os transtornos mentais graves, cerca de 5 a 10%. No Brasil, segundo estatísticas do Instituto Nacional do Seguro Social, os transtornos mentais ocupam a 3ª posição entre as causas de concessão de benefício previdenciário como auxílio doença, afastamento do trabalho por mais de 15 dias e aposentadorias por invalidez (MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL; ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE NO BRASIL, 2001).

Barbosa-Branco, Albuquerque-Oliveira e Mateus (2002) também referem que o Brasil gastou cerca de R\$ 1,82 bilhão em benefícios para trabalhadores com problemas ligados à saúde mental, tais como: 1) depressão, 2) estresse, 3) esquizofrenia e 4) alcoolismo. A mesma autora refere que, entre os transtornos de humor ou afetivos (grupo de transtornos psiquiátricos que mais afastam os trabalhadores), a depressão é mais prevalente, sendo responsável por 65% dos afastamentos. Em ordem de prevalência, o 2º grupo de transtornos mentais que mais tem levado a afastamentos é o dos transtornos neuróticos relacionados ao estresse.

Outro aspecto de relevância para a saúde/doença mental e trabalho refere-se a como a legislação previdenciária reconhece os transtornos mentais como doenças do trabalho. O estresse, Síndrome de *Burnout*, a depressão, como doenças que podem estar relacionadas com o trabalho pela Portaria n. 1.339, de 18 de novembro de 1999, que lista os transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho (F43 e F43.1), e a necessidade de estabelecer a relação causal entre o dano e/ou a doença e o trabalho (BRASIL, 2008).



### 2.1.1 O trabalho do vigilante

Para o presente estudo, é de relevância descrever o trabalho do Vigilante, a especificidade, as atribuições da função, as condições gerais de exercício, formação e experiência, competências pessoais e áreas de atividade estabelecidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego na nova Classificação Brasileira de Ocupações, de 2002.

Assim, em relação à função dos Vigilantes e Guardas de Segurança:

Vigiam dependências e áreas públicas e privadas com a finalidade prevenir, controlar e combater delitos como porte ilícito de armas e munições e outras irregularidades, zela pela segurança das pessoas, do patrimônio e pelo cumprimento das leis e regulamentos; recepcionam e controlam a movimentação de pessoas em áreas de acesso livre e restrito; fiscalizam pessoas, cargas e patrimônio; escoltam pessoas e mercadorias. Controlam objetos e cargas; vigiam parques e reservas florestais, combatendo inclusive focos de incêndio; vigiam presos. Comunicam-se via rádio ou telefone e prestam informações ao público e aos órgãos competentes. (BRASIL, 2002, p. 624).

As condições gerais de exercício:

São em geral, assalariados, com carteira assinada, que atuam em estabelecimentos diversos de defesa e segurança e de transporte terrestre, aéreo ou aquaviário. Podem trabalhar em equipe ou individualmente, com supervisão permanente, em horários diurnos, noturnos, em rodízio de turnos ou escala. Trabalham em grandes alturas, confinados ou em locais subterrâneos. Estão sujeitos a risco de morte e trabalham sob pressão constante, expostos a ruídos, radiação, material tóxico, poeira, fumaça e baixas temperaturas. (BRASIL, 2002, p. 624).

Quanto a sua formação e experiência:

O exercício das ocupações requer ensino médio completo, exceto Agente de proteção de aeroporto e vigilante que tem requisito o ensino fundamental. Todas as ocupações requerem formação profissionalizante básica de duzentas e quarenta horas. Os Vigilantes passam por treinamento obrigatório em escolas especializadas em segurança, onde aprendem a utilizar armas de fogo. (BRASIL, 2002, p. 624).

A segurança privada cresceu linearmente no Brasil desde a regulamentação oficial com a publicação da Lei n. 7.102, de 20 de junho de 1983, tendo seu maior crescimento a partir dos anos 1990, notado pelo número de empresas de vigilância e de Vigilantes.

No final de 2004, havia no Brasil 2.144 empresas de vigilância, 293 empresas de transporte de valores e 1.148.568 Vigilantes oficialmente cadastrados, de acordo com o Departamento de Polícia Federal (DPF), órgão que é formalmente responsável pela autorização, fiscalização e controle do setor de serviços privados de segurança no país. Esses números correspondem apenas ao montante de empresas e vigilantes regularmente cadastrados, isto é, Vigilantes com curso de formação profissionalizante, o que não corresponde ao número de profissionais em atividade. E dos Vigilantes em atividade, cerca de 81% estão nos bancos, indústrias, órgãos públicos e comércio (BRASIL, 2005b).

O número de Vigilantes em atividade no Brasil é de 382 mil, e no estado de Mato Grosso do Sul são 2,2 mil Vigilantes, de acordo com o *II Estudo do Setor de Segurança Privada – ESSEG* (2005) (FEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE SEGURANÇA E TRANSPORTE DE VALORES, 2005). Esse estudo analisou a relação entre o número de Vigilantes que fazem parte do mercado formal e na população brasileira, e os dados obtidos reforçam o crescimento do setor no país. No ano de 2002 para cada 552 brasileiros, existia um Vigilante, em 2003 um profissional para 529, em 2005 um Vigilante atendendo 482 habitantes (BRASIL, 2005a).

A atividade de segurança privada, conta uma regulamentação específica, com a publicação da Lei n. 7.102/1983 e posteriores alterações, Lei n. 8.863 de 28 de março de 1994, Portaria DG/DPF n. 992, de 25 de outubro de 1995, atualizada pela Portaria DG/DPF n. 387, de 28 de agosto de 2006, atribuindo o DPF responsável pelo disciplinamento e competência para fiscalizar o funcionamento de toda a atividade de segurança privada existente no país (BRASIL, 1983, 1994, 1995, 2006).

Segundo a Portaria DG/DPF n. 387/2006, são consideradas como segurança privada as atividades desenvolvidas em prestação de serviços com a finalidade de:

- I - vigilância patrimonial – exercida dentro dos limites dos estabelecimentos, urbanos ou rurais, públicos ou privados, com a finalidade de garantir a incolumidade física das pessoas e a integridade do patrimônio no local, ou nos eventos sociais;
- II - transporte de valores – consiste no transporte de numerário, bens ou valores, mediante a utilização de veículos comuns ou especiais;
- III - escolta armada – visa a garantir o transporte de qualquer tipo de carga ou de valores;
- IV - segurança pessoal – exercida com a finalidade de garantir a incolumidade física de pessoas;

V - curso de formação – tem por finalidade formar, especializar e reciclar os vigilantes. (BRASIL, 2006).

Para o exercício da profissão, segundo a Lei n. 7.102/1983, o Vigilante deverá preencher os seguintes requisitos:

- I - ser brasileiro;
- II - ter idade mínima de 21 (vinte e um) anos;
- III - ter instrução correspondente à 4ª série do 1º Grau;
- IV - ter sido aprovado, em curso de formação de vigilante, realizado em estabelecimento com funcionamento autorizado nos termos desta Lei, isto é, autorizado pelo Ministério de Justiça/DPF;
- V - ter sido aprovado em exame de saúde física, mental e em psicotécnico;
- VI - não ter antecedentes criminais registrados; e
- VII - estar quite com as obrigações eleitorais e militares. (BRASIL, 1983).

O exercício da profissão de vigilante requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e Ministério de Justiça/DPF, é assegurado ao Vigilante uniforme especial, seguro de vida em grupo feito pela empresa empregadora, porte de arma, prisão especial por ato decorrente do serviço quando em serviço. Exige qualificação e especialização necessárias para se relacionar com pessoas e público e uso do porte de arma, e por isto estar apto em avaliação psicológica no ingresso e a cada 24 meses.

As empresas de segurança privada enquadram-se na Classificação Nacional de Atividades Econômicas com correspondente Grau de Risco 03, para fins de dimensionamento do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho, nos termos da Norma Regulamentadora n. 4, aprovadas pela Lei n. 6.514, de 22 de dezembro de 1977, e alterada pela Portaria n. 3.214, 8 de junho de 1978, do Ministro de Estado do Trabalho, da Consolidação das Leis do Trabalho (BRASIL, 1977, 1978).

A seção seguinte aborda o tema do estresse, visto a interferência dessa temática no desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*.

## 2.2 SOBRE O ESTRESSE

O conceito de estresse foi descrito primeiramente por Hans Selye, em 1936, como um estado manifestado por uma síndrome específica, constituído por todas as alterações não-

específicas produzidas num sistema biológico. Ele pôde perceber em estudos que, quando se submete um organismo a estímulos que ameacem seu equilíbrio orgânico (sua homeostase) e a uma situação que exige esforço de adaptação, o organismo tende a reagir com um conjunto de respostas específicas, e isso ele chamou de estresse (SELYE, 1956).

Ao conjunto das modificações não específicas ocorridas no organismo diante do estresse, Selye (1956) deu o nome de Síndrome de Adaptação Geral, que consiste em três fases: Reação de Alarme, Fase da Resistência e Fase da Exaustão.

A Reação de Alarme compreende uma “fase de choque” e uma “fase de contrachoque”. A primeira é representada pelo efeito inicial e imediato do agente nocivo sobre os tecidos, pela redução da temperatura do corpo e pela diminuição da pressão sanguínea. A segunda representa os esforços defensivos ativos por parte do sistema fisiológico em um aumento do córtex adrenal e uma elevação das secreções adrenocorticais produzindo aumento da pressão sanguínea e da temperatura do organismo (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005; SELYE, 1956).

O estágio da Resistência é caracterizado pela resistência aumentada em relação ao agente estressor e por uma adaptação perante outros estímulos. E finalmente, após longa exposição a estresse severo, ocorre a Exaustão, com o reaparecimento de muitos dos sintomas da reação de alarme. A fase final produz o que autor chama de “doenças de adaptação” (SELYE, 1956). Portanto o estresse representa um “conjunto universal de reações e processos fisiológicos criado por exigências do ambiente” designadas por ele como agentes estressores.

Estudos de Lazarus e Folkman (1984) sobre Estresse Psicológico e o Processo de *Coping* ou de enfrentamento, assumem que há processos intervenientes entre as exigências impostas pelo ambiente e os resultados ao nível da pessoa, em termos emocionais e de desempenho. *Coping*, segundo os autores, são esforços cognitivos e comportamentais despendidos pela pessoa para administrar as exigências impostas por um evento considerado estressante. Dentro dessa concepção, os eventos não são estressantes, e sim a forma como são interpretados e a reação que despertam no indivíduo.

O estresse psicológico é uma aplicação do termo que ultrapassa a dimensão biológica e, na definição de Lazarus e Folkman (1984), enfatiza a relação entre a pessoa e o ambiente, levando em consideração características pessoais, de um lado, e a natureza do evento ambiental, de outro. Esses autores citam-no como sendo semelhante ao moderno conceito

médico de doença que já não é vista como causada exclusivamente por um agente externo; para ocorrer ou não, depende também da sensibilidade do organismo. Igualmente, não existe objetivo em definir estresse psicológico como uma reação sem considerar as características da pessoa. Entretanto a simples existência de eventos negativos não é suficiente para caracterizar o fenômeno do estresse, pois, para que ele ocorra, é necessário que tais eventos negativos sejam percebidos e avaliados como estressantes. Em outras palavras, esses autores chamam a atenção para a importância da avaliação cognitiva da situação.

Lazarus e Folkman (1984) descrevem quatro pressupostos essenciais que devem ser observados: 1) um agente causal interno ou externo que pode ser denominado de estressor; 2) uma avaliação que diferencia tipos de estresse (dano, ameaça e desafio) 3) os processos de *coping* utilizados para lidar com os estressores e 4) um padrão complexo de efeitos na mente ou no corpo, frequentemente referido como reação de estresse.

Limongi-França e Rodrigues (1997), em uma visão biopsicossocial, postulam que o estresse caracteriza-se pela relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias às quais está submetida, o que é avaliado como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem-estar.

Considerando que o estresse é inerente à vida humana como medida de sobrevivência e muito presente na sociedade atual, e por ser o Estresse Ocupacional ocasionado a partir de situações relacionadas ao trabalho, é que ele será tratado na próxima seção.

### 2.2.1 Estresse ocupacional

Estudos de Cooper, Cooper e Eaker (1988) desenvolveram um modelo teórico que enfoca tanto aspectos individuais quanto ambientais de estresse, como sua relação com o ambiente laboral. Os autores entendem o processo com base nos fatos:

- a) a grande maioria dos indivíduos procura manter seus pensamentos e relacionamentos com o mundo de forma estável;
- b) cada fator dos estados emocional e físico de uma pessoa possui limites de estabilidade dentro dos quais a pessoa se sente confortável. E o indivíduo sempre vai agir ou enfrentar os fatores fora do limite para restaurar a situação de conforto;

- c) o comportamento de um indivíduo para manutenção desse estado conforma seu processo de ajustamento ou suas estratégias de enfrentamento.

O estresse ocupacional é considerado por Cooper e Baglioni Junior (1988 apud VIEIRA; GUIMARÃES; MARTINS, 2003) como derivado daquelas situações em que a pessoa percebe o ambiente de trabalho como uma ameaça; é quando suas necessidades de realização (pessoal e profissional) e sua saúde (física ou mental) prejudicam a interação entre o trabalho e o ambiente.

Para os citados autores, todo e qualquer tipo de trabalho possui agentes potencialmente estressores (categorias ambientais) relacionados ao trabalho que podem ser categorizados em seis grandes grupos: 1) fatores intrínsecos ao trabalho; 2) papel organizacional; 3) inter-relacionamento/desenvolvimento na carreira; 4) ambientes organizacionais; 5) estrutura e clima organizacionais; 6) e interface casa/trabalho.

O estresse ocupacional ocorre quando as exigências do trabalho não se igualam às capacidades, aos recursos ou às necessidades do trabalho (NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY & HEALTH, 1999).

Nesse sentido, a European Comission (2002) e o National Institute of Occupational Safety & Health (1999) elaboraram uma lista de fatores ligados às condições de trabalho:

- a) O desenho das tarefas: pesada carga de trabalho ou ociosidade, poucas pausas para o descanso, longas jornadas de trabalho ou turnos, tarefas rotineiras com pouco significado, tempo insuficiente para completar o trabalho de modo satisfatório, ausência de descrição clara da tarefa, ausência de controle ou de orgulho em relação ao produto do trabalho;
- b) Estilo de gerenciamento: ausência de participação dos trabalhadores na tomada de decisões, comunicação precária na organização, ausência de políticas amistosas, de reconhecimento ou de recompensa quando o trabalho é bem realizado, de oportunidades de o funcionário utilizar efetivamente seus talentos pessoais ou habilidades e para fazer queixas; problemas ergonômicos, entre outros;
- c) A importância do autoritarismo e de outras características pessoais das chefias que, refletidos numa linha hierárquica, constitui fonte de angústia, manifestações psiquiátricas e psicossomáticas. Assim sendo, as emoções atuam através de seus

equivalentes fisiológicos, provocando dores musculares, diarreias, hipertensão arterial, entre outros;

- d) Relações interpessoais: ambiente social pobre e ausência de cooperação e de apoio entre colegas e supervisores, exposição a prejuízos relacionados com a idade, sexo, gênero, raça, etnia ou religião, exposição à violência, ameaças ou intimidação;
- e) Papéis no trabalho: expectativas de trabalho conflituoso ou incerto, muita responsabilidade, porém pouca autoridade ou capacidade de tomada de decisões, ausência de uma descrição clara dos papéis, chance de um pequeno erro ou de um lapso momentâneo de atenção levar a consequências sérias ou desastrosas;
- f) Preocupações com a carreira: insegurança no trabalho, ausência de oportunidades de crescimento ou promoção, rápidas mudanças para as quais o trabalhador não está preparado;
- g) Condições do ambiente: características físicas desagradáveis ou perigosas do ambiente de trabalho, como aglomeração de pessoas, barulho, poluição do ar.

Nas teorias iniciais, predominante era sobre o evento estressor, mas atualmente existe grande consideração nas diferenças individuais e nas variáveis cognitivas e motivacionais. Assim sendo, é importante considerar não só os fatores potencializadores de estresse, mas também os aspectos individuais, a maneira como cada um reage às pressões diárias, aos aspectos sociais e culturais aos quais as pessoas estão submetidas.

Diante do contexto atual, é crescente a preocupação com a relação entre estresse ocupacional e saúde mental porque o número de trabalhadores expostos a riscos à saúde, aposentadorias precoce, incapacitação temporária, absenteísmo é alarmante, trazendo problemas tanto para o trabalhador como para as empresas (GUIMARÃES et al., 2003).

Segundo Cardoso (2003), para a OMS, a saúde pode ser prejudicada não apenas pela presença de fatores agressivos (fatores de risco, de “sobrecarga”), mas também pela ausência de fatores ambientais (fatores de “subcarga”), como a falta de suficiente atividade muscular, falta de comunicação, com tarefas que causam monotonia, falta de responsabilidade individual ou de desafios intelectuais).

Portanto pode-se verificar que algum estresse é importante para a realização de

qualquer atividade e que sua total ausência, assim como seu excesso, pode ser prejudicial à saúde. Porém situações de estresse prolongado podem repercutir em um quadro patológico, originando distúrbios transitórios ou mesmo doenças graves como o estresse ocupacional.

### 2.2.2 Características pessoais e estresse

Como este estudo contempla a relação entre a Síndrome de Burnout e uma das variáveis individuais e que podem atuar como proteção ou risco para ocorrência da Síndrome, é que será tratado algumas características pessoais e o estresse a seguir.

Brenznitz (1990) refere que as diferenças individuais são variáveis que interferem na percepção que o indivíduo tem do ambiente. Quanto mais ambíguo o ambiente, mais forte a influência dessas variáveis sobre a percepção do estresse. Bermúdez (1994) cita que um grau elevado de ansiedade é um fator que deteriora a lembrança e leva o indivíduo a um baixo rendimento em tarefas que exigem a retenção de conteúdos previamente aprendidos. O indivíduo reparte sua capacidade de processamento entre as demandas da tarefa e as demandas cognitivas ligadas à ansiedade.

A personalidade tipo A também é descrita como outra característica individual relacionada ao estresse. Nessa direção, Bermúdez e Sánchez (1989) relacionam as três principais características que definem o padrão de conduta tipo A: 1) competitividade – necessidade de sobressair e render muito, concentrando-se exaustivamente em aspectos relevantes para a tarefa a ser realizada, desfocalizando o restante; 2) impaciência – alcançar o melhor aproveitamento possível do tempo; 3) hostilidade – reações de irritação, ira, ressentimento e outros sentimentos negativos em relação a fatos cotidianos, especialmente quando estes oferecem ameaças ou frustrações aos objetivos profissionais.

Os mesmos autores salientam, também, como característica desse tipo de personalidade, a extrema necessidade de o indivíduo controlar as situações ou a si mesmo. Moreno-Jimenez e Rueda (1987) relatam que pessoas do tipo “A” trabalham mais horas durante a semana e mais dias ao ano, pois parecem apresentar dificuldades de delegar funções por não acreditarem nas capacidades alheias.



As características de personalidade serão uma decisão a considerar em relação à intensidade e frequência de sentimentos de altruísmo, perfeccionismo, dedicação ao trabalho, e, como abordam sua profissão, poderiam facilitar o processo de “queimar-se” (EDELWICH; BRODSKY, 1980). Contrariamente, tais considerações são as mais valorizadas atualmente pelas empresas e nas avaliações de processos seletivos para fazer parte do quadro de funcionários.

Esse idealismo e sentimentos altruístas levam os profissionais a implicar-se excessivamente nos problemas dos usuários e a seguir uma direção pessoal para solução dos problemas. O indivíduo se sente culpado das falhas, tanto próprias como alheias, o que resultará em baixos sentimentos de realização pessoal no trabalho.

Considerando o *Burnout* como um quadro clínico mental extremo de estresse ocupacional e objetivo da presente investigação, a temática será abordada na próxima seção.

### 2.3 SÍNDROME DE *BURNOUT*

Na década de 1970 é que começaram a ser construídos modelos teóricos e instrumentos capazes de compreender o sentimento crônico de desânimo, de apatia, de despersonalização. *Burnout*, em português, é visto como “perder o fogo”, “perder a energia” ou “queimar” para fora. O termo *Burnout* é uma composição das palavras inglesas *burn* = queima e *out* = exterior, sugerindo que a pessoa com esse tipo de estresse consome-se física e emocionalmente (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Farber e Heifeltz (1991) referem que os profissionais afetados perdem o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas já não importam mais, e qualquer esforço lhe parece ser inútil. Afeta principalmente profissionais da área de serviços encarregados de cuidar de seus usuários ou de estar em contato direto com estes. Como trabalhadores de risco são apontados os profissionais de educação e saúde, policiais e agentes penitenciários, e agentes de segurança em geral.

Há uma questão bastante discutida entre os estudiosos do *Burnout*, em relação a sua delimitação conceitual e importância de se ter uma única linguagem para o entendimento da síndrome. Já há consenso de que o *Burnout* é uma experiência subjetiva de caráter negativo constituída de cognições, emoções e atitudes negativas com relação ao trabalho, às pessoas

com as quais é preciso se relacionar em função deste. É uma resposta ao estresse laboral crônico (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Pesquisas têm demonstrado que o *Burnout* ocorre em trabalhadores altamente motivados, que reagem ao estresse laboral trabalhando ainda mais até que entram em colapso. Algumas definições atribuem-no à discrepância entre o que o trabalhador dá (o que ele investe no trabalho) e aquilo que ele recebe (reconhecimento de superiores e colegas, bons resultados no desempenho etc.), segundo Codo (2006d).

Na definição de Farber e Heifeltz (1991), *Burnout* é uma síndrome do trabalho que se origina da discrepância da percepção individual entre o esforço e consequência, percepção esta influenciada por fatores individuais, organizacionais e sociais. Dada a dificuldade em se estabelecer um consenso entre os autores quanto à definição, Carlotto (2001) postula quatro grandes concepções teóricas: clínica, sócio-psicológica, organizacional e sócio-histórica.

Na perspectiva clínica, a Síndrome de *Burnout* é caracterizada como um conjunto de sintomas (fadiga física mental, falta de entusiasmo pelo trabalho e pela vida, sentimento de impotência e inutilidade, baixa autoestima), podendo levar o profissional à depressão (CARLOTTO, 2001).

De acordo com Benevides-Pereira (2002), o autor mais representativo desta concepção é o psicanalista Herbert Freudenberger, em *Staff Burnout* (1974), o qual, pela primeira vez, verificou o desgaste de humor, ou desmotivação no trabalho de voluntários, com os quais trabalhava. O autor vê a Síndrome como um estado e não um processo. Segundo essa configuração, o *Burnout* é encarado como uma síndrome que ocorre em função da atividade laboral, porém por características individuais. Considera que ela representa um estado de exaustão resultante de trabalhar extenuadamente, deixando de lado até as próprias necessidades. Para ele, o estado de exaustão é resultado do trabalho intenso, sem preocupação em atender às necessidades do indivíduo.

Para a concepção sócio-psicológica, Maslach e Jackson (1977 apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002), evidenciaram as variáveis socioambientais que predisõem ao processo de desenvolvimento do *Burnout*, os fatores que podem abrandá-la, e os sintomas característicos dela. Nesse sentido, aspectos individuais associados às condições e relações do trabalho propiciariam o aparecimento dos fatores multidimensionais da Síndrome: a Exaustão

Emocional, a Despersonalização e a Reduzida Realização Profissional, e que tem sido a perspectiva mais adotada.

É, assim, definida por Maslach e Jackson (1981) como uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto e excessivo com outros seres humanos, particularmente quando estes estão preocupados ou com problemas. Cuidar exige tensão emocional constante, atenção contínua e envolvimento afetivo do trabalhador com seus clientes, o qual se desgasta e, num extremo, desiste, não aguenta mais, entra em *Burnout*.

*Burnout* é uma experiência individual específica do contexto do trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Descrevem ainda os autores, que a Síndrome de *Burnout* manifesta-se a partir de sintomas específicos e pode ser concebida com um construto que abrange três fatores: 1) a exaustão emocional, 2) a despersonalização e 3) diminuição do sentimento de realização profissional.

A exaustão emocional é caracterizada pela falta, carência e sentimento de esgotamento emocional. Pode ter sua gênese na sobrecarga de trabalho e conflito pessoal nas relações de trabalho. É o fator principal da Síndrome e sua primeira etapa. Os trabalhadores sentem que não podem dar mais de si mesmo no nível afetivo. Percebem esgotada a energia e os recursos emocionais próprios, devido ao contato diário com os problemas (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

A despersonalização ou desumanização do trabalhador é caracterizada pela forma de tratamento aos colegas e à organização como objeto. As pessoas se tornam insensíveis e racionais, demonstrando ansiedade, irritabilidade, desmotivação, alienação e introspecção.

No rebaixamento do sentimento de realização pessoal, o trabalhador autoavalia-se de maneira negativa, sente-se infeliz, incapaz, insatisfeito profissionalmente e sem capacidade de interagir com as pessoas (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

O *Burnout* é uma síndrome relacionada especialmente ao ambiente de trabalho. O profissional, quando submetido ao estresse constante, pode desenvolvê-la levando em consideração sua percepção desse fenômeno com relação ao trabalho, sendo uma resposta à cronificação do estresse constante, transformando-se em consequências negativas individual, profissional, familiar e socialmente (BENEVIDES-PEREIRA, 2003).

A Síndrome de *Burnout* acontece com maior incidência em profissionais com um

contato interpessoal mais exigente, os quais interagem de forma constante e direta com as pessoas que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem a técnicas e métodos mais exigentes, fazendo parte de organizações de trabalho submetidas às avaliações. Por isso, entre os fatores relacionados ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* está a pouca autonomia no desempenho profissional, problemas de relacionamento com colegas ou clientes, conflito entre trabalho e família, sentimento de desqualificação e falta de cooperação da equipe (BALLONE; PEREIRA NETO; ORTOLONI, 2002).

Na concepção organizacional, baseados na Teoria das Organizações, para Golembiewski, Hiller e Dale (1987 apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002), o *Burnout* é a consequência de um desajuste entre as necessidades apresentadas pelo trabalhador e os interesses da instituição. Para os autores, os agentes estressores organizacionais têm papel principal como desencadeantes do processo de *Burnout*, e as dimensões apresentadas na Síndrome (exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização pessoal no trabalho) são mecanismos de enfrentamento, isto é, são respostas possíveis para um trabalho estressante, frustrante ou monótono.

Cherniss (1980) alerta para a diferença entre *Burnout* e alienação. A alienação diminui a liberdade da pessoa para levar a cabo sua tarefa; no caso do *Burnout*, a situação se inverte, a pessoa tem liberdade para agir, mas sobre uma tarefa impossível de realizar.

Na abordagem da concepção sócio-histórica, prioriza-se o papel da sociedade, cada vez mais individualista e competitiva, mais do que os fatores pessoais ou institucionais. Dentro desse pensamento, as ocupações voltadas para a ajuda, de proteção e desenvolvimento do outros, ou que se aproximam de uma perspectiva comunitária, são incompatíveis com os valores predominantes na sociedade atual (CARLOTTO, 2001).

Mas, de maneira geral, todos os autores reconhecem a importância do papel desempenhado pelo trabalho, e da dimensão social na relação da Síndrome. Também concordam que os profissionais que trabalham diretamente com outras pessoas, assistindo-as, ou como responsáveis de seu desenvolvimento e bem-estar, encontram-se mais susceptíveis ao desenvolvimento do *Burnout*.

Considerando os prejuízos e transtornos tanto pessoais como sociais que o *Burnout* acarreta, alguns países vêm tratando o assunto dentro dos aspectos legais, como é o caso da Itália, em que tramita um Projeto de Lei reconhecendo o *Burnout* como doença trabalhista. Na

Espanha, apesar de ainda não regulamentada, várias sentenças vêm apontando o *Burnout* como responsável pela incapacidade de profissionais e abrindo precedentes para o estabelecimento legal desta síndrome como enfermidade laboral (BARBOSA-BRANCO; ALBUQUERQUE-OLIVEIRA; MATEUS, 2002).

Nesse sentido, a legislação brasileira, por meio do Ministério da Saúde/Gabinete Ministerial, na Portaria n. 1.339/1999, traz a lista legal no livro *Doenças Relacionadas com o Trabalho: Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde*, já contempla a Síndrome de *Burnout* no Anexo II – que trata dos Agentes Patogênicos causadores de Doenças Profissionais (BRASIL, 2008). E, através do Ministério da Previdência e Assistência Social, por meio do Decreto n. 3.048, de 6 de maio de 1999 (com suas posteriores alterações), ao referir-se aos transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho (Grupo V da CID-10); o inciso XII aponta a “Sensação de Estar Acabado” (Síndrome de *Burn-Out*, Síndrome do Esgotamento Profissional) (Z73.0) (BRASIL, 1999).

Dentro de uma abordagem epidemiológica, estudos realizados no Brasil pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho da Universidade de Brasília, DF, fornecem fundamentos de relevância para justificar onexo causal entre trabalho e distúrbio mental, em especial, para justificar a inclusão da Síndrome de *Burnout* no grupo II. Nessa pesquisa o autor apresenta resultados da pesquisa realizada com 52.000 professores das redes estaduais de vários estados do Brasil, mostrando análises probabilísticas do *Burnout* e esta categoria profissional (CODD; VASQUES-MENEZES, 1999).

Ballone, Pereira Neto e Ortoloni (2002) afirmam que o *Burnout* atualmente estende-se a todos os profissionais e que provavelmente seja a responsável pelas altas taxas de absenteísmo ocupacional, devido à perda do interesse e à tensão emocional crônica gerada nas pessoas em sua relação com o trabalho.

Os sintomas dos profissionais que desenvolvem esta síndrome podem ser identificados quando há diminuição da produção e na qualidade do trabalho por ele realizado, aumento de absenteísmo, devido ao alto índice de atestados médicos, aumento de acidente de trabalho, visão negativa da instituição, o que o leva a denegrir a imagem da empresa, ocorrendo assim prejuízos e alta rotatividade na empresa (JACQUES, 2007).

No Quadro 1, Benevides-Pereira (2002) descreve a sintomatologia de *Burnout*.

**QUADRO 1** - Resumo esquemático da sintomologia do *Burnout*

Aspectos	Sintomas
Físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fadiga constante e progressiva</li> <li>– Distúrbios do sono</li> <li>– Dores musculares ou osteomusculares</li> <li>– Cefaleias e enxaquecas</li> <li>– Perturbações gastrintestinais</li> <li>– Imunodeficiências</li> <li>– Transtornos cardiovasculares</li> <li>– Distúrbios respiratórios</li> <li>– Disfunções sexuais</li> <li>– Alterações menstruais nas mulheres</li> </ul>
Psíquicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Falta de atenção, concentração</li> <li>– Alterações de memória</li> <li>– Lentidão de pensamento</li> <li>– Sentimento de alienação</li> <li>– Sentimento de solidão</li> <li>– Impaciência</li> <li>– Sentimento de insuficiência</li> <li>– Redução da autoestima</li> <li>– Labilidade emocional</li> <li>– Dificuldade de autoaceitação</li> <li>– Astenia, desânimo, disforia, depressão</li> <li>– Desconfiança, paranóia</li> <li>– Aspectos defensivos Tendências de isolamento</li> <li>– Sentimentos de onipotência</li> <li>– Perda do interesse pelo trabalho ou lazer</li> <li>– Absenteísmo</li> <li>– Ironia, cinismo</li> </ul>
Comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Suicídio</li> <li>– Comportamento de alto risco</li> <li>– Negligência ou excesso de escrúpulos</li> <li>– Irritabilidade</li> <li>– Incremento da agressividade</li> <li>– Incapacidade para relaxar</li> <li>– Dificuldade de aceitação de mudanças</li> <li>– Perda de iniciativa</li> <li>– Aumento do consumo de substâncias</li> <li>– Tendência ao isolamento</li> <li>– Sentimento de onipotência</li> <li>– Perda do interesse pelo trabalho</li> <li>– Absenteísmo</li> <li>– Ironia, cinismo</li> </ul>

Fonte: Benevides-Pereira (2002, p. 44).

O desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* não acontece de repente como resposta a um estressor. Para Lautert (1997), a instalação da Síndrome ocorre de maneira lenta e gradual, acometendo o indivíduo progressivamente.

Alvarez-Galeno e Fernandez-Rios (1991) apresentam três momentos para manifestação da síndrome: 1) quando no trabalho aparecem demandas maiores que os recursos humanos e materiais, ocasionando estresse, esforço do indivíduo em adaptar-se e produzir uma resposta emocional ao desajuste percebido, ocorrendo sinais de cansaço, tensão, irritabilidade e ansiedade; 2) essa fase força o trabalhador a uma adaptação psicológica que é refletida em seu trabalho, reduzindo a motivação e a responsabilidade pelo cargo exercido; 3) aparece o enfrentamento defensivo, no qual a pessoa elabora uma troca de atitudes e comportamentos com o propósito de esquivar-se das tensões vivenciadas, o que proporciona condutas de distanciamento emocional, rigidez, cinismo, indiferença e retirada. O desenvolvimento do *Burnout* se dá de forma cíclica, manifestando-se por vários estágios repetitivos de maneira sucessiva: entusiasmo, arrefecimento, frustração e apatia (MANASSERO et al., 1995 apud GUIMARÃES; CARDOSO, 2004).

Assim sendo, a Síndrome de *Burnout* deve ser vista como um processo, dado que esses momentos não se estabelecem de forma nítida e diferente entre uma fase ou outra, ou de um momento para outro, o que coincide com relatos de autores como Delgado et al. (1993 apud SILVA, F., 2000) e Belcastro et al. (1983 apud SILVA, F., 2000) os quais referem que não é possível estabelecer com precisão a sequência, nem correlacionar as diferentes fase envolvidas no aparecimento dessa Síndrome.

Benevides-Pereira (2002) comenta que não é tarefa fácil diferenciar a Síndrome de *Burnout* de outros transtornos relacionados ao trabalho, pela extensão e complexidade dos sintomas apresentados, além de ser ela ainda desconhecida pela maior parte dos profissionais da saúde, o que muitas vezes faz com que haja diagnóstico de outros quadros não relacionados ao trabalho.

Ballone, Pereira Neto e Ortoloni (2002) mencionam que a Síndrome de *Burnout* seria a consequência mais depressiva do estresse desencadeado pelo trabalho, evidenciados por estado de extremo esgotamento de recursos, vinculados a processos de diminuição das funções individuais, mal-estar físico, depressão, ansiedade, dificuldade nas relações interpessoais. Embora o *Burnout* venha sempre acompanhado de depressão, nem todo quadro depressivo, necessariamente tem comorbidade com o *Burnout*.

Ballone (2005) e Benevides-Pereira (2002) que defendem a Síndrome de *Burnout* como sendo diferente do estresse, alegam que essa doença envolve atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, clientes, organização e trabalho. O conceito de estresse, por outro lado, apareceria mais como um esgotamento pessoal com interferência na vida da pessoa, e não necessariamente na sua relação com o trabalho. Mas a maioria afirma que o *Burnout* seria a consequência mais depressiva do estresse desencadeado pelo trabalho.

Existem vários modelos elaborados com proposta de explicitar a forma como se desencadeia e se desenvolve o processo de *Burnout*, a grande maioria está fundamentada em pesquisas realizadas com o MBI (MASLACH; JACKSON, 1986).

A seguir são apresentados dois modelos considerados pela autora desta dissertação como exemplificação:

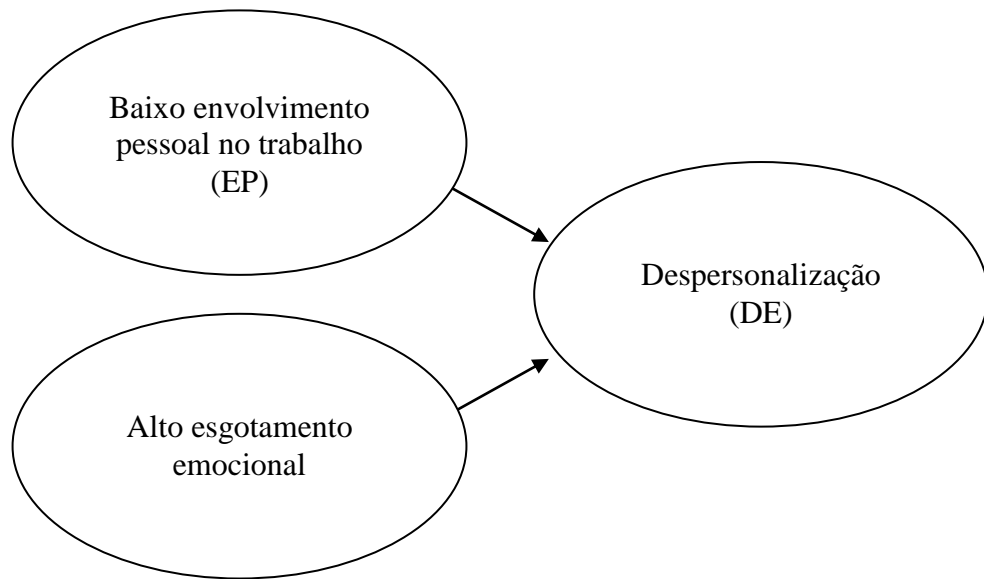
Para Golembiewski, Munzenrider e Carter (1983) a despersonalização seria a dimensão desencadeadora do processo:

Despersonalização → Diminuída Realização Pessoal → Exaustão Emocional

As atitudes defensivas expressas pela dimensão despersonalização (DE), quando os profissionais atribuem a culpa de seu mal-estar às pessoas, propiciariam o sentimento de fracasso e reduzida realização pessoal no trabalho (RP), levando a pessoa à exaustão emocional (EE).

Gil-Monte, Peiró e Valcárcel (1995 apud GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997) construíram um modelo de desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* buscando integrar os modelos citados anteriormente. Para eles, o processo se inicia com sentimentos de baixa realização no trabalho e alto grau de esgotamento emocional. O desenvolvimento de atitudes de despersonalização ocorre como tentativa de enfrentamento dos sentimentos iniciais, como procura demonstrar a Figura 1.





**FIGURA 1** - Desenvolvimento do processo da Síndrome de *Burnout*.

Fonte: adaptação de Gil-Monte, Peiró e Valcárcel (1995 apud GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997).

Na Figura 1 observa-se que baixo EP e alto EE levam o indivíduo ao desenvolvimento de DE. Essa forma de entendimento considera as cognições e emoções como variáveis mediadoras na relação entre estresse laboral percebido e respostas manifestas pelo trabalhador.

Essas características da Síndrome de *Burnout* apresentadas, atualmente são as mais utilizadas em investigações e, por esse motivo, a análise e discussão dos resultados da presente pesquisa basear-se-ão nessas considerações. As variáveis associadas ao *Burnout* mais frequentemente estudadas em trabalhos de pesquisa são: idade, sexo, estado civil, prole e condição familiar, nível educacional, área e tempo de atuação na profissão, tipo de ocupação, carga quantitativa e qualitativa de trabalho, trabalho em turnos, qualidade das relações com colegas e clientes, apoio da chefia e da organização, conflito e ambiguidade de papéis, dentre outras mais específicas a determinadas populações.

A despeito de existirem inúmeras variáveis individuais que podem expor ou proteger o indivíduo de eventos estressantes como o *Burnout*, tais como, *coping*, resiliência, *hardiness*, entre outros, esta investigação terá como foco o construto denominado *Locus* de Controle.

## 2.4 *LOCUS* DE CONTROLE

No presente estudo, o contexto laboral foi considerado como fator dependente sobre o *locus*, devido à situação típica da empresa que estava passando por um período de transição em função da venda dela, recém ocorrida à época da coleta de dados (1 mês), da mudança de acionistas e presidência. Nesse período, ocorreram mudanças de estrutura administrativa e de gestão e, em vista disso, passou a não mais fazer diferença a crença na própria capacidade e a percepção de controle dos empregados com maior escolaridade.

A teoria da Aprendizagem Social foi proposta, em 1954, por Julian Rotter, que, em 1960, desenvolve o construto *Locus* de Controle, no qual engloba duas teorias distintas da Psicologia, a saber: a) teoria do estímulo-resposta do behaviorismo e b) as teorias cognitivas ou de campo. Segundo Rotter (1990), a teoria da Aprendizagem Social é uma teoria da personalidade que procura agregar essas duas abordagens teóricas.

Rotter (1990) postula que, na teoria da Aprendizagem Social, a personalidade representa uma interação do indivíduo com o seu meio ambiente. Não se pode falar da personalidade, interna ao indivíduo, como sendo independente do ambiente. O comportamento, também não deve ser entendido como uma resposta automática a um conjunto de estímulos ambientais objetivos. Para entender o comportamento, deve-se levar em conta a história de aprendizagem, a experiência do indivíduo e os estímulos que este recebe do ambiente e como a eles responde conscientemente.

Também concebe, portanto, a personalidade e o comportamento como mutáveis. Mudando a maneira de pensar, ou mudando o ambiente, a pessoa passa a responder de forma diferente, modificando assim o seu comportamento. Para o autor, personalidade é um conceito dinâmico, explicado como: quanto mais experiência de vida o indivíduo tiver, mais construções de crenças ele terá, e maior esforço e intervenção serão requeridos para a mudança ocorrer. Percebe as pessoas de uma forma otimista e as vê como seres projetados pelos objetivos, procurando maximizar os seus reforços, ao invés de apenas evitarem a punição.

Maddi (1980) afirma que Julian Rotter foi o pioneiro na investigação sobre a crença das pessoas de que sua vida está controlada por elas próprias ou pela sociedade e pelos outros.

Um *Locus* de Controle Interno (LCI) indica que a pessoa acredita ser responsável por seu destino. Já no *Locus* de Controle Externo (LCE), a pessoa crê que o bom e o ruim que lhe aconteça está determinado pelo acaso, sorte ou poder dos demais.

Várias são as definições sobre *Locus* de Controle:

Burger (1989) postula que controle para efeitos deste estudo é a habilidade percebida para alterar significativamente os eventos. Não é necessário que as pessoas exerçam realmente controle sobre os eventos relevantes, mas que percebam esse controle. A percepção do controle é a principal determinante da pessoa. Assim sendo, controle é a habilidade percebida para alterar significativamente os eventos.

O'Brien (1984 apud PASQUALI; ALVES; PEREIRA, 1998) refere-se ao *Locus* de Controle como sendo expectativa do indivíduo sobre a medida em que os seus reforçamentos se encontram sob controle interno ou externo. Já para Bastos (1991 apud PASQUALI; ALVES; PEREIRA, 1998), dependendo do tipo de controle, os indivíduos poderão reagir de diferentes maneiras aos mesmos eventos, modificando assim suas expectativas.

Spector et al. (2004) consideram *Locus* de Controle uma variável de personalidade que tem sido muito estudada em grande variedade de contextos, incluindo organizações. Para os autores *Locus* de Controle é como uma variável de personalidade que reflete as crenças das pessoas sobre se elas próprias ou as forças externas possuem o controle das situações.

O construto exprime expectativas individuais generalizadas de que recompensas, reforços ou resultados de ações pessoais sejam controlados por fontes externas ao indivíduo (sorte, outros poderosos) ou por ele próprio (fonte interna).

Para Wenzel (1993), *Locus* de Controle refere-se ao modo com uma pessoa percebe a relação entre seus esforços e o resultado de um evento. Caso esta relação esteja clara para o indivíduo, diz-se que ele é internamente orientado, ao passo que quando a relação não é clara, a pessoa passa a responsabilizar outros fatores pelo sucesso ou fracasso de determinada ação. Neste caso, diz-se que ela é externamente orientada.

Segundo Dela Coleta, (1987) e Tamayo, A. (1989), *Locus* de Controle é um conceito dinâmico que explica e descreve as crenças, mais ou menos estáveis, a partir das quais o indivíduo estabelece a fonte de controle dos eventos e do seu próprio comportamento. Para os

*Locus* de Controle ao uso de escalas supostamente unifatoriais para a sua avaliação. Assim, a utilização de instrumentos multifatoriais contribuiria para a redução dessa tendência.

La Rosa (1991) alerta para a necessidade de evitar-se a rotulação negativa do indivíduo com altos escores em externalidade, uma vez que alguns fatores do ambiente micro (como a estabilidade no emprego, promoção, ascensão e melhoria de condições de vida) e macrossocial (como poluição, mercado de trabalho, oferta de emprego), não controláveis pelo indivíduo, afetam seus níveis de externalidade.

Pasquali, Alves e Pereira (1998) afirmam que escalas de *Locus* de Controle ainda deixam muito a desejar, principalmente, pelos índices de consistência apresentados. Para os autores, isso poderia ser explicado pela definição ainda pouco clara de internalidade, que torna difícil sua operacionalização em comportamentos específicos e precisos. Em algumas pesquisas, por exemplo, essa fonte é denominada internalidade instrumental e, em outras, controle pessoal, controle interno e eficácia interna. Essa grande quantidade de denominações para o mesmo construto vem provocando confusões conceituais e imprecisão nas definições de internalidade e em vários desses casos, LCI confunde-se com autoconfiança ou autoeficácia, como observado por Abbad e Meneses (2004).

Alguns estudos indicam que a baixa internalidade parece afetar diretamente a busca por realização, em um sentido abrangente, de melhor qualidade de vida, de envolvimento em projetos pessoais, da busca por soluções fáceis e do rendimento acadêmico em particular.

O estudo de Pasquali, Alves e Pereira (1998) parte da premissa de que o construto *Locus* de Controle, ao contrário de sua definição como traço de personalidade, seria melhor compreendido como um estado de disposição do indivíduo o qual se modifica de acordo com a situação. Além disso, é multidimensional, podendo assumir uma estrutura empírica e conceitual composta por três dimensões – pessoal (a fonte de controle é o próprio indivíduo), social (a fonte de controle é representada pelos outros poderosos) e impessoal (a fonte do controle é a sorte, o acaso, ou o destino) – como a postulada por Levenson (1973, 1974, 1981 apud PASQUALI; ALVES; PEREIRA, 1998), cada qual explicável por variáveis distintas.

Segundo Tamayo (1981 apud PASQUALI; ALVES; PEREIRA, 1998), esse fator multifatorial possibilita reduzir a tendência de se acreditar que o *Locus* de Controle seja um traço de personalidade, ou uma tipologia, algo estático.

Contrário a essa afirmação de Tamayo (1981 apud PASQUALI; ALVES; PEREIRA, 1998), Noe (1984 apud ABBAD; MENESES, 2004) refere que o *Locus* de Controle é um traço de personalidade estável, com a capacidade de modificar a motivação para aprendizagem. Assim, as pessoas que possuem o LCI acreditam na capacidade de controlar os próprios comportamentos, percebe com nitidez a relação entre os desempenhos e suas consequências. Entretanto os indivíduos com LCE creem que os resultados estão fora do seu alcance pessoal, atribuindo-lhe as causas a outros fatores externos.

Abbad e Meneses (2004) adotam a visão do *Locus* de Controle como sendo bidimensional, relacionado a um conjunto de crenças do indivíduo as quais avaliam suas tendências à internalidade ou externalidade como fontes de controle de eventos de sua vida pessoal. Para esses autores, numa situação de treinamento organizacional, a postura a ser adotada compreende o pensamento de que o ambiente afeta a maneira de a pessoa perceber sobre o controle de suas ações.

Segundo Vera-Noriega et al. (2003), as pessoas com controle externo têm maior dificuldade de relacionar-se adequadamente e não veem a “informação interpessoal” como sendo fundamental nas relações com as outras pessoas, ao contrário veem a sorte, a ocasião, o destino, a fatalidade e o poder de outros como determinantes de seus resultados. Para o autor, estudos do *Locus* de Controle por diversos autores apontam que ter um LCI está relacionado com características positivas da personalidade, e que quem tem um controle interno são indivíduos com maior capacidade de resolver problemas e reduzir o impacto do estresse (ANDERSON, 1977 apud VERA-NORIEGA et al., 2003).

Essas pessoas procuram melhorar suas vidas, são mais perseverantes, com um autoconceito elevado e domínio do ambiente, valorizam o êxito e rejeitam o fracasso, quando os atribuem a si mesmos (VERA-NORIEGA et al., 2003).

Bastos (1991 apud PASQUALI; ALVES; PEREIRA, 1998), ao apresentar os resultados de um processo de validação estatística da escala de Spector (1988) para a população brasileira, aponta duas grandes questões ainda não esclarecidas sobre a dimensionalidade e a especificidade do conceito de *Locus*. Na primeira, inúmeras pesquisas apresentam resultados ambíguos e contraditórios, indicando estruturas ora uni, ora multidimensionais.

Quanto à especificidade, o problema reside na excessiva diversificação de medidas aplicáveis a diferentes áreas de interesse o que, por um lado, possibilita o aumento do valor explicativo das escalas de *Locus*, mas, por outro, diminui a generalização do conceito, apesar da afirmação de Rotter (1990) sobre a clareza do conceito, a literatura demonstra que muitos autores discordam desse postulado.

#### 2.4.1 *Locus* de Controle e Trabalho

O *Locus* de Controle tem originado o desenvolvimento de pesquisas em diversas áreas do conhecimento psicológico incluindo organizações, apesar do amplo interesse, os estudos com as variáveis LCI e LCE relacionadas ao trabalho têm sido modestas.

Spector et al. (2004) comentam que muitos comportamentos são direcionados à aquisição ou manutenção do controle em todas as áreas da vida, incluindo o trabalho e que a crença de controle é tida como um elemento importante para a adaptação psicológica eficaz. As crenças e a percepção de controle têm sido investigadas nas pesquisas sobre estresse e bem estar no trabalho e as teorias, por sua vez, têm dado atenção às percepções de controle e sua repercussão no bem-estar do trabalhador.

Como afirma Spector (1982), a característica básica que distingue internos e externos a crença no controle pessoal poderia ter um efeito direto e poderoso sobre as organizações de diversas maneiras. Seus estudos sugerem que *Locus* de Controle pode ser uma importante variável de personalidade na pesquisa e teoria organizacional já que, consistentemente, tem se encontrado diferenças entre internos e externos em situações diferentes do mundo de trabalho. O autor vai além, e vislumbra algumas perspectivas de utilização do conceito na gerência de recursos humanos: assim, *Locus* de Controle no Trabalho poderia ser usado para selecionar empregados para trabalharem sob sistema de incentivos ou para motivar ou, pelo menos controlar o desempenho de externos, uma supervisão direta seria, provavelmente, mais efetiva do que incentivos.

Ao concluir sua revisão, Spector (1982, p. 495) afirma:

Internos parecem se comportar de uma maneira que valida várias teorias em psicologia organizacional. Isto é, internos respondem a contingências de reforçamento (sistemas de incentivo) sobre a tarefa, parecem preferir supervisão participativa, demonstram iniciativa e tendem a ter uma ação pessoal sobre o trabalho. Externos, por outro lado, parecem ser não

responsivos a incentivos (eles os deseja, porém, não necessariamente trabalharão arduamente para consegui-los) e preferem uma supervisão diretiva. Então muita teoria organizacional poderia ser bem limitada aos indivíduos internos.

Estudos foram desenvolvidos com *Locus* de Controle geral, pode-se citar Vera-Noriega et al. (2003) e Seabra (2003), porém poucos com o *Locus* de Controle de domínio específico no trabalho, e no Brasil pode-se citar os de Pasquali, Alves e Pereira (1998). Os autores validaram uma Escala de *Locus* de Controle Organizacional, em empregados do Sistema Telebrás, na qual encontraram dois fatores, interno e externo, e verificaram que, diante de um melhor nível de escolaridade e de experiência profissional, o índice de internalidade diminuiu.

Em psicologia organizacional, mais especificamente na área de treinamento, foi pesquisada a validação do instrumento *Locus* de Controle junto a uma amostra (n=1.845) em participantes de treinamentos oferecidos por três organizações do Distrito Federal, observou-se um maior número de diferenças significativas entre os grupos no fator internalidade (ABBAD; MENEZES, 2004; MENESES, 2002).

Xavier (2005) realizou estudo com a variável LCT, comprometimento organizacional e satisfação no trabalho em empregados de organizações cursando graduação em administração, de uma universidade particular de Uberlândia, MG, e os resultados demonstraram maior tendência ao LCI e a existência de relações entre o comprometimento e as dimensões do *locus*.

Provazi (2007), em estudo com *Locus* de Controle e equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho em profissionais de uma empresa de tecnologia da informação, verificou que os profissionais com menor escolaridade apresentaram *Locus* de Controle mais externo.

Na literatura internacional merece referência o estudo realizado por Andrisani e Nestel (1976) os quais concluíram que os trabalhadores internos, com relação os externos: a) satisfazem mais, através de sua atividade laboral, suas necessidades e expectativas; b) alcançam um maior status laboral; c) se dizem mais satisfeitos com o cargo que desempenham no trabalho.





## 3.1 OBJETIVOS

### 3.1.1 Geral

Caracterizar a ocorrência e os níveis da Síndrome de *Burnout* e sua relação com o *Locus* de Controle de trabalhadores de segurança privada, relacionando: Vigilantes Patrimoniais e os Vigilantes de Transporte de Valores.

### 3.1.2 Específicos

Caracterizar os aspectos sociodemográfico-ocupacionais da amostra.

Verificar a presença e os níveis de Síndrome de *Burnout* da amostra, segundo as dimensões: Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal.

Identificar na amostra o *Locus* de Controle, se interno ou externo.

Verificar a possível relação entre *Locus* de Controle no Trabalho e Síndrome de *Burnout* e comparar os resultados obtidos segundo a área de atuação: Vigilante Patrimonial e Vigilante do Transporte de Valores.

Relacionar a influência dos dados sociodemográficos ocupacionais nos resultados da Síndrome de *Burnout* e do LCT.

## 3.2 LOCUS DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada na Sebival Segurança Bancária e de Valores Ltda., uma empresa de capital privado que atua em Segurança Privada, na cidade de Campo Grande, MS.

Fundada em 1º de julho de 1970 na cidade de Campo Grande, MS, para prestação de serviços de Vigilância Patrimonial para o Banco do Brasil, posteriormente ampliou sua atuação para o transporte de Valores.

Conta com 3.800 funcionários distribuídos em 21 filiais em seis estados brasileiros: Santa Catarina, Paraná, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Goiás, São Paulo, nas atividades de transporte de valores, custódia e processamento de valores, vigilância patrimonial e correspondente bancário.

Em 8 de janeiro de 2009, a empresa Sebival foi incorporada pela empresa Brink's-Segurança e Transporte de Valores Ltda., empresa com sede nos Estados Unidos da América, de capital privado, fundada há 150 anos e que atua na prestação de serviços de transporte de valores, processamento, custódia, correspondente bancário, gestão de caixas eletrônicos, presente em 50 países, com 60 filiais em 16 estados brasileiros e conta com 8.800 funcionários em seu quadro de pessoal.

### 3.3. HIPÓTESES

A maior parte da amostra apresenta nível moderado de *Burnout*.

A maior parte da amostra apresenta LCI.

Profissionais com maior tempo no exercício na função apresentam a presença de uma dimensão de *Burnout* comprometida.

Existem diferenças significativas nos níveis de *Burnout* entre os Vigilantes Patrimoniais e Vigilantes de Transporte de Valores.

A variável LCI pode expor menos trabalhadores ao *Burnout*.

## **4 CASUÍSTICA E MÉTODO**

---

## 4.1 TIPO DE ESTUDO

Este é um estudo de corte transversal, exploratório-descritivo que mostra a ocorrência e os níveis da Síndrome de *Burnout* e a relação com o *Locus* de Controle no Trabalho em profissionais de uma empresa segurança e transporte de valores de Campo Grande, Mato Grosso do Sul.

## 4.2 PARTICIPANTES

Seleção dos participantes e descrição da amostra:

De 32 empresas filiadas ao Sindicato das Empresas de Vigilância, Segurança e Transporte de Valores do Estado de Mato Grosso do Sul, no ano de 2008, constam cadastrados 4.918 trabalhadores da categoria.

Na data da coleta de dados cadastrais, trabalhavam na empresa Sebival cerca de 2.800 vigilantes, distribuídos em seis estados. Na cidade de Campo Grande, na unidade matriz, existem 544 funcionários, sendo 83 administrativos e 461 no setor de segurança (401 Vigilantes Patrimoniais e 60 Vigilantes de Transporte de Valores).

Para este estudo considerou-se somente os funcionários no setor de segurança (N=461), sendo assim a amostra deste estudo constituiu-se de 31% (n=143) do total de funcionários no setor de segurança, sendo 109 Vigilantes Patrimoniais (76,2%) e 34 (23,8%) Vigilantes de Transporte de Valores.

### 4.2.1 Critérios de inclusão

Trabalhadores do sexo masculino.

Atuar na atividade de vigilância patrimonial e transporte de valores.

Trabalhar, no mínimo, há um ano na empresa.

#### 4.2.2 Critérios de exclusão

Afastados de sua função.

Trabalhar um tempo inferior a um ano na empresa.

Trabalhadores do sexo feminino.

### 4.3 RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

Os instrumentos de medida foram aplicados pela pesquisadora, e todo o processo envolveu custo mínimo: papel sulfite, impressão dos questionários.

### 4.4 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Para coleta de dados foram utilizados os seguintes instrumentos: 1) o MBI (ANEXO A); 2) o ELCT, proposto por Spector (1988) (ANEXO A); 3) o QSDO construído para esta investigação citados e abordados a seguir (APÊNDICE A).

#### 4.4.1 Inventário de *Burnout* de Maslach

O MBI é um instrumento criado por Maslach e Jackson em 1986, com o objetivo de mensurar como as pessoas enfrentam a estimulação emocional em seu trabalho (GUIMARÃES; CARDOSO, 2004). Uma das validações feitas para uso no Brasil e que será utilizada neste estudo foi a realizada por Tamayo, M. (1997).

O MBI é um questionário de 20 itens com cinco opções de respostas que vão de 0= nunca, 1= uma vez ao ano ou menos, 2=uma vez ao mês ou menos, 3= algumas vezes ao mês, 4= uma vez por semana, 5= algumas vezes por semana e 6 = a todos os dias, numa escala tipo Likert. O instrumento avalia os sentimentos e atitudes do profissional em seu trabalho, nas seguintes sub-escalas: Cansaço Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal.

A dimensão Exaustão ou Cansaço Emocional é considerada pela literatura como a primeira etapa e o fator central da Síndrome de *Burnout*. Segundo Tamayo e Tróccoli (2002),

pela sua natureza afetiva e pelas características que compartilha com outros estados de fadiga crônica, essa síndrome pode apresentar-se em diferentes categorias ocupacionais que lidam com condições de trabalho estressantes. Ela é uma resposta às demandas dos estressores enfrentados pelos trabalhadores (carga de trabalho, contatos interpessoais, papéis conflituosos, expectativa do trabalhador com relação à organização). Assim ela pode comprometer a saúde física e mental dos trabalhadores e deteriorar a Qualidade de Vida no Trabalho e o funcionamento da empresa.

A dimensão Despersonalização indica que o comportamento do trabalhador vem sofrendo alterações, gerando um contato profissional frio e impessoal nos seus contatos profissionais, e ele passa a demonstrar atitudes de cinismo, ironia e indiferença, podendo generalizar-se nos demais relacionamentos.

Já a baixa Realização Profissional implica em sentimentos de insatisfação e frustração com as funções laborais que vêm sendo realizadas, conduz o trabalhador a uma avaliação negativa de si mesmo, a sentimento de incompetência, à baixa auto-estima, fracasso profissional, desmotivação, o que o leva a uma baixa eficiência no trabalho, torna o trabalhador improdutivo, por vezes, com desejo de abandonar o emprego.

Das pontuações da escala total obtém-se a soma dos valores dos 20 itens. As sub-escalas de Cansaço Emocional e Despersonalização indicam maior desgaste na maior pontuação. A Realização Pessoal funciona em sentido inverso, indicando maior desgaste nas pontuações baixas. Para a análise das sub-escalas, comparam-se os resultados a uma escala de 0 a 100 mediante a porcentagem de pontos obtidos.

O MBI é utilizado para avaliar como o trabalhador vivencia seu trabalho, de acordo com as três dimensões citadas acima, e identifica unicamente os índices da Síndrome de *Burnout* de acordo com os escores de cada dimensão (CARLOTTO; CÂMARA, 2004).

#### 4.4.2 Escala de *Locus* de Controle no Trabalho

O *Locus* de Controle no Trabalho é uma variável da personalidade que tem sido estudada extensivamente em uma ampla variedade de contextos, incluindo-se as organizações.

A ELCT, desenvolvida por Spector (1988), é um instrumento para avaliar as crenças sobre o que seria classificado como controle primário, isto é, se a pessoa que responde,

acredita ou não que pode controlar as recompensas no trabalho através de suas próprias ações. É usada para classificar as crenças das pessoas (opiniões) sobre o controle pessoal que exercem em seu ambiente de trabalho. A tradução e adaptação para o português utilizada neste estudo foi feita por Guimarães et al. (2006), e a validação encontra-se em andamento.

O instrumento é uma escala de *Locus* de Controle de domínio específico (trabalho), que se correlaciona em cerca de 0,50 a 0,55 com o *Locus* de Controle geral. Na versão inglesa, a consistência interna (coeficiente alfa) geralmente variou entre 0,80 e 0,85. A confiabilidade do teste-reteste por um ano foi reportada por Bond e Bunce (2003) como 0,57 e por Moyle (1995) como 0,60.

A ELCT contém 16 itens e respostas em Escala de Likert, classificadas de 1 (discordo totalmente) a 6 (concordo totalmente) e a avaliação é feita através de seis possíveis respostas. O escore total é a soma de todos os itens, podendo variar entre 16 e 96.

Para se classificar o *Locus* de Controle no Trabalho de cada indivíduo, é preciso compará-lo à média obtida pelo grupo estudado, atribuindo LCE àqueles que apresentarem valores acima da média do grupo, isto é, uma pontuação alta representa externalidade (LCE); e LCI àqueles que apresentarem médias abaixo da média do grupo.

Os itens avaliam uma direção interna (crenças de controle pessoal) ou externa (crenças em que a sorte ou outras forças têm controle). A escala tem mostrado relação entre diversas variáveis do trabalho, incluindo performance no trabalho e satisfação neste.

Há alguns instrumentos disponíveis Dela Coleta, M. (1987), La Rosa (1991), Pasquali, Alves e Pereira (1998), Tamayo, A. (1989) e Abbad e Meneses (2004) para diversas variáveis do trabalho, e Bastos (1991 apud PASQUALI; ALVES; PEREIRA, 1998), que validou a ELCT para o contexto brasileiro a partir da escala *Locus* de Controle no Trabalho proposta por Spector (1988) e possui 16 itens do tipo Likert. Os itens 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13 e 16 da escala referem-se à externalidade; e os itens 1, 2, 3, 4, 7, 11, 14 e 15 referem-se à internalidade do *Locus* de Controle no trabalho. Os itens são apresentados na forma de assertivas, tendo como opções de respostas 5 níveis: 1- Totalmente de acordo; 2- De acordo; 3- Em dúvida; 4- Em desacordo; 5- Totalmente em desacordo. A diante, os Alfas de Cronback encontrados nas referidas escalas: LCI = 0,62; LCE = 0,78. Bastos (1991 apud PASQUALI; ALVES; PEREIRA, 1998) ao estudar o *Locus* de Controle no contexto organizacional junto a um grupo de servidores de uma instituição pública de ensino superior, encontrou maior

predominância do *Locus* de Controle interno.

#### 4.4.3 Questionário de dados sociodemográfico-ocupacionais

O QSDO foi desenvolvido especificamente para uso nesta investigação, e contém questões relativas à idade, sexo, escolaridade, ocupação, tempo de ocupação, cargo, profissão, jornada de trabalho, carga horária, entre outras.

Foi aplicado aos funcionários da empresa Sebival, especificamente entre os Vigilantes dos setores de Vigilância Patrimonial e de Transporte de Valores, que atuam em Campo Grande.

### 4.5 PROCEDIMENTOS

#### 4.5.1 Procedimentos e aspectos éticos da pesquisa

Para viabilidade dessa pesquisa foram seguidas todas as recomendações do Conselho Federal de Psicologia, por meio da Resolução n. 016 de 20 de dezembro de 2000, pelo Conselho Nacional de Saúde. Foram observados também as normas estabelecidas pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa, com a Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996. O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da UCDB e aprovado em 11 de março de 2009 (ANEXO A).

Inicialmente foi feito contato com a Diretoria da empresa Sebival. Foi-lhes esclarecido que o objetivo do estudo seria a realização de uma dissertação de Mestrado do Curso de Pós-Graduação em Psicologia da UCDB e também a temática a ser investigada. Foi solicitada, então, à Diretoria, autorização para a realização do estudo, por meio de documento assinado pelo Diretor Administrativo da Organização em 8 de agosto de 2008 (ANEXO B).



Assim sendo, foi iniciada a fase de coleta de dados cadastrais dos funcionários no Departamento de Recursos Humanos da instituição para identificar os trabalhadores por setor, determinando-se assim o número de N=544 funcionários (n=401 Vigilante Patrimonial, n=60 de Vigilante de Transporte de Valores e n=83 administrativo).

Foi apresentado aos trabalhadores o convite para participação espontânea, explicados os detalhes sobre a pesquisa, seus objetivos, garantido total sigilo sobre a identidade da amostra e esclarecido que eventuais publicações dos resultados demonstrariam o grupo como um todo, não sendo possível o reconhecimento de qualquer participante.

As coletas de dados ocorreram durante as realizações dos cursos de reciclagens da formação e de especialização em transporte de Valores na Escola de Formação de Vigilantes, e com agendamento antecipado nos locais/postos de trabalho dos Vigilantes Patrimoniais, isto é, nas empresas contratantes dos serviços. A coleta de dados ocorreu em um período de 30 dias.

Primeiro solicitou-se a leitura e assinatura no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE B), que, após preenchido e devolvido pelo participante, foi colocado em outro envelope separado dos instrumentos, evitando-se a identificação.

Os instrumentos da pesquisa foram entregues em envelopes lacrados e entregues individualmente aos participantes, que responderam de maneira anônima.

#### 4.5.2 Análise e processamentos de dados

Na análise dos dados, inicialmente foram apresentadas as frequências absolutas e relativas dos dados sociodemográficos-ocupacionais da população pesquisada.

Para as análises referentes aos dados sociodemográficos categóricos em relação ao MBI e ao ELCT, foi aplicado o teste Qui-quadrado ( $\chi^2$ ), com nível de 5% de significância. As análises referentes aos dados sociodemográfico-ocupacionais contínuos foram realizadas com a técnica de Análise de Variância (ANOVA). As análises estatísticas foram feitas com confiabilidade de 95%, e o processamento dos dados, por meio do software estatístico Minitab 14.0 for Windows.

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

---

A participação de 31% (143) de um total de 165 trabalhadores convidados foi considerada satisfatória, tendo em vista seu caráter voluntário e a natureza da investigação sobre os aspectos psicológicos relacionados ao trabalho, assunto evitado dentro da organização/atividade, por se tratar de um requisito que interfere no exercício da profissão, considerando-se a legislação que o Vigilante deverá estar apto em exame de saúde mental e em psicotécnico, realizados com periodicidade a cada vinte quatro meses. Por outro lado, para este processo contribuem as dificuldades de ver, medir a doença de forma concreta, já que grande parte das alterações psíquicas envolve processos crônicos, cumulativos e multicausais (BARBOSA-BRANCO, 2002).

Do total de participantes esperados, 13% foi estimado como perda., devido a não devolução ou preenchimento incompleto dos instrumentos, e outros. Porém pode ser considerado este *corum* mínimo, devido à transição em decorrência do processo de venda e incorporação das empresas o que pôde tornar as pessoas desconfiadas e inibido a participação desses trabalhadores. Cabe mencionar que, à época da coleta de dados, ocorrera recentemente, havia um mês, mudança de acionistas e presidência na empresa e, nesse período, é comum haver mudanças de estrutura administrativa e de gestão. Assim sendo, não foi possível acessar e avaliar os níveis do *Burnout* e o *Locus* de Controle nesta amostra, mas esta transição pode ter influenciado e repercutido nos resultados do estudo.

Deve-se assinalar também o nível homogêneo de qualificação dos trabalhadores estudados (profissionais com média qualificação em virtude do processo seletivo e exigências legais) para exercer o cargo, conforme descrito na legislação que regulamenta a atividade de segurança privada.

Ressalta-se ainda que o estudo de corte transversal propôs-se a identificar somente funcionários ativos, isto é, excluindo da amostra os afastados por doença , e deve-se assinalar alguns possíveis vieses para composição da amostra final e que deve ter exercido influência nos resultados. Essa restrição é particularmente relevante em estudos ocupacionais em decorrência do chamado efeito trabalhador sadio (GUIMARÃES et al., 2006). Como a amostra foi composta por trabalhadores de uma instituição privada, deve-se considerar em que nenhum deles possui estabilidade de emprego, bem como as exigências em relação aos processos seletivos e de acompanhamento da performance no trabalho.

Apesar de as pesquisas encontradas sobre o tema *Burnout* concentrarem-se em trabalhadores na Polícia Militar e Civil, e de nenhum achado nesta população com *Locus* de Controle no Trabalho e *Burnout*, os achados neste estudo também serão comparados com outros profissionais com o mesmo status e com áreas de atividades semelhantes e afins àquelas realizados pelos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores, como a de bombeiros, agentes penitenciários e outros, resguardando as características específicas de trabalho de cada atividade.

## 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A amostra deste estudo foi constituída de 143 trabalhadores (31%) do sexo masculino, sendo 109 Vigilantes Patrimoniais (76,2%) e 34 Vigilantes de Transporte de Valores (23,8%).

O perfil sociodemográfico da amostra é composto de 60,5% (78 pessoas) com idade acima de 30 anos, 67,9% (97 pessoas) são casados e 32,1% (39 pessoas) são solteiros. Dos entrevistados, 80 pessoas (60,6%) são católicos, 106 pessoas (77,9%) possuem ensino médio/ superior, e a maioria, 81,2% (112 pessoas), pratica atividade física (TABELA 1).

**TABELA 1** - Características sociodemográficas entre profissionais de Segurança Privada, Campo Grande, 2009

Variáveis	n	%
Religião:		
Católico	80	60,6
Outros	52	39,4
Escolaridade:		
Primeiro grau	31	22,1
Segundo/superior	109	77,9
Atividade física:		
Não	26	18,8
Sim	112	81,2
Idade:		
Até 30	51	39,5
Mais de 30	78	60,5
Estado civil:		
Casado	97	67,9
Solteiro	73	32,1

A amostra caracterizou-se pela presença de uma faixa etária adulta-jovem. Na sua maioria, com idade acima de 30 anos (60,5%), do sexo masculino, Como critério de exclusão, optou-se por não estudar a variável sexo, tendo em vista aspectos éticos quanto à identificação das participantes (6, listadas no Departamento de Recursos Humanos), e a impossibilidade de realizar considerações sob o ponto de vista estatístico. Dados estatísticos do Ministério do Trabalho e Emprego, também se verificou um pequeno número de mulheres na função de Vigilante, sugerindo uma nítida preferência dos homens por profissões ligadas a área da segurança.

A distribuição dos Vigilantes por gênero no Brasil mostra um predomínio masculino nas funções desse setor. Tradicionalmente a função de Vigilante e outras típicas da segurança são exercidas por homens em razão da demanda do mercado de trabalho, porém já vem ocorrendo tendência de crescimento de ingresso de mulheres no setor.

Segundo dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), em 2003, dos Vigilantes em atividade, 96,7% eram homens, e as mulheres responderam por apenas 3,3% dos postos de trabalho (BRASIL, 2003). Em alguns países, o quadro já era diferente. Na Alemanha, por exemplo, em 2003, a participação masculina foi de 80% e as mulheres chegaram a ocupar 30% dos postos totais, segundo dados organizados pela Confederation of European Security Services (FEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE SEGURANÇA E TRANSPORTE DE VALORES, 2005).

Esses achados também são compatíveis com a distribuição por sexo entre os profissionais de segurança pública, na qual tradicionalmente o número de homens é predominante e com os dados da literatura (MORAES; MARQUES; PEREIRA, 2000) que, em investigação realizada com policiais militares do Estado de Minas Gerais, encontrou uma grande maioria de policiais do sexo masculino (95%).

Os dados sobre idade são compatíveis com informações apuradas pela RAIS, em 2003 a maior parte dos Vigilantes em atividade no Brasil, 44,8%, tinha entre 30 e 49 anos. Poucos, 6,9%, eram jovens na faixa etária de 18 a 24 anos, e poucos também, cerca de 5,8%, tinham acima de 50 anos (BRASIL, 2003).

Não houve muita diferença nas idades dos Vigilantes alocados na região centro-oeste, em que a grande maioria (43,3%) dos Vigilantes empregados esteve também na faixa etária entre 30 a 39 anos de idade (BRASIL, 2003).

Em estudos realizados com Policiais em Campo Grande, a faixa etária predominante encontrada foi de 61,1% entre 25 a 40 anos (MAYER, 2006); e 89% com policiais militares do Estado de Minas Gerais (MORAES; MARQUES; PEREIRA, 2000). Esses dados revelam uma tendência das organizações e tomadores dos serviços de vigilância a optarem pela contratação de trabalhadores cada vez mais jovens, e também em razão dos requisitos legais para o exercício da profissão.

Quanto ao nível de escolaridade dos Vigilantes no Brasil, a maior parte, cerca de 45%,

possuía fundamental completo (8ª série) ou ensino médio incompleto (2º grau). Observa-se no setor, nos recentes, uma percepção de melhoria na qualificação dos trabalhadores e um crescimento considerável dos níveis de escolaridade, ocasionado pela maior exigência do mercado de trabalho, já que o nível de instrução exigido para ingresso na profissional conforme regulamentação da Segurança Privada, é o correspondente a quarta série do ensino fundamental. (FEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE SEGURANÇA E TRANSPORTE DE VALORES, 2005).

Quanto às características ocupacionais da amostra de estudo, demonstrado na Tabela 2, a maioria é composta de Vigilantes Patrimoniais 72,3% (102 pessoas). Do total, 78 pessoas (58,2%) trabalham há menos de 5 anos nessa empresa, atuam na profissão há mais de 5 anos (52,5%) 73 pessoas, e trabalham em regime médio acima de 44 horas semanais. A maioria (59,1%) dorme mais de 8 horas de sono por dia e não trabalham por turno (93%).

**TABELA 2** - Características sociodemográficos-ocupacionais entre profissionais de segurança privada, Campo Grande, 2009

Variáveis	n	%
Função:		
Transporte de valores	39	27,7
Vigilância patrimonial	102	72,3
Tempo de profissão:		
Até 5 anos	66	47,5
Mais de 5 anos	73	52,5
Tempo na empresa:		
Até 5 anos	78	58,2
Mais de 5 anos	56	41,8
Horas trabalhadas:		
Até 44 horas	51	44,0
Mais de 44 horas	65	56,0
Trabalho por turno:		
Trabalho por turno	9	7,0
Trabalho sem turno	120	93,0
Horas dormidas:		
Até 8 horas	56	40,9
Mais de 8 horas	81	59,1

De acordo com os dados da RAIS, em 2003 cerca de 80% dos Vigilantes em atividade ficaram, no máximo, 5 anos empregados em uma mesma empresa de segurança privada, e apenas 15,5% de trabalhadores permaneceram entre 5 a 10 anos na mesma empresa e menos de 4% estava há mais de 10 anos (BRASIL, 2003).

A região Centro-Oeste não apresentou grandes modificações em relação ao mercado brasileiro, grande parte (32,3%) dos Vigilantes alocados nesta região permanece no máximo 5 anos em um mesmo emprego, e 18,2%, de 5 a 10 anos, confirmando dados da amostra do presente estudo.

## 5.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SÍNDROME DE *BURNOUT*

A seguir será apresentada a caracterização da amostra em relação à Síndrome de *Burnout*. Para saber se existe dependência das variáveis sociodemográficas-ocupacionais na ocorrência do *Burnout*, foi utilizado o teste Qui-quadrado ( $p=0,05$ ).

Como se observa na Tabela 3, esta apresentou a distribuição dos níveis da Síndrome de *Burnout* e suas dimensões, e a amostra como um todo apresentou um nível Moderado de Síndrome de *Burnout*.

A maioria dos entrevistados (47,9%, 67 pessoas) apresentou um nível médio em Cansaço Emocional, 53,2% (75 pessoas) em Despersonalização e 58% (81 pessoas) em Realização Profissional, concordante com os dados obtidos com Militares de Campo Grande, que indicaram escore moderado de Síndrome de *Burnout* em suas três dimensões (MAYER, 2006).



**TABELA 3** - Valores das sub-escalas da Síndrome de *Burnout*

Nível	EE		DE		DRP		p
	n	%	n	%	n	%	
Baixo	44	31,4	41	29,1	24	17,0	0,051
Médio	67	47,9	75	53,2	81	58,0	
Alto	29	20,7	25	17,7	35	25,0	
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

A sub-escala Realização Profissional apresentou baixa pontuação (17,0%) indicando maior desgaste comparado às outras dimensões, demonstrando uma insatisfação e frustração com as funções, considerando que nesta dimensão a pontuação funciona em sentido inverso, há indicação de maior desgaste nas pontuações baixas.

Esse percentual indica que os profissionais percebem seu trabalho como elemento de não realização profissional, além da tendência de se avaliarem negativamente (MÜLLER, 2004).

É importante destacar que, embora a pontuação média global de *Burnout* não tenha atingido valores altos, pode sugerir a existência de um processo em curso, pois Maslach, Leiter, Jackson (1997) evidenciaram as variáveis socioambientais como coadjuvantes do processo de desenvolvimento do *Burnout*. Dentro dessa concepção teórica Sociopsicológica, os aspectos individuais associados às condições e relações do trabalho formam uma constelação que propiciaria o aparecimento dos fatores multidimensionais da Síndrome, quais sejam: a Exaustão Emocional, a Despersonalização e a Reduzida Satisfação Pessoal no Trabalho ou simplesmente Reduzida Realização Profissional.

Encontrou-se diferença estatisticamente significativa ( $p < 0,001$ ), entre os dois grupos (Transporte de Valores e Vigilância Patrimonial) para o escore Despersonalização da escala, em relação aos dois fatores constituintes dela, que são: Esgotamento Emocional ( $p < 0,651$ ), e Realização Profissional ( $p < 0,348$ ) (TABELA 4, GRÁFICO 1).

**TABELA 4 - MBI em relação à função do profissional**

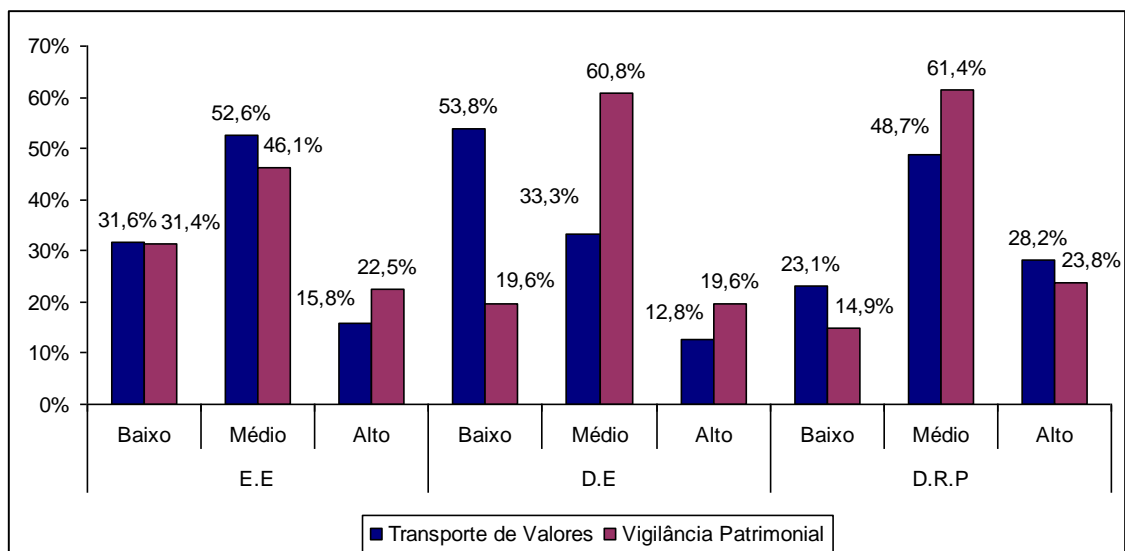
Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
<b>EE</b>					
Transporte de valores	38	31,6	52,6	15,8	0,651
Vigilância patrimonial	102	31,4	46,1	22,5	
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>31,4</b>	<b>47,9</b>	<b>20,7</b>	
<b>DE</b>					
Transporte de valores	39	53,8	33,3	12,8	<0,001
Vigilância patrimonial	102	19,6	60,8	19,6	
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>29,1</b>	<b>53,2</b>	<b>17,7</b>	
<b>DRP</b>					
Transporte de valores	39	23,1	48,7	28,2	0,348
Vigilância patrimonial	101	14,9	61,4	23,8	
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>17,1</b>	<b>57,9</b>	<b>25,0</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-square = 0,859; DF = 2; p=0,651.

Pearson chi-square = 16,104; DF = 2; p=0,001.

Pearson chi-square = 2,113; DF = 2; p=0,348.

**GRÁFICO 1 - MBI em relação à função do profissional.**

Os Vigilantes de Transporte de Valores percentualmente tendem a ter essa dimensão Baixa, sendo 53,8% contra 19,4% dos Vigilantes Patrimoniais, ao passo que estes tendem a apresentar Despersonalização Média (60,2%).

No grupo de Vigilantes Patrimoniais, a maioria mostra maior desgaste no aspecto Despersonalização, como resultado do desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas, por vezes indiferentes e cínicas em torno de pessoas que entram em contato direto com esses profissionais, o público interno e externo, que são as demanda e objeto de trabalho.

Esses resultados sugerem que os sintomas vinculados à Síndrome de *Burnout* são determinados pelo tipo de atividade desempenhada. Nesse caso, pode constituir-se em um modelo multidimensional em que a ocorrência de um componente pode precipitar o desenvolvimento dos outros dois (GOLEMBIEWSKY; SCHERB; BOUDREAU, 1993). Ou pode ocorrer que os componentes se desenvolvam ao mesmo tempo, visto tratar-se de reações a diferentes aspectos do ambiente de trabalho, como afirma Leiter (1993).

É característico na Síndrome de *Burnout* um sentimento de desilusão e frustração, o qual ocorre em pessoas que possuíam grandes expectativas em relação às suas carreiras. É resultado, então, de um processo de desilusão em que o trabalhador percebe que não consegue retirar de seu trabalho um sentido, um significado existencial (PINES, 1983).

A atividade laboral da Vigilância Patrimonial possui características diferenciadas da atividade de Transporte de Valores. Basicamente o que diferencia o trabalho do Vigilante Patrimonial é o vínculo que este estabelece com as pessoas e público às quais o seu trabalho se destina, o que não ocorre com o Vigilante na atividade de Transporte de Valores.

As características do trabalho do Vigilante de Transporte de Valores não envolvem relacionamento com pessoas e público, e o seu ambiente de trabalho é o veículo especial (carro forte), enquanto o Vigilante Patrimonial presta serviço terceirizado em locais diversos dentro de estabelecimento do contratante. Dessa forma, não mantém vínculo com o seu empregador e, em geral, recebe pouco suporte da empresa.

A função de Vigilante Patrimonial se diferencia dos trabalhadores que atuam no transporte de valores, que é proporcionada por condições objetivas tais como salários, e poucas oportunidades de ascender a cargos superiores, trabalho com excesso de horas extras, rotina de trabalho com pouca variedade, o que leva à monotonia, sem que haja apoio e

reconhecimento social, fatores esses de desestímulo para o trabalhador.

A maioria dos autores concorda que, apesar de qualquer pessoa poder vir a sofrer de estresse ocupacional em função das atividades desenvolvidas, o *Burnout* incide principalmente nos que ajudam, prestam assistência ou são responsáveis pela proteção de outros, tais como agentes penitenciários, policiais, bombeiros, agentes de segurança privada, médicos, professores, enfim, cuidadores em geral (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Foi encontrada uma prevalência de 52,6% (38 pessoas) em Exaustão Emocional nos Vigilantes do transporte de valores, o que pode estar associado à atividade que está sujeita a tensões provocadas as características da função. Os profissionais transportam altas quantias de numerário, bens ou valores, pelos quais são responsáveis, utilizando veículos especiais (blindados), trabalham sob pressão constante e estão sujeitos a risco de morte.

O ambiente físico dos trabalhadores de transporte de valores é caracterizado pela redução de espaço físico, iluminação, temperatura e umidade elevadas e adversa em relação ao ambiente externo. O ambiente, sobretudo, interfere limitando o desempenho, mas é compensado pela segurança que o veículo especial (blindagem) pode lhe proporcionar. Quanto maior a segurança do veículo especial (carro forte) do transporte de valores, os equipamentos de segurança, armamento, coletes balísticos e treinamento, maior se torna a sensação de segurança pessoal dos seus ocupantes.

Em uma pesquisa realizada em uma amostra de 497 policiais operacionais e administrativos na Polícia Militar do Estado do Paraná, em Londrina, foram encontrados altos níveis em Exaustão Emocional (37%), alto nível de Despersonalização (44%) e baixo nível de Realização Pessoal no trabalho (58%) (SARTORI, 2006).

Por meio de análise estatística, da observação do trabalho e de entrevistas, constatou-se que as condições de trabalho ligadas principalmente às ferramentas de trabalho (veículos, equipamentos de segurança e equipamentos de ação), estão diretamente relacionadas às dimensões Exaustão Emocional e Despersonalização, enquanto fatores associados a Despersonalização são idade, tempo de serviço e gênero. À medida que a percepção sobre a qualidade destas condições cai, o nível de Exaustão Emocional aumenta.

O Vigilante na atividade de transporte de valores está sujeito a estresse e tensões, diretamente proporcional à segurança do veículo (carro forte) principalmente, dos

equipamentos de trabalho e aos procedimentos operacionais. Esses fatores podem ser amenizados com a melhoria das condições físicas de trabalho e adoção de turnos/escalas de trabalho adequados, treinamento e suporte organizacional.

Um estudo da Síndrome de *Burnout* em Policiais Civis da região metropolitana de Porto Alegre mostrou que os policiais que trabalham em áreas operacionais têm um preditor significativo ao *Burnout*, principalmente no fator “despersonalização” (MESQUITA, 2008), confirmando os resultados de outras pesquisas quando foram comparados os níveis de *Burnout* numa amostra de policiais civis do Estado do Rio Grande do Sul (SILVEIRA et al., 2005). Os resultados das duas pesquisas reforçam a possibilidade de que fatores organizacionais estejam associados ao desenvolvimento da síndrome, já que o tipo de atividade não foi estatisticamente significativo para os fatores exaustão emocional e sentimento de não realização profissional, bem como *Burnout* total. Na amostra do presente estudo isso vem ao encontro dos estudos de Maslach e Leiter (1999), que entendem que o *Burnout* não é um problema do indivíduo, mas sim, do local que ele trabalha.

O profissional que trabalha com a segurança pública ou privada com a função institucional de garantir a segurança de áreas e patrimônios particulares e a finalidade de prevenir, controlar e combater delitos, zelar pela segurança das pessoas, do patrimônio, escoltar pessoas e valores, trabalho este realizado de forma contínua, diuturna e com turnos definidos (BRASIL, 2002). E assim enfrenta situações estressantes por natureza, expondo-se constantemente à violência, tensões e riscos. Estes profissionais lidam no seu cotidiano com a violência, a brutalidade e a morte.

Segundo Gasparetto (1998), a atividade policial moderna exige do profissional de segurança o constante aperfeiçoamento das relações públicas e interpessoais, permitindo a interação com a comunidade, sem que ele perca a energia e a autoridade que devem emanar, naturalmente, de sua personalidade.

Burke e Greenglass (1989) ressaltam que pesquisas têm demonstrado que os policiais podem experimentar o *Burnout* tanto quanto os outros profissionais, embora a relação entre policiais e essa síndrome não tenha sido bem estudada.

A literatura aponta que os Policiais, assim como os Vigilantes Particulares, estão entre os profissionais que estão expostos ao perigo e à agressão, devendo frequentemente intervir em situações de problemas humanos de conflito e tensão. Muitos dos indivíduos investidos neste papel, até mesmo como autoproteção, vão se tornando insensíveis e, mais adiante, isso pode gerar comportamentos inadequados e desajustamentos sociais, tanto no trabalho quanto fora dele (MAGALHÃES-PINTO; CODO, 2006).

Sem ter o objetivo de fazer um estudo ampliado da violência, porém se faz necessária, uma análise resumida desse conceito e de sua relação com as práticas laborais do Vigilante, porque: a) essas práticas acontecem num contexto em que a possibilidade de ter que lidar com aspectos da violência é, antecipadamente, prevista nos instrumentos legais que regulam suas normas de trabalho; b) o uso de atos de força se apresenta como uma possibilidade profissional, e um Vigilante Patrimonial e o Vigilante de Transporte de Valores poderão fazer uso deles.

Existem diferentes noções de violência, mas um ato de violência tem sido caracterizado quando, numa situação de interação, um ou vários atores agem com o uso da força física e/ou da coação psíquica, para obrigar alguém a fazer alguma coisa contrária a si, contrária a seus interesses e/ou desejos, contrária ao seu corpo e à sua consciência, causando ou não danos em sua integridade física e/ou integridade moral, em suas posses ou em suas participações simbólicas e culturais (MAFFESOLI, 1987; MICHAUD, 1973; NEUMAN, 1998; OSÓRIO, 1999; SINGER, 1975: apud MAGALHÃES-PINTO; CODO, 2006).

Quando discute ética e violência, Chaui (2001 apud MAGALHÃES-PINTO; CODO, 2006, p. 336) apresenta uma concepção filosófica desse construto, ligando conceitos como “sujeitos e pessoas” e localizando a violência em tudo aquilo que reduz pessoas à “condição de objeto”:

Fundamentalmente, a violência é percebida como exercício de força física e da coação psíquica para obrigar alguém a fazer alguma coisa contrária a si, contrária a seus interesses e desejos, contrária ao seu corpo e à sua consciência, causando-lhe danos profundos e irreparáveis.

Analisando a influência de imagens de violência na mídia e a prática de comportamentos violentos dos telespectadores, torna-se necessário adicionar algumas teorias da aprendizagem: Teoria da dessensibilização, Teoria da transferência de excitação e Teoria da aprendizagem social. Essas teorias interessam a este estudo, na medida em que o grupo

Vigilante Patrimonial apresentou resultados significativos de Despersonalização ou desumanização, que é caracterizada pela forma de tratamento das pessoas, e a organização, como objeto, e na medida em que se estabelece a hipótese de que as práticas de trabalho permitem/facilitam a aprendizagem de comportamentos violentos.

A Teoria da dessensibilização estabelece que um indivíduo tende a se acostumar com os estímulos que se repetem, mesmo quando são considerados aversivos (MAGALHÃES-PINTO; CODO, 2006; MEDEIROS, 2005).

Na Teoria da transferência de excitação as

[...] imagens de violência provocam excitação fisiológica. As excitações causadas por essas imagens (efeitos visuais, sonoros e simbólicos) são transferidas, por meio de atitudes e condutas violentas, principalmente entre pessoas frustradas ou violentadas. (SILVA, M., 2005).

Na Teoria da aprendizagem social, o pressuposto é que a personalidade de um indivíduo é moldada pelo comportamento, pelo pensamento e pelo ambiente. Nesta teoria, o ambiente tem um papel muito importante na moldagem do comportamento, porque somos, basicamente, um produto da aprendizagem feita através das experiências diretas, ou pela observação de modelos. Esta teoria tem como expoente Bandura (1977) e é uma das principais teorias que estudam o comportamento socialmente modelado. Para o autor, é na conjunção da cognição dos eventos ambientais com nosso próprio comportamento que as experiências de aprendizagem humanas são estabelecidas.

Para Rosse e Rosow (1973), o nível de autoestima deveria somar-se aos fatores relacionados à avaliação do *Burnout*. Isso se explica pelo fato de que o indivíduo com baixa autoestima tende a ser menos efetivo nos relacionamentos interpessoais.

A Tabela 5 correlaciona as dimensões da Síndrome de *Burnout* e a religião dos profissionais amostrados, analisados em dois grupos: Católico e Outros. A maioria dos católicos, 54,4% (79 pessoas), tem nível médio em Exaustão Emocional, enquanto a maioria dos trabalhadores que possuem outras religiões, 57,7% (52 pessoas), apresentou resultados médio em Despersonalização e baixa Realização Profissional.

**TABELA 5** - MBI em relação à religião do profissional

Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
EE					
Católico	79	32,9	54,4	12,7	0,051
Outros	52	32,7	38,5	28,8	
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>32,3</b>	<b>48,9</b>	<b>18,8</b>	
DE					
Católico	80	28,8	50,0	21,3	0,215
Outros	52	32,7	57,7	9,6	
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>30,6</b>	<b>53,0</b>	<b>16,4</b>	
DRP					
Católico	80	21,3	50,0	28,8	0,248
Outros	51	13,7	64,7	21,6	
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>18,0</b>	<b>56,4</b>	<b>25,6</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-square = 5,969; DF = 2; p=0,051.

Pearson chi-square = 3,073; DF = 2; p=0,215.

Pearson chi-square = 2,790; DF = 2; p=0,248.

Os demais domínios não obtiveram diferenças estatísticas significativas, no entanto observa-se uma concentração de religiosidade nos participantes da amostra. Dados encontrados por Guimarães et al. (2006) em estudo sobre a prevalência de transtornos mentais em trabalhadores de uma universidade pública do interior do estado de São Paulo, na qual os autores mostram esta correlação a depender da religião. A maior prevalência de casos foi encontrada entre os espíritas (48%) e a menor, entre protestantes e pentecostais (30%), seguidos dos católicos (31%).

Em concordância, Rocha e Sarriera (2006) apontaram estudos com professores universitários, e aqueles que se consideram praticantes de religião frente aos não-praticantes possuem melhores níveis de Saúde Geral, menos desconfiança com o próprio desempenho, assim como apresentam menos distúrbios de sono quando submetidos ao Questionário de Saúde Geral de Goldberg (PASQUALI et al., 1996). Esse fato sugere que a realização de mais pesquisas correlacionando Espiritualidade e Saúde Mental do trabalhador pode ser relevante para avaliar sua importância como fator de proteção ou de exposição desses profissionais.



Paiva (1999) realizou um estudo sobre representação social da religião em docentes pesquisadores universitários e, segundo os entrevistados, a religião, diferentemente da ciência, é uma opção de foro íntimo, respeitável, não possuindo uma linguagem comum, racional da ciência, considerada necessária para estabelecer, com suficiente amplitude, as delimitações éticas, influenciando o emocional e fazendo parte global da vida, inclusive do social.

Nesse sentido, Koenig (2007) relata que, até a década de 1990, a religião era vista de maneira negativa e que esse cenário começou a mudar a partir da década de 1990, devido ao grande número de pesquisas relacionadas ao tema em diversos países: Estados Unidos, Canadá, Grã-Bretanha, Irlanda, Espanha, Suíça, Alemanha, Holanda, Malásia, Tailândia, Austrália, Nigéria, Oriente Médio e Índia. Essas pesquisas demonstraram que indivíduos com uma religiosidade profunda pareciam lidar melhor com o estresse, com a ansiedade e outras emoções, do que as pessoas com menos religiosidade.

Apesar dos itens desse instrumento terem se mostrado insuficientes para uma análise mais aprofundada, eles demonstraram, ao mesmo tempo, um esforço para compreender o quanto a espiritualidade, a religiosidade podem influenciar no processo de saúde e doença das pessoas.

Dalgalarrodo (2007) também é um pesquisador brasileiro que vem realizando importantes estudos nesse campo de estudos. Cabe mencionar que, recentemente, um número especial da Revista de Psiquiatria Clínica, em 2007, foi dedicado exclusivamente à publicação dos estudos sobre a temática. A publicação desse número especial, a primeira revista psiquiátrica a dedicar um número inteiro a esse tópico, representa um marco no campo da religião, espiritualidade e saúde mental no Brasil e em outros países de Língua Portuguesa.

Dalgalarrodo, Santos e Oda (2003, p. 9) advertem que “[...] o psiquiatra deve, portanto, estar bem vigilante para tudo aquilo que é expressão da cultura e não autêntica doença mental. [...] entretanto, há algo que diferencia o tratamento da doença e o tratamento da pessoa doente.”

Para Fry e Howe (1975) e Montero (1985), os problemas de saúde são a principal causa que leva uma pessoa a procurar ajuda religiosa no Brasil, embora os problemas econômicos e sentimentais sejam também muito importantes.

A Tabela 6 e Gráfico 2 mostram haver associação significativa entre Síndrome de *Burnout* e idade para os fatores Despersonalização ( $p=0,038$ ) e Realização Profissional ( $p=0,030$ ).

**TABELA 6 - MBI em relação à idade do profissional**

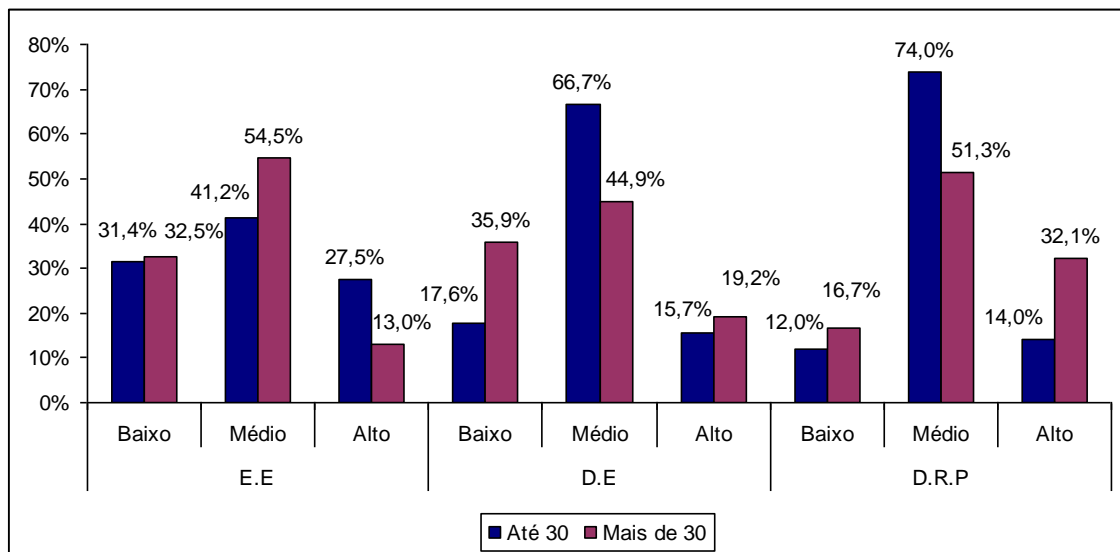
Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
<b>EE</b>					
Até 30	51	31,4	41,2	27,5	0,103
Mais de 30	77	32,5	54,5	13,0	
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>32,0</b>	<b>49,2</b>	<b>18,8</b>	
<b>DE</b>					
Até 30	51	17,6	66,7	15,7	0,038
Mais de 30	78	35,9	44,9	19,2	
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>28,7</b>	<b>53,5</b>	<b>17,8</b>	
<b>DRP</b>					
Até 30	50	12,0	74,0	14,0	0,030
Mais de 30	78	16,7	51,3	32,1	
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>14,8</b>	<b>60,2</b>	<b>25,0</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-square = 4,549; DF = 2;  $p=0,103$ .

Pearson chi-square = 6,537; DF = 2;  $p=0,038$ .

Pearson chi-square = 7,032; DF = 2;  $p=0,030$ .



**GRÁFICO 2 - MBI em relação à idade do profissional.**

Os resultados demonstram que 35,9% (78 pessoas) dos profissionais de mais idade, acima de 30 anos, denotam menor porcentagem em Despersonalização que os colegas mais jovens, isto é, com idade abaixo de 30 anos, 66,7% (51 pessoas). Assim sendo, os profissionais mais novos tendem a denotar mais Despersonalização que os de mais idade, enquanto os profissionais de mais idade, acima de 30 anos, 32,1% (78 pessoas), apresentam baixa realização profissional em relação à faixa etária de até 30 anos, que se situaram no nível médio, 74% (50 pessoas).

O fator idade revelou ser uma variável preditora importante na presente amostra para Diminuição Realização Profissional=0,030 e Despersonalização=0,038. Em diversos estudos o fator idade e tempo de profissão revelaram serem variáveis preditoras importantes aos níveis de *Burnout* total e suas dimensões (CUSHWAY; TYLER, 1996; MASLACH; JACKSON, 1981; MOORE; COOPER, 1996; ULLRICH; FITZGERALD, 1990). Ballone, Pereira Neto e Ortaloni (2002) afirmaram que os primeiros anos da carreira profissional seriam os mais vulneráveis ao desenvolvimento da doença.

De modo geral, observou-se que o *Burnout* é mais acentuado nos primeiros anos de profissão já que os profissionais tendem a se sentir mais inseguros em relação a seus conhecimentos, são mais afetados pelas reações de seus clientes e, muitas vezes, nutrem falsas expectativas sobre suas carreiras. Profissionais com mais tempo de profissão, provavelmente, já desenvolveram estratégias de coping, resiliência e outros que lhes permitem lidar melhor com as situações estressantes advindas do trabalho. Segundo Moore e Cooper (1996), os profissionais com maior tempo de carreira têm menor carga horária semanal, trabalham mais em postos de serviço noturnos com menos contato com público e dedicam-se menos ao atendimento direto de clientes o que poderia contribuir para menores níveis de *Burnout*.

Carlotto (2002), em estudo com professores universitários, e Benevides-Pereira (2002), com grupo de médicos, identificaram relação entre os níveis de *Burnout* com as variáveis profissionais, idade, tempo de profissão. Há uma tendência de diminuição nos níveis de *Burnout* à medida que a idade dos professores aumenta. Essa tendência foi verificada em todas as sub-escalas da Síndrome. Segundo Cherniss (1980), esse resultado geralmente ocorre porque profissionais jovens possuem um entendimento irreal sobre o que podem ou não fazer em início de carreira, sendo frequentes as frustrações profissionais.

Os dados obtidos confirmam que o *Burnout* começa a se manifestar desde o início do trabalho profissional, podendo, entretanto, vir a exteriorizar-se mais adiante ante às mudanças laborais (CHERNISS, 1980; FIRTH, 1985; KUNZEL; SCHULTE, 1986 apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002). O presente estudo corrobora com os achados de Schaufeli (1999) e Schaufeli e Enzmann (1998), verificaram que pode ter ocorrido um provável viés nesses resultados, na medida em que os que apresentam *Burnout* no início da carreira acabam por abandoná-la, deixando os sobreviventes nos postos de trabalho justamente os que denotam menores níveis de *Burnout*, ou uma reduzida realização profissional vivenciada por sentimentos de fracasso profissional, desmotivação e baixa eficiência no trabalho.

A escolaridade dos profissionais amostrados foi dividida em dois grupos, sendo: primeiro grau (completo ou incompleto) e segundo grau/superior (completo ou incompleto). Os resultados da análise através do teste Qui-quadrado são apresentados na Tabela 7 e Gráfico 3.

Os resultados mostraram que os profissionais de menor escolaridade (primeiro grau), por meio de relação estatisticamente significativa ( $p=0,023$ ) tendem a possuir baixa Exaustão Emocional (48,4%) e os profissionais com ensino de segundo grau/superior tendem a possuir alta Exaustão Emocional alta 25% (108 pessoas) em maior proporção.

Os profissionais com escolaridade de segundo grau apresentaram índices médios, 54,1% (109 pessoas), em Despersonalização, enquanto o grupo com primeiro grau (61,3%) possui média Realização Profissional.

O resultado obtido mostra haver associação entre o nível educacional e o *Burnout*, confirmando pesquisas que relatam maior propensão ao *Burnout* nas pessoas que possuem nível educacional mais elevado que nas de nível mais baixo. Maiores expectativas profissionais ou maior nível de responsabilidade talvez possam justificar o incremento de Exaustão Emocional (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; SCHAUFELI; ENZMANN, 1998). A realização pessoal no trabalho pode estar relacionada ao status e reconhecimento dos quais usufruem os profissionais de nível superior.

**TABELA 7 - MBI em relação à escolaridade do profissional**

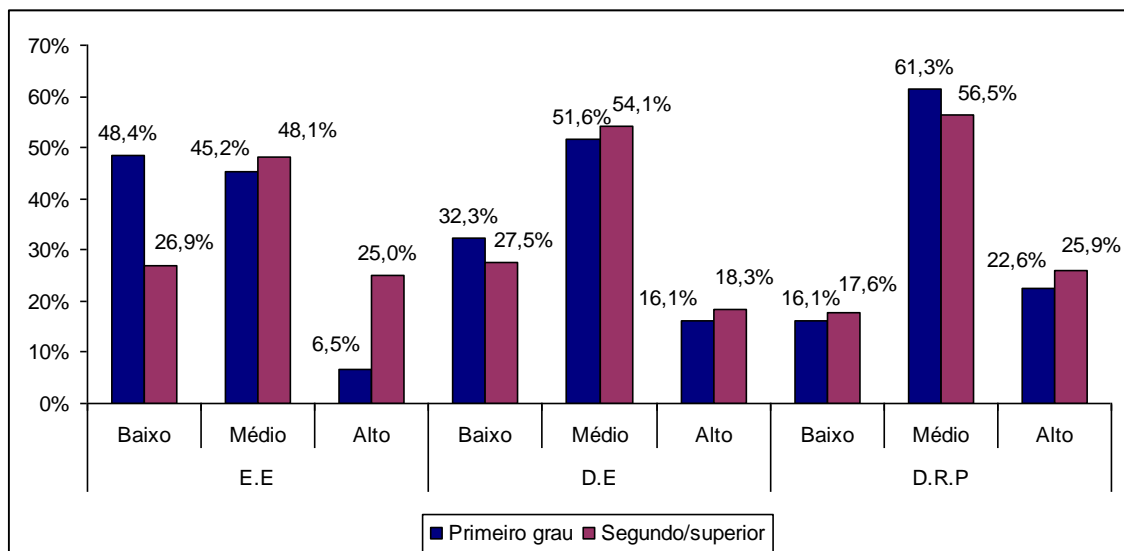
Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
<b>EE</b>					
Primeiro grau	31	48,4	45,2	6,5	0,023
Segundo/superior	108	26,9	48,1	25,0	
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>31,7</b>	<b>47,5</b>	<b>20,9</b>	
<b>DE</b>					
Primeiro grau	31	32,3	51,6	16,1	0,867
Segundo/superior	109	27,5	54,1	18,3	
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>28,6</b>	<b>53,6</b>	<b>17,9</b>	
<b>DRP</b>					
Primeiro grau	31	16,1	61,3	22,6	0,890
Segundo/superior	108	17,6	56,5	25,9	
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>17,3</b>	<b>57,6</b>	<b>25,2</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-square = 7,546; DF = 2; p=0,023.

Pearson chi-square = 0,285; DF = 2; p=0,867.

Pearson chi-square = 0,234; DF = 2; p=0,890.

**GRÁFICO 3 - MBI em relação à escolaridade do profissional.**

Não foi encontrada diferença estatisticamente significativa entre o tempo de vínculo com a empresa e a Síndrome de *Burnout*, conforme mostra a Tabela 8. Os profissionais com até cinco anos de tempo de instituição apresentaram nível moderado em *Burnout*: 48,7% em Exaustão Emocional, 56,4% em Despersonalização e 59,7% em Diminuição Realização Profissional.

**TABELA 8** - MBI em relação ao tempo de trabalho na empresa

Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
EE					
Até 5 anos	78	29,5	48,7	21,8	0,687
Mais de 5 anos	55	36,4	45,5	18,2	
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>32,3</b>	<b>47,4</b>	<b>20,3</b>	
DE					
Até 5 anos	78	26,9	56,4	16,7	0,748
Mais de 5 anos	56	32,1	50,0	17,9	
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>29,1</b>	<b>53,7</b>	<b>17,2</b>	
DRP					
Até 5 anos	77	18,2	59,7	22,1	0,681
Mais de 5 anos	56	17,9	53,6	28,6	
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>18,0</b>	<b>57,1</b>	<b>24,8</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-square = 0,752; DF = 2; p=0,687.

Pearson chi-square = 0,581; DF = 2; p=0,748.

Pearson chi-square = 0,769; DF = 2; p=0,681.

Quanto à variável tempo de profissão foi detectada diferença significativa na dimensão Despersonalização (p=0,006). Os profissionais 39,7% (73 pessoas) que possuem maior tempo de serviço denotam baixa Despersonalização em relação às demais com menor tempo de profissão situados no nível médio, 66,7% (66 pessoas), ou seja, foi verificado que, quanto menos tempo de profissão, maior à Despersonalização (TABELA 9, GRÁFICO 4).

**TABELA 9** - MBI em relação ao tempo de profissão

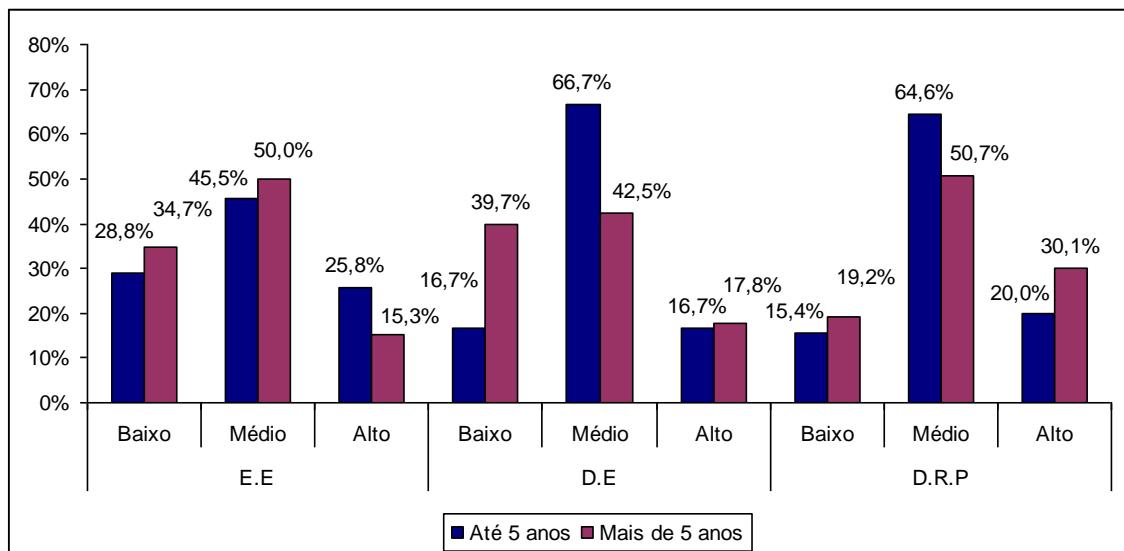
Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
<b>EE</b>					
Até 5 anos	66	28,8	45,5	25,8	0,302
Mais de 5 anos	72	34,7	50,0	15,3	
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>31,9</b>	<b>47,8</b>	<b>20,3</b>	
<b>DE</b>					
Até 5 anos	66	16,7	66,7	16,7	0,006
Mais de 5 anos	73	39,7	42,5	17,8	
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>28,8</b>	<b>54,0</b>	<b>17,3</b>	
<b>DRP</b>					
Até 5 anos	65	15,4	64,6	20,0	0,241
Mais de 5 anos	73	19,2	50,7	30,1	
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>17,4</b>	<b>57,2</b>	<b>25,4</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-square = 2,393; DF = 2; p=0,302.

Pearson chi-square = 10,193; DF = 2; p=0,006.

Pearson chi-square = 2,843; DF = 2; p=0,241.

**GRÁFICO 4** - MBI em relação ao tempo de profissão.

Em estudos sobre a Síndrome de *Burnout* em monitores de uma fundação de proteção especial, os resultados obtidos revelaram que as dimensões de *Burnout* se associaram à carga horária desenvolvida e ao tempo de profissão (HAHN; CARLOTTO, 2008).

Freudenberger (1974 apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002) afirma que a Síndrome começa a se manifestar a partir do primeiro ano na instituição. E nesse item, ao tempo na instituição deve-se agregar os efeitos do tempo na profissão.

Quanto ao tempo na profissão não se encontra concordância. Enquanto alguns descrevem o *Burnout* como um processo de desgaste que se incrementa com o tempo, outros têm apontado maior incidência nos que ingressam no mercado de trabalho, possivelmente devido a pouca experiência na profissão e/ou na empresa, por não haver ainda desenvolvido formas de enfrentamento adequadas à situação, ou ainda, fatores associados à pouca idade (SCHAUFELI, 1999). Codo e Vasques-Menezes (1999) reportam um incremento gradativo do *Burnout* através dos anos na função docente, atingindo os valores mais elevados ente 10 e 15 anos, decrescendo posteriormente.

Quanto a prática de atividade física e *Burnout*, os profissionais de segurança foram questionados se praticam ou não atividade física, e a Tabela 10 mostra não haver associação significativa ( $p > 0,005$ ) com o *Burnout* total ou em suas dimensões como mostram os escores médios em Exaustão Emocional (48,6%) Despersonalização (53,8%) e Diminuição Realização Profissional (61,3%).



**TABELA 10 - MBI em relação se o profissional pratica atividade física**

Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
EE					
Não	26	23,1	46,2	30,8	0,363
Sim	111	32,4	48,6	18,9	
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>30,7</b>	<b>48,2</b>	<b>21,2</b>	
DE					
Não	26	34,6	53,8	11,5	0,543
Sim	112	26,8	53,6	19,6	
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>28,3</b>	<b>53,6</b>	<b>18,1</b>	
DRP					
Não	26	23,1	42,3	34,6	0,210
Sim	111	16,2	61,3	22,5	
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>17,5</b>	<b>57,7</b>	<b>24,8</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-square = 2,026; DF = 2; p=0,363.

Pearson chi-square = 1,223; DF = 2; p=0,543.

Pearson chi-square = 3,120; DF = 2; p=0,210.

Os achados nesta população de trabalhadores não corroboram dados da literatura referente à população geral em que se evidencia que o exercício físico se relaciona com o *estresse* e *Burnout*. Em estudo sobre o tema com docentes portugueses, os resultados confirmam que os trabalhadores que praticam exercício físico percebem significativamente menores níveis de estresse que aqueles que não praticam (p=0,330) (COLANGELO, 2004; MARTINS; JESUS, 1999).

Maslach (1982) acredita que o profissional, ao ter uma atividade específica de lazer, torna-se menos vulnerável ao *Burnout*. Em estudos com professores que possuíam uma atividade específica de lazer apresentavam índices médios de *Burnout* (1,76) e de Exaustão Emocional (2,13) significativamente menor que seus colegas de trabalho que não apresentaram.

Embora não encontrada diferença estatisticamente significativa entre a carga horária trabalhada e o *Burnout*, a Tabela 11 mostra que a maioria dos profissionais que trabalha mais de 44 horas semanais apresenta nível médio em Exaustão Emocional, 53,1% (64 pessoas),

diminuição da Realização Pessoal no trabalho, 60,9% (64 pessoas) e 56,9% (51 pessoas) em Despersonalização.

**TABELA 11** - MBI em relação às horas trabalhadas

Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
EE					
Até 44 horas	51	31,4	43,1	25,5	0,564
Mais de 44 horas	64	26,6	53,1	20,3	
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>28,7</b>	<b>48,7</b>	<b>22,6</b>	
DE					
Até 44 horas	51	29,4	56,9	13,7	0,791
Mais de 44 horas	65	27,7	53,8	18,5	
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>28,4</b>	<b>55,2</b>	<b>16,4</b>	
DRP					
Até 44 horas	51	19,6	58,8	21,6	0,945
Mais de 44 horas	64	17,2	60,9	21,9	
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>18,3</b>	<b>60,0</b>	<b>21,7</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-square = 1,147; DF = 2; p=0,564.

Pearson chi-square = 0,468; DF = 2; p=0,791.

Pearson chi-square = 0,113; DF = 2; p=0,945.

No presente estudo, a carga horária trabalhada semanalmente encontra-se acima da preconizada pela Constituição Federal de 1988 (44 horas semanais). Possivelmente, os baixos salários e a precariedade das relações trabalhistas têm levado os profissionais a jornadas mais longas e/ou outros vínculos empregatícios, ou têm levado os trabalhadores a executar horas extraordinárias em outros postos de serviços dentro da mesma organização, devido à falta de funcionários. Em relação aos trabalhadores em início de carreira, as oportunidades oferecidas pelo mercado de trabalho apontam para jornadas longas, física e mentalmente extenuantes e sem vínculo formal. Essas condições desfavoráveis restringem atividades fora do trabalho, sejam elas sociais, culturais, desportivas ou de lazer.

A sobrecarga tem sido uma das variáveis mais apontadas na literatura como fator de risco para o *Burnout*. Diz respeito tanto à quantidade como à qualidade excessiva de

demandas, que ultrapassam a capacidade de desempenho, por insuficiência técnica, de tempo ou de infraestrutura organizacional (GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997; MASLACH; SCHAUFELI, 1999; SCHAUFELI; LEITER, 2001; VEGA; URDÁNIZ, 1997). De outra parte, Peiró (1999) salienta que o contrário também pode vir a ter conseqüências poucas tarefas durante o dia (quantitativa) ou a atribuição de tarefas muito simples, rotineiras e aborrecidas em relação às habilidades e destrezas do trabalhador podem também ser causa do estresse laboral.

O predomínio de indivíduos com tempo de serviço até cinco anos indica um quadro de pessoal relativamente novo, resultado de *turnover* (rotatividade) e do mercado de terceirização, o que pode estar levando ao grande número com carga horária acima das 44 horas semanais. Por sua vez, esse achado demonstra que o número de Vigilantes ainda seja insuficiente para atender a demanda, o que pressupõe a necessidade de novas contratações para sanar o problema de escassez de Vigilantes e conseqüente sobrecarga de trabalho para os existentes.

Não houve diferença estatisticamente significativa na correlação das médias das dimensões estudadas no instrumento MBI, quanto a variável horas de sono. A Tabela 12 mostra que a maioria apresenta entre 6 e 8 horas de sono pontuações médias em Exaustão Emocional (56,5%), Despersonalização (66,7) e Diminuição de Realização Pessoal (75,0%).

**TABELA 12 - MBI em relação às horas de sono**

Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
<b>EE</b>					
Até 6 horas	23	17,4	56,5	26,1	0,601
Entre 6 e 8 horas	33	36,4	45,5	18,2	
8 horas ou mais	80	33,8	45,0	21,3	
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>31,6</b>	<b>47,1</b>	<b>21,3</b>	
<b>DE</b>					
Até 6 horas	23	17,4	60,9	21,7	0,282
Entre 6 e 8 horas	33	24,2	66,7	9,1	
8 horas ou mais	81	32,1	48,1	19,8	
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>27,7</b>	<b>54,7</b>	<b>17,5</b>	
<b>DRP</b>					
Até 6 horas	23	13,0	56,5	30,4	0,241
Entre 6 e 8 horas	32	12,5	75,0%	12,5	
8 horas ou mais	81	21,0	53,1	25,9	
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>17,6</b>	<b>58,8</b>	<b>23,5</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-Square = 2,748; DF = 4; p=0,601.

Pearson chi-Square = 5,049; DF = 4; p=0,282.

Pearson chi-Square = 5,485; DF = 4; p=0,241.

Na Tabela 13 não se encontrou associação estatisticamente significativa entre o estado civil e a Síndrome de *Burnout*, com prevalência do nível médio entre os solteiros para todos os fatores: (53,8%) para Exaustão Emocional, 56,4% para Despersonalização e 59% em reduzida Realização Profissional.

**TABELA 13 - MBI em relação ao estado civil**

Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
EE					
Casado	96	33,3	43,8	22,9	0,562
Solteiro	39	28,2	53,8	17,9	
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>31,9</b>	<b>46,7</b>	<b>21,5</b>	
DE					
Casado	97	29,9	51,5	18,6	0,858
Solteiro	39	25,6	56,4	17,9	
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>28,7</b>	<b>52,9</b>	<b>18,4</b>	
DRP					
Casado	97	18,6	55,7	25,8	0,899
Solteiro	39	15,4	59,0	25,6	
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>17,6</b>	<b>56,6</b>	<b>25,7</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-square = 1,153; DF = 2; p=0,562.

Pearson chi-square = 0,306; DF = 2; p=0,858.

Pearson chi-square = 0,212; DF = 2; p=0,899.

A maioria dos participantes solteiros possui nível médio de *Burnout*, e esse achado corrobora dados da literatura referentes à população geral, em que as mais altas prevalências para os transtornos mentais são encontradas entre solteiros, viúvos, separados ou divorciados (REGIER et al, 1993; RASUL et al., 2001; STEFÁNSSON et al., 1994; WORLD HEALTH ORGANIZATION, 1997).

Segundo Gil-Monte e Peiró (1997), as características pessoais não seriam em si mesmas desencadeantes do *Burnout*, mas facilitadoras ou inibidoras da ação dos agentes estressores.

Geralmente se atribui ao casamento, ou ao fato de ter um relacionamento afetivo

estável, menor propensão ao *Burnout*, enquanto os maiores valores na Síndrome têm sido apontados nos solteiros, viúvos ou divorciados (BURKE; GREENGLASS, 1989; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; RAQUEPAW; MILLER, 1989).

Outros salientam justamente o contrário (CONSTABLE; RUSSELL, 1986; ROSS; ALTMAIER; RUSSEL, 1989) nenhuma interferência significativa entre o estado civil e a Síndrome de *Burnout* (ACKERLEY et al., 1988). Há que se atentar à qualidade do relacionamento e não somente ao ter ou não um (a) parceiro (a). Ainda, como afirmam Schaufeli e Enzmann (1998), a idade e questões psicossociais podem estar associadas a essa diferença.

Encontrou-se associação estatisticamente significativa em relação a dimensão Despersonalização e o trabalho com sistema por turnos ( $p=0,005$ ). Os trabalhadores que fazem rodízios de turno de trabalho, isto é, mudam alternadamente do período diurno para o noturno, e vice-versa, apresentam baixa Despersonalização, 70% (10 pessoas), em relação aos trabalhadores com turno de trabalho fixo, 57,5% (120 pessoas) (TABELA 14).

**TABELA 14 - MBI em relação ao turno de trabalho**

Descrição	n	Nível (%)			p
		Baixo	Médio	Alto	
EE					
Com rodízio de turno	9	33,3	55,6	11,1	0,690
Turno fixo	120	30,8	45,8	23,3	
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>31,0</b>	<b>47,3</b>	<b>22,5</b>	
DE					
Com rodízio de turno	10	70,0	10,0	20,0	0,005
Turno fixo	120	25,0	57,5	17,5	
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>28,2</b>	<b>54,2</b>	<b>17,6</b>	
DRP					
Com rodízio de turno	9	33,3	44,4	22,2	0,451
Turno fixo	120	16,7	56,7	26,7	
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>17,7</b>	<b>56,2</b>	<b>26,2</b>	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional.

Pearson chi-square = 0,743; DF = 2;  $p=0,690$ .

Pearson chi-square = 10,468; DF = 2;  $p=0,005$ .

Pearson chi-square = 1,591; DF = 2;  $p=0,451$ .

Esse achado não confirma dados da literatura referentes a esta característica de trabalho em que o trabalho por turnos ou noturno chega a afetar cerca de 20% dos trabalhadores, acarretando diversos transtornos tanto físicos como psicológicos, os quais estão mais propensos aos que precisam efetuar mudanças em períodos de tempo, isto é, a cada 2 ou 3 dias, passando alternadamente do período diurno para o noturno e vice-versa (PEIRÓ, 1999).

### 5.3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO *LOCUS* DE CONTROLE NO TRABALHO

A média para o *Locus* de Controle no Trabalho geral das pessoas da presente pesquisa foi de 56,68. Do total, 70 pessoas (47,9%) foram classificadas como tendo LCE, ou seja, obtiveram médias acima de 56,68, enquanto que 76, a maioria das pessoas (52,1%) foram classificadas com o LCI, ou seja, obtiveram médias abaixo de 56,68 (TABELA 15).

**TABELA 15** - Composição dos profissionais amostrados na (ELCT)

Descrição	n	%
LCE	70	47,9
LCI	76	52,1
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0</b>

Legenda: LCE = *Locus* de Controle Externo; LCI = *Locus* de Controle Interno.

A média de *Locus* de Controle no Trabalho da população pesquisada foi de 56,68, já, no estudo feito por Vera-Noriega et al. (2003) com uma amostra em uma população do nordeste brasileiro, a média encontrada foi de 47,7. Entretanto os dois grupos não são passíveis de comparação imediata, pois a sub-população do nordeste brasileiro em geral apresenta, possivelmente por fatores culturais (por exemplo, maior influência rural), uma tendência à coletividade, o que se relaciona com um *Locus* de Controle mais externo (TRIANDIS, 1990).

Segundo Triandis (1990), uma cultura tipo individualista como os Estados Unidos a internalidade tem maior sentido e aceitação social. Enquanto a externalidade constitui um núcleo de crenças sobre a lógica dos fenômenos que integra e sintetiza as relações de poder e a organização da sociedade como grupos de referência e de pertença. É possível que, nas culturas coletivistas, a externalidade sirva para construir um modelo sólido de atitudes, para manter a união e harmonia entre os grupos sociais. Em um grupo individualista, pelo contrário, isso é visto como um aspecto negativo.

Já na empresa estudada, verificou-se uma tendência a um *Locus* de Controle no Trabalho mais interno, provavelmente também por influências organizacionais, já que se refere a um grupo de trabalhadores com ações mais individualistas.

Conforme observado por Spector et al. (2001), ambientes mais individualistas tendem a apresentar indivíduos com *Locus* de Controle mais interno.

A Tabela 16, mostra não haver associação estatística ( $p=0,508$ ) entre a variável função/cargo com os dois fatores de *Locus* de Controle. Observa-se que 56,8% de trabalhadores no transporte de valores e 50,5% dos Vigilantes Patrimoniais apresentaram tendência para o LCI.

**TABELA 16 - ELCT em relação à função do profissional**

Descrição	Transporte de valores		Vigilância patrimonial		p
	n	%	n	%	
LCE	16	43,2	54	49,5	0,508
LCI	21	56,8	55	50,5	
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>109</b>	<b>100,0</b>	

Legenda: LCE = *Locus* de Controle Externo; LCI = *Locus* de Controle Interno.

Pearson chi-square = 0,439; DF = 1;  $p=0,508$ .

A variável religião não apresenta associação com as duas dimensões do *Locus* de Controle. A maioria dos católicos (52,4%) indica uma tendência maior para o LCE, e as outras religiões (55,8%), uma maior tendência para o LCI, não encontrando correlação estatisticamente significativa ( $p=0,356$ ) entre a variável religiosidade e o construto *Locus* de Controle (TABELA 17).



O dados obtidos não possibilitaram assumir explicações para os achados, e, em geral, as variáveis demográficas têm seus efeitos estatisticamente controlados em estudos correlacionais de campo baseados em modelos multivariados de análise.

**TABELA 17** - ELCT em relação à religião do profissional

Descrição	Católico		Outros		p
	n	%	n	%	
LCE	44	52,4	23	44,2	0,356
LCI	40	47,6	29	55,8	
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	

Legenda: LCE = *Locus* de Controle Externo; LCI = *Locus* de Controle Interno.

Pearson chi-square = 0,854; DF = 1; p=0,356.

Encontrou-se associação na presente amostra entre a variável Nível de Escolaridade e o *Locus* de Controle no trabalho, com maior tendência de casos (60%) dos trabalhadores de escolaridade no ensino fundamental com LCI, quando comparados ao grupo de nível 2 (médio completo e incompleto e superior) (TABELA 18).

Este achado não confirma dados da literatura referente à população geral, referenciando que pessoas com atividade intelectual elevada possuem internalidade (DELA COLETA, M., 1987; FLORES, 1995; RODRÍGUEZ-ROSETO; FERRIANI; DELA COLETA, 2002; VERA-NORIEGA et al., 2003). Pessoas do sexo masculino, com elevada escolaridade e bom nível socioeconômico e cultural, apresentam índices maiores de LCI, o que tem se repetido nos estudos brasileiros, utilizando tanto a escala unidimensional quanto a escala multidimensional de *Locus* de Controle generalizado. A literatura assinala uma relação entre escolaridade e *Locus* de Controle, no sentido de que, conforme aumenta o nível de escolaridade, maior é a tendência de que as pessoas possam apresentar um *Locus* de Controle mais interno.

Os resultados da presente amostra são compatíveis com um estudo para validação da escala com uma amostra de 350 empregados do Sistema Telebrás, e que obteve um dado importante: o nível de internalidade caiu com o aumento do nível escolar e o aumento da experiência profissional, como na presente amostra. Esses resultados foram interpretados em termos da situação típica da empresa, que estava passando por um período de transição, da

condição de empresa estatal para empresa privada, o que seria motivo da perda de confiança dos empregados na própria competência, particularmente por parte daqueles com maior competência intelectual e maior experiência profissional (PASQUALI; ALVES; PEREIRA, 1998).

Este achado corrobora dados no presente estudo, podendo ser interpretado como expressão pela venda da empresa já que, à época da coleta de dados, recém havia ocorrido (1 mês) mudança de acionistas e de presidência na empresa e, nesse período, ocorreram mudanças de estrutura administrativa e de gestão. E isso pode ter refletido na crença dos empregados, de que elas próprias não possuíam mais o controle da situação.

**TABELA 18 - ELCT em relação à escolaridade do profissional**

Descrição	Primeiro grau		Segundo/superior		p
	n	%	n	%	
LCE	12	40,0	57	50,0	0,329
LCI	18	60,0	57	50,0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>	

Legenda: LCE = *Locus* de Controle Externo; LCI = *Locus* de Controle Interno.  
Pearson chi-square = 0,952; DF = 1; p=0,329.

#### 5.4 CORRELAÇÕES ENTRE OS DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS-OCUPACIONAIS, *LOCUS* DE CONTROLE E SÍNDROME DE *BURNOUT*

Após as descrições dos dados sociodemográficas dos entrevistados e dos resultados obtidos pelos instrumentos de medida MBI e ELCT, serão descritas as relações entre eles e entre as variáveis sociodemograficas-ocupacionais.

Primeiramente, estudou-se a dependência entre as variáveis sociodemograficas-ocupacionais, o *Locus* de Controle no trabalho e o *Burnout*. Em seguida, analisou-se a ocorrência do *Locus* de Controle no Trabalho em relação à Síndrome de *Burnout* e todos os

testes que apresentaram p-menor do que o estipulado, foi considerada a existência de dependência entre as variáveis estudadas.

A seguir, serão apresentadas as relações encontradas. A Tabela 19 mostra o teste de dependência entre a variável Tempo de Serviço e as dimensões do *Burnout* e o *Locus* de Controle. De acordo com o teste (Qui-quadrado) não existe dependência entre as variáveis.

**TABELA 19** - MBI e ELCT em relação ao tempo de serviço do profissional

Descrição	n	Média	DP	F	p
<i>EE</i>					
Baixo	45	7,37	5,09	0,75	0,474
Médio	70	6,95	5,02		
Alto	29	5,95	4,40		
<i>DE</i>					
Baixo	41	8,06	4,34	3,59	0,030
Médio	78	5,92	4,80		
Alto	26	8,09	5,59		
<i>DRP</i>					
Baixo	26	6,76	4,97	1,57	0,211
Médio	81	6,42	4,91		
Alto	37	8,14	4,84		
<i>Locus</i>					
LCE	69	7,00	4,40	0,17	0,684
LCI	75	6,67	5,28		

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional; LCE = *Locus* de Controle Externo; LCI = *Locus* de Controle Interno.

A Tabela 20 demonstra que não existe dependência entre o tempo de trabalho na instituição e *Burnout* e correlação com o *Locus* de Controle, observado pelo p ( $p > 0,005$ ), conforme mostrado anteriormente.

**TABELA 20** - Correlação entre Síndrome de *Burnout*, *Locus* de Controle em relação ao tempo de trabalho na empresa

Descrição	n	Média	DP	F	p
<i>EE</i>					
Baixo	43	5,86	4,86	0,29	0,748
Médio	67	5,61	4,90		
Alto	28	4,99	4,15		
<i>DE</i>					
Baixo	40	5,56	4,34	0,83	0,440
Médio	74	5,26	4,75		
Alto	25	6,67	5,26		
<i>DRP</i>					
Baixo	25	5,37	5,09	0,43	0,650
Médio	78	5,39	4,78		
Alto	35	6,25	4,50		
<i>Locus</i>					
LCE	66	5,76	4,30	0,15	0,696
LCI	71	5,45	4,94		

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional; LCE = *Locus* de Controle Externo; LCI = *Locus* de Controle Interno.

A Tabela 21 mostra que não existe dependência entre as horas trabalhadas e *Burnout* e correlação com o *Locus* de Controle, observado pelo  $p > 0,005$ , conforme mostrado anteriormente.

**TABELA 21** - MBI e ELCT em relação as horas trabalhadas

Descrição	n	Média	DP	F	p
<b>EE</b>					
Baixo	34	46,89	5,30	1,25	0,289
Médio	60	50,49	15,09		
Alto	27	47,39	8,85		
<b>DE</b>					
Baixo	34	46,78	4,36	1,05	0,352
Médio	68	50,15	14,58		
Alto	20	47,63	9,16		
<b>DRP</b>					
Baixo	23	48,74	6,86	0,67	0,515
Médio	71	49,63	14,14		
Alto	27	46,54	7,66		
<b>Locus</b>					
LCE	56	51,01	16,07	3,78	0,054
LCI	66	46,89	5,62		

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional; LCE = *Locus* de Controle Externo; LCI = *Locus* de Controle Interno.

A Tabela 22 mostra que não existe dependência entre as horas de sono e *Burnout* e correlação com o *Locus* de Controle, observado pelo  $p > 0,005$ , conforme mostrado anteriormente.

Também não foi encontrada associação de outras variáveis idade, estado civil, crença religiosa pesquisadas para ocorrência do *Burnout* e as dimensões do *Locus* de Controle no Trabalho.

**TABELA 22** - MBI e ELCT em relação às horas de sono

Descrição	n	Média	DP	F	p
<i>EE</i>					
Baixo	44	7,58	0,94	0,74	0,478
Médio	68	7,32	1,33		
Alto	30	7,52	1,13		
<i>DE</i>					
Baixo	39	7,54	1,23	0,17	0,841
Médio	78	7,40	1,13		
Alto	26	7,42	1,28		
<i>DRP</i>					
Baixo	26	7,56	0,96	0,14	0,870
Médio	82	7,43	1,11		
Alto	34	7,41	1,49		
<i>Locus</i>					
LCE	70	7,51	0,92	0,22	0,639
LCI	72	7,42	1,33		

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional; LCE = *Locus* de Controle Externo; LCI = *Locus* de Controle Interno.

Os dados da Tabela 23 revelam que, de acordo com o teste de correlação entre o *Locus* de Controle no Trabalho e a Síndrome de *Burnout*, não existe diferença significativa entre essas variáveis ( $p > 0,005$ ).

**TABELA 23** - Correlação entre Síndrome de *Burnout* e *Locus* de Controle

MBI	<i>Locus</i> (%)			p
	Externo	Interno	Total	
EE				
Baixo	38,2	25,3	31,5	0,223
Médio	41,2	53,3	47,6	
Alto	20,6	21,3	21,0	
DE				
Baixo	30,4	26,7	28,5	0,612
Médio	49,3	57,3	53,5	
Alto	20,3	16,0	18,1	
DRP				
Baixo	18,8	14,9	16,8	0,670
Médio	53,6	60,8	57,3	
Alto	27,5	24,3	25,9	

Legenda: EE = Exaustão Emocional; DE = Despersonalização; DRP = Diminuição Realização Profissional; LCE = *Locus* de Controle Externo; LCI = *Locus* de Controle Interno.

Obs.: teste Qui-quadrado.

Na presente amostra, a maioria dos participantes (Vigilantes Patrimoniais e Vigilantes do transporte de Valores) apresentou predominância para o LCI, e níveis moderados de *Burnout*, considerando que as variáveis relativas à personalidade são as que têm demonstrado forte interferência no desencadeamento do *Burnout*, ou seja, as características de personalidade interagem de modo complexo com os agentes estressores tanto no sentido de agravar, como, ao contrário, inibi-los ou eliminá-los, pode-se confirmar que na amostra pesquisada a orientação do *Locus* de Controle interna influenciou a magnitude das reações do indivíduo ao estresse e ao *Burnout*.

Diferenças de personalidade fazem com que os sinais e os sintomas se apresentem de diferentes formas e graus de intensidade (HARRIS, 1984; SCHAUFELI; ENZMANN, 1988). A associação de alguns dos traços potencializa o aparecimento do *Burnout*, segundo Semmer



(1996) aponta, a influência e presença de LCE e um tipo de enfrentamento caracterizado pela fuga, seriam um perfil propenso a promover a síndrome.

Pessoas que atribuem suas possibilidades e acontecimentos de vida a eventos externos, à capacidade de outros, à sorte ou ao destino, possuem um LCE e têm maior probabilidade de vir a sofrer de *Burnout*, ao contrário de quem possui um LCI, ou seja, aquele que atribui às suas habilidades, aos seus esforços, os sucessos de sua vida (GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; SCHAUFELI; ENZMANN, 1998).

Marino e White (1985) complementam, afirmando que as pessoas com LCI respondem ao estresse diferentemente daquelas com LCE, ou seja, a orientação do *Locus* de Controle, interna ou externa, influencia a magnitude das reações do indivíduo ao estresse. Os indivíduos orientados pela internalidade tendem a agir contra as fontes de estresse, utilizando formas de minimizar seus efeitos, enquanto os orientados pela externalidade, colocam-se mais passivamente, estando mais suscetíveis ao impacto dos estressores.

Nessa direção, Spector (2003) menciona que pessoas com LCI acreditam serem capazes de controlar os acontecimentos e têm maior nível de motivação do que pessoas com LCE, e acrescentam que o LCI está relacionado com características positivas da personalidade, maior capacidade para resolução de problemas e redução do impacto ao evento estressante. Dela Coleta, J. (1990) acrescenta que indivíduos com LCI são mais perseverantes e apresentam elevados autoconceito e domínio sobre o ambiente.

A importância desse constructo relativo ao estresse justifica-se pela constatação de que os estímulos do meio ambiente não afetam da mesma maneira a todos os indivíduos, haja vista o importante papel no grau de manifestação do estresse do significado atribuído pelo indivíduo aos eventos da vida (VERA-NORIEGA et al., 2003).

Atualmente já há considerável evidência científica de que, quanto maior o controle percebido pelo indivíduo sobre os eventos de vida, ou LCI, menor será sua reação negativa aos eventos estressantes (REES; COOPER, 1992). Spector et al. (2001) complementam afirmando que a internalidade – LCI – está associada ao bem-estar positivo, tanto no trabalho, quanto fora dele.

Glass e Carver (1980) postularam que os indivíduos com personalidade tipo A são excessivamente reativos e não controlam seu estresse. No estudo que desenvolveram, o *Locus* de Controle foi a variável que apresentou maior correlação com fatores estressores no trabalho

e autonomia (falta de). Na maior parte dos casos, os participantes com LCI apresentaram níveis mais baixos de estresse no trabalho, corroborando de forma consistente os resultados de pesquisas prévias, nas quais pessoas com LCI apresentaram-se mais satisfeitas com seu trabalho quando comparadas àquelas com LCE. Além disso, indivíduos com LCI relataram níveis mais baixos de ansiedade no trabalho do que aqueles com LCE.

## **6 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

A literatura nacional e internacional sobre *Burnout* e *Locus* de Controle em trabalhadores no contexto de segurança privada é incipiente, dificultando a comparação com outros estudos. Pode-se notar um reduzido número de investigações acerca dos profissionais de segurança pública, policiais, agentes penitenciários, bombeiros, e nenhum achado com trabalhadores da segurança privada. Essa situação é importante, uma vez que hoje já se tem clara a influência do contexto laboral e social sobre os resultados de *Burnout* e *Locus* de Controle.

É possível que devido aos aspectos legais que regulamentam a atividade, e aos requisitos para o exercício da função, encontrou-se no presente estudo perfil homogêneo sociodemográfico dos trabalhadores estudados. A amostra como um todo (Vigilantes Patrimoniais e Vigilantes do Transporte de Valores) compôs-se predominantemente por pessoas do sexo masculino, casadas, jovens e com nível de escolaridade médio.

As características sociodemográfico-ocupacionais revelam que a maioria dos participantes é formada por Vigilantes Patrimoniais, trabalha na instituição há menos de cinco anos e atua na profissão há mais de cinco anos, em jornada superior a 44 horas semanais, e a minoria faz turno de trabalho alternado.

Quanto ao *Locus* de Controle no Trabalho, a média da população pesquisada foi de 56,68, indicando uma tendência ao LCI, na maior parte da amostra, provavelmente também por influências organizacionais, já que se refere a um grupo de trabalhadores com ações mais individualistas. A dimensão LCI foi verificada na mesma proporção para os dois grupos: Vigilantes Patrimoniais e Vigilantes do Transporte de Valores, ou seja, escores mais altos de internalidade.

Encontrou-se, na amostra, associação entre a variável Nível de Escolaridade e o *Locus* de Controle no Trabalho, com maior prevalência de casos (60%) dos trabalhadores de escolaridade no ensino fundamental com LCI, quando comparados ao grupo de nível 2 (médio completo e incompleto e superior).

O contexto laboral foi considerado como fator dependente sobre o *locus*, devido à situação típica da empresa que estava passando por um período de transição em função da aquisição da empresa, recém ocorrida à época da coleta de dados, e da mudança de acionistas e de presidência na empresa. Nesse período, ocorreram mudanças de estrutura administrativa

e de gestão, gerando impacto emocional e social nos funcionários, representados pelos riscos de fechamentos de postos de trabalho e demissões. Em vista disso, os trabalhadores com maior nível de escolaridade não se colocaram como sujeito do processo, estando isso negativamente relacionado à sua incapacidade para controlar ou influenciar os eventos e acontecimentos determinados externamente. Evidenciou-se uma hipótese de que trabalhadores foram afetados diretamente com a variável contextual ambiente, demonstrando a natureza disposicional e dinâmica do construto *locus*.

Este estudo exploratório-descritivo contempla a relação entre a Síndrome de *Burnout* e uma das variáveis individuais, o *Locus* de Controle, que pode atuar como proteção ou risco para ocorrência do *Burnout*, porém não pode ser considerado como variável única. Outras variáveis individuais, tais como motivação e autoeficácia, entre outras podem ser igualmente importantes, nas quais muitas situações estão no todo ou grande parte (ambiente micro), como estabilidade no emprego, promoção, ascensão, e (macrossocial) como mercado de trabalho, oferta de emprego, fusões/incorporações corporativas, não controláveis pela pessoa, e que afeta seu nível de externalidade.

Verificou-se a ocorrência de um nível moderado da Síndrome de *Burnout*. Quanto às dimensões da Síndrome de *Burnout*, os participantes também apresentaram média Diminuição da Realização Pessoal, média Exaustão Emocional e Despersonalização.

Com relação às Variáveis Demográficas — estado civil, religião, prática de atividade física, horas dormidas — e as Variáveis Laborais — tempo de trabalho na instituição, carga horária de trabalho, horas de sono e prática de atividade física não foram identificadas associações com as dimensões do *Burnout*.

É importante destacar que, embora a pontuação média global de *Burnout* não tenha atingido valores altos, associações estatisticamente significativas em duas dimensões foram obtidas, o que pode sugerir a existência de um processo da síndrome em curso, que pode apresentar-se de maneira gradual sem se estabelecer de forma perceptível entre uma etapa ou outra, considerando-se ainda que variáveis socioambientais podem atuar como fator de risco do processo de desenvolvimento do *Burnout*.

Quanto ao cargo, os Vigilantes Patrimoniais apresentam piores resultados na dimensão Despersonalização em relação ao grupo dos Vigilantes de Transporte de Valores, o que remete a vincular os sintomas pelo tipo e características diferenciadas de atividade desempenhada, que envolve relacionamento e proteção do público.

Encontrou-se associação significativa entre idade e SB para as dimensões Despersonalização e Realização Profissional. Os resultados demonstram que 35,9% dos profissionais com idade acima de 30 anos, denotam menor porcentagem em despersonalização que os colegas mais jovens, isto é, com idade abaixo de 30 anos, 66,7%. Assim sendo, os profissionais mais novos apresentam maior Despersonalização que os de mais idade, enquanto os profissionais de mais idade, acima de 30 anos, 32,1% apresentam baixa Realização Profissional em relação à faixa etária de até 30 anos. Observa-se nesta amostra que idade e tempo de profissão estão relacionados com as dimensões de *Burnout*, isto é, a síndrome é mais prevalente nos primeiros anos de profissão.

Os profissionais que apresentam o *Burnout* no início de carreira acabam por abandoná-la, permanecendo os trabalhadores com mais idade que nesta amostra, apresentaram baixa Realização Profissional, vivenciada por sentimentos de desmotivação e fracasso profissional.

Referente à variável Tempo de Profissão, foi detectada diferença significativa na dimensão Despersonalização. Os profissionais que possuem maior tempo de serviço evidenciam baixa Despersonalização em relação às demais com menor tempo de profissão. Os trabalhadores mais jovens e com menos tempo de profissão têm os piores resultados em Síndrome de *Burnout* na dimensão Despersonalização, em relação aos trabalhadores de mais idade e mais tempo de profissão.

Foi encontrada diferença significativa entre escolaridade e a Síndrome de *Burnout* para a dimensão Exaustão Emocional, com maior prevalência de casos suspeitos ocorridos entre os que mais estudaram (48%). Os trabalhadores com menor escolaridade, apresentam uma nítida queda da prevalência em Exaustão Emocional.

No presente estudo, o trabalho com sistema de turno e a Síndrome de *Burnout* foram associados na dimensão Despersonalização. Encontrou-se associação estatisticamente significativa em relação à Despersonalização e trabalho com sistema por turnos. Os trabalhadores que fazem rodízios de turno de trabalho, isto é, que mudam alternadamente do

período diurno para o noturno, e vice-versa, apresentam baixa Despersonalização, em relação aos trabalhadores com turno de trabalho fixo.

Após obter as correlações com os dados sociodemográficas da amostra e dos resultados obtidos pelos instrumentos de medida MBI e ELCT, verificou-se não haver dependência com as variáveis: tempo de profissão, tempo de trabalho na empresa, horas trabalhadas e horas de sono, para a ocorrência do *Burnout*, observados pelo  $p > 0,005$ . Os dados, de acordo com o teste de correlação entre o *Locus* de Controle no Trabalho e a Síndrome de *Burnout*, demonstram que não existe dependência significativa entre essas variáveis.

No entanto, na presente amostra, a maior parte dos participantes apresentaram níveis moderados de Síndrome de *Burnout* e maior tendência para LCI, e esta variável expõe menos os trabalhadores ao *Burnout*, ou seja, pessoas com maior internalidade têm menos probabilidade de vir a sofrer a síndrome.

As mulheres foram abstraídas da presente amostra, devido ao pequeno número delas na função de Vigilante, verificado nos dados estatísticos do setor, o que não permitiu identificar as repercussões do estresse ocupacional e o *Burnout* no sexo feminino. Outras pesquisas deverão ser feitas, dando visibilidade sobre essa variável em amostra composta de homes e mulheres pertencentes a estratos ocupacionais de segurança, em que a participação das mulheres começa a conquistar maior número de postos de trabalho.

A ELCT tem sido bastante utilizada em estudos mais relevantes internacionais. No Brasil, encontra-se em processo de validação, já tendo sido aplicada à amostra de trabalhadores de Tecnologia de Informação, porém ainda não há um estudo de padronização que permita a comparação da pontuação obtida com os escores percentis da população em geral e outras amostras de trabalhadores.

Dessa forma, os índices psicométricos da escala obtidos não se mostraram satisfatórios, por apresentar baixo nível de consistência dos resultados para classificação dos domínios de *locus* interno e externo, quando foram comparados à média obtida pelo grupo estudado. Para tanto, os procedimentos de validação empírica das escalas de *Locus* no Trabalho deveriam ser repetidos em amostras de trabalhadores em geral, nas organizações em outras áreas do conhecimento psicológico de modo a ampliar as generalidades dos achados descritos neste estudo.

Em Psicologia Organizacional, mais especificamente na área de treinamento e desenvolvimento, a identificação do *Locus* de Controle, se interno ou externo, pode-se mostrar como preditor de resultados positivos para o treinamento e aprendizagem, considerando-se que controle é a habilidade percebida pela pessoa para alterar os eventos, o que permite o manejo adequado das contingências ambientais e a otimização dos efeitos do treinamento sobre o desempenho individual e organizacional, bem como medida e estratégia preventiva individual de enfrentamento ao estresse e do *Burnout* para pessoas com diferentes padrões de *Locus* de Controle.

Este estudo sugere, ainda, que o *Locus* de Controle, por ser uma importante variável de personalidade na pesquisa e teoria organizacional, é um construto que poderá ser utilizado na gestão de pessoas para trabalhar com diferentes perfis de *locus*, com sistema de incentivos e motivacionais para pessoas com internalidade, e/ou controlar o desempenho dos externos com uma supervisão direta.

A importância de fatores do ambiente micro e macrosocial na explicação de *locus* precisa ser mais bem investigada, bem como a identificação e o controle efetivo desses agentes externos ao indivíduo.

Os resultados obtidos neste estudo apontam para um nível moderado da Síndrome de *Burnout*, encontrou-se associações estatisticamente significativas em relação algumas variáveis sociodemográficas, e a categoria dos Vigilantes Patrimoniais comprometida no domínio Despersonalização pode sugerir a existência de um processo em curso, já que a DE é uma dimensão desencadeadora do processo. O desenvolvimento de atitudes de despersonalização ocorre como tentativa de enfrentamento dos sentimentos de fracasso e por reduzida realização pessoal no trabalho, levando a pessoa à exaustão emocional.

A síndrome de *Burnout* é comum em atividades de cuidado com outras pessoas, os Vigilantes, grupo de risco para essa síndrome, têm seu trabalho bem visível em uma realidade em que a segurança privada é diariamente discutida e refletida.

Novas mensurações de *Burnout* em Vigilantes fazem-se necessárias em uma investigação mais ampla, tornam-se necessárias para compreender melhor os fatores que podem contribuir com o desgaste emocional, com o sentimento de não realização diante do trabalho, bem como com o processo de despersonalização experimentados neste grupo de trabalhadores.



Investigar em que medida certas particularidades do trabalho do Vigilante podem, em maior ou menor grau, contribuir para as diferentes síndromes vinculadas às atividades laborais pode fundamentar um avanço no conhecimento de suas manifestações e na implementação de políticas de prevenção e de tratamento mais eficazes.

Outras pesquisas devem ser desenvolvidas para continuidade do estudo sobre variáveis que envolvem processos de interação entre indivíduo-ambiente de trabalho, tais como o *Locus* de Controle e as reações aos eventos estressantes, e desencadeamento do *Burnout*, estabelecendo-se uma maior visibilidade quanto à sua participação nos fenômenos relacionados à saúde geral, mental do trabalhador.

**REFERÊNCIAS**

---

ABBAD, G. et al. Confusão conceitual entre medidas de auto-eficácia e *locus* de controle em uma amostra de treinandos de uma empresa do setor de telecomunicações. In: REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA, 31., 2001, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: Sociedade Brasileira de Psicologia, 2001. p. 246.

ABBAD, G.; MENESES, P. P. M. *Locus* de controle: validação de uma escala em situação de treinamento. *Estudos de Psicologia (Natal)*, Natal, v. 9, n. 3, p. 441-450, 2004.

ACKERLEY, G. D. et al. Burnout among licensed psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, Washington, DC, v. 19, n. 6, p. 624-631, 1988. Disponível em: <<http://psycnet.apa.org/journals/pro/19/6/624.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2009.

ALBORNOZ, S. *O que é trabalho*. 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 1998. (Primeiros Passos, v. 171).

ALVAREZ-GALLEGO, E.; FERNANDEZ-RIOS, L. El síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional. *Revista Asociación Española de Neuropsiquiatria*, Madrid, v. 11, n. 39, p. 257-265, 1991.

ANDRISANI, P. J.; NESTEL, G. Internal-external control as contributor to and outcome of work experience. *The Journal of Applied Psychology*, Washington, v. 61, n. 2, p. 156-165, 1976.

AREIAS, M. E. Q.; GUIMARÃES, L. A. M. Gênero e estresse em trabalhadores de uma universidade pública do Estado de São Paulo. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 9, n. 2, p. 22-262, 2004.

BALLONE, G. J. *Síndrome de Burnout*. PsiqWeb: psiquiatria geral, 2005. Disponível em: <<http://virtualpsy.locaweb.com.br/?art=311&sec=27>>. Acesso em: 23 out. 2007.

BALLONE, G. J.; PEREIRA NETO, E.; ORTALONI, I. V. *Da emoção à lesão: um guia de medicina psicossomática*. São Paulo: Manoel, 2002.

BANDURA, A. *Social learning theory*. New York: General Learning, 1977.

BARBOSA-BRANCO, A. *Doenças do trabalho: risco ou organização de classe? Sindicato dos Empregados no Comércio de Porto Velho*, 2006. Disponível em: <<http://www.sindecom.org.br/noticias.asp?cd=90>>. Acesso em: 23 out. 2007.

BARBOSA-BRANCO, A.; ALBUQUERQUE-OLIVEIRA, P. R.; MATEUS, M. *Epidemiologia das licenças do trabalho por doenças mentais no Brasil, 1999-2002*. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <[http://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2004/saude\\_mental/anais/artigos/3.pdf](http://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2004/saude_mental/anais/artigos/3.pdf)>. Acesso em: 25 jan. 2009.

BASTOS, A. V. B. *Locus* de controle no contexto organizacional: um estudo entre servidores de uma instituição pública de ensino superior. *Revista de Psicologia*, Fortaleza, v. 9-10, n. 1-2, p. 3-22, 1992.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *Burnout: o processo de adoecer pelo trabalho*. In: \_\_\_\_\_. (Org.). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p. 21-91.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. O estado da arte do *burnout* no Brasil. *InterAção Psy*, ano 1, n. 1, p. 4-11, 2003. Disponível em: <[http://www.saudeetrabalho.com.br/download\\_2/burnout-benevides.pdf](http://www.saudeetrabalho.com.br/download_2/burnout-benevides.pdf)>. Acesso em: 23 out. 2007.

BERMÚDEZ, J. *Psicología de la personalidad*. 5. ed. Madrid: UNED, 1994.

BERMÚDEZ, J.; SÁNCHEZ, A. Factores psicologicos asociados al desarrollo de alteraciones cardiovasculares. In: SANDÍN, B.; MORENO, J. *Procesos emocionales y salud*. Madrid: UNED, 1989. p. 13-44.

BOND, F. W.; BUNCE, D. The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance. *Journal of Applied Psychology*, Washington, v. 88, n. 6, p. 1.057-1.067, 2003.

BORGES, L. O. et al. A síndrome de *Burnout* e os valores organizacionais: um estudo comparativo em hospitais universitários. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 15, p. 1, p. 189-200, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas. *Lista de doenças relacionadas ao trabalho*: Portaria n.º 1.339/GM, de 18 de novembro de 1999. 2. ed. Brasília, DF, 2008. (Série F. Comunicação e Educação em Saúde). Disponível em: <[http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas\\_relacionadas\\_trabalho\\_2ed\\_p1.pdf](http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho_2ed_p1.pdf)>. Acesso em: 8 set. 2008.

BRASIL. Ministério da Justiça. Departamento de Polícia Federal. Portaria n. 387, de 28 de agosto de 2006. Altera e consolida as normas aplicadas sobre segurança privada. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 1º set. 2006. Disponível em: <[http://www.dpf.gov.br/web/informa/segurancaprivada/portaria\\_387\\_2006\\_dg.pdf](http://www.dpf.gov.br/web/informa/segurancaprivada/portaria_387_2006_dg.pdf)>. Acesso em: 8 set. 2008.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Relação Anual de Informações Sociais (RAIS)*. Brasília, DF, 2005a. Disponível em: <<http://www.rais.gov.br/>>. Acesso em: 20 set. 2009.

BRASIL. Ministério da Justiça. Departamento de Polícia Federal. Relatório de Atividades – 2004. Brasília, DF, 2005b. Disponível em: <[http://www.dpf.gov.br/institucional/relatorio-anual-pf/RA%202004.ppt/at\\_download/file](http://www.dpf.gov.br/institucional/relatorio-anual-pf/RA%202004.ppt/at_download/file)>. Acesso em: 20 set. 2009.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Relação Anual de Informações Sociais (RAIS)*. Brasília, DF, 2003. Disponível em: <<http://www.rais.gov.br/>>. Acesso em: 20 set. 2009.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações – CBO 2002*: códigos, títulos e descrições. Brasília, DF, 2002. Livro 1. Disponível em: <<http://www.sine.m.gov.br/cbo/CBO2002Liv1.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2010.

BRASIL. Conselho Federal de Psicologia. *Resolução CFP n. 016 de 20 de dezembro de 2000*. Dispõe sobre a realização de pesquisa em Psicologia com seres humanos. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <<http://www.ensp.fiocruz.br/etica/docs/artigos/Cfp16-00.pdf>>. Acesso em: 8 mar. 2006.

BRASIL. Presidência da República. Decreto n. 3.048, de 6 de maio de 1999. Aprova o regulamento da Previdência Social, e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 7 maio 1999. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/decreto/D3048.htm>>. Acesso em: 8 set. 2006.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 16 out. 1996. Disponível em: <<http://www.conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/Reso196.doc>>. Acesso em: 8 set. 2008.

BRASIL. Ministério da Justiça. Departamento de Polícia Federal. *Portaria n. 992, de 25 de outubro de 1995*. Brasília, DF, 1995a. Disponível em: <<http://www.espartaseguranca.com.br/arquivos/portaria992.htm>>. Acesso em: 8 set. 2008.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 9.017, de 30 de março 1995. Estabelece normas de controle e fiscalização sobre produtos e insumos químicos que possam ser destinados à elaboração da cocaína em suas diversas formas e de outras substâncias entorpecentes ou que determinem dependência física ou psíquica, e altera dispositivos da Lei n. 7.102, de 20 de junho de 1983 [...]. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 31 mar. 1995b. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/Leis/L9017.htm>>. Acesso em: 8 set. 2008.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 8.863, de 28 de março de 1994. Altera a Lei n. 7.102, de 20 de junho de 1983. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 29 mar. 1994. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/Leis/L8863.htm>>. Acesso em: 8 set. 2008.

BRASIL. Presidência da República. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/\\_ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/_ConstituicaoCompilado.htm)>. Acesso em: 12 dez. 2009.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 7.102, de 20 de junho de 1983. Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 21 jun. 1983. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/LEIS/L7102.htm>>. Acesso em: 8 set. 2008.

BRASIL. Ministro de Estado do Trabalho. Portaria n. 3.214, 8 de junho de 1978. Aprova as Normas Regulamentadoras – NR – do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas a Segurança e Medicina do Trabalho. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 6 jul. 1978. Disponível em: <<http://www3.dataprev.gov.br/SISLEX/paginas/63/mte/1978/3214.htm>>. Acesso em: 8 set. 2008.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 6.514, de 22 de dezembro de 1977. Altera o Capítulo V do Título II da Consolidação das Leis do Trabalho, relativo a segurança e medicina do trabalho e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 23 dez. 1977. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L6514.htm>>. Acesso em: 8 set. 2008.

BRENZNITZ, S. Theory-based stress measurement? Not yet. *Psychological Inquiry*, Hillsdale, v. 1, p. 17-19, 1990.

BURGER, J. M. Negative reactions to increases in perceived personal control. *Journal of Personality and Social Psychology*, Washington, v. 56, n. 2, p. 246-256, 1989. Disponível em: <<http://www.scu.edu/cas/psychology/faculty/upload/Negative-Reactions-to-Control-Review.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2009.

BURKE, R. J.; GREENGLASS, E. R. Psychological burnout among men and women in teaching: An examination of the Cherniss model. *Human Relations*, London, v. 42, n. 3, p. 261-273, 1989.

CAMPOS, C. R. et al. Síndrome de *Burnout* em profissionais da saúde. In: GUIMARÃES, L.; GRUBIT, S. S. (Org.). *Saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. v. 3, p. 43-61.

CAMPOS, T. G.; LAGUNES, I. R. Estructura del locus de control en México. In: ASOCIACIÓN MEXICANA DE PSICOLOGÍA SOCIAL. *La Psicología Social en México*. México: UADY, 2000. v. 8, p. 158-164.

CARDOSO, W. L. C. D. Qualidade de vida e trabalho: uma articulação possível. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Org.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. v. 1, p. 89-116.

CARLOTTO, M. S. *Síndrome de Burnout em professores de instituições particulares de ensino*. 2005. 109 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Universidade de Santiago de Compostela, Santiago, Espanha, 2005.

\_\_\_\_\_. Síndrome de *Burnout* e características de cargo em professores universitários. *Organização e Trabalho*, Florianópolis, v. 4, n. 2, p. 145-162, 2004.

\_\_\_\_\_. Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho: um estudo com professores universitários. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (Org.). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p. 187-212.

\_\_\_\_\_. *Síndrome de Burnout: um tipo de estresse ocupacional*. Canoas: ULBRA, 2001. (Caderno Universitário, 18).

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise fatorial do Maslach *Burnout Inventory* (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 9, n. 3, p. 499-505, 2004.

CARLOTTO, M. S.; PALAZZO, L. S. Síndrome de *Burnout* e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 5, p.1.017-1.026, 2006.

CARVALHO, M. M. B. *O professor: um profissional, sua saúde e educação em saúde na escola*. 1995. 237 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

- CASTILLO, A. C.; RAMÍREZ, R. B. Multidimensionalidad del locus de control a los 8 y 9 años de edad. In: ASOCIACIÓN MEXICANA DE PSICOLOGÍA SOCIAL. *La Psicología Social en México*. México: UADY, 2000. v. 8, p. 121-126.
- CHERNISS, C. *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: Sage, 1980.
- CODO, W. Um diagnóstico do trabalho – em busca do prazer. In: CODO, W. (Org.). *Por uma psicologia do trabalho: ensaios recolhidos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006a. p. 75-97.
- \_\_\_\_\_. Saúde mental e trabalho: uma urgência prática. In: CODO, W. (Org.). *Por uma psicologia do trabalho: ensaios recolhidos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006b. p. 51-60.
- \_\_\_\_\_. “Precisamos de trabalho, não de força de trabalho” (1996). In: CODO, W. (Org.). *Por uma psicologia do trabalho: ensaios recolhidos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006c. p. 61-74.
- \_\_\_\_\_. O sujeito trabalhador apesar do seu trabalho? Um exame dos escritos de Christophe Dejours – 2000. In: CODO, W. (Org.). *Por uma psicologia do trabalho: ensaios recolhidos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006d. p. 99-120.
- \_\_\_\_\_. Ação dos psicólogos nos sindicatos; trabalho, alienação e transformação social (1987). In: CODO, W. (Org.). *Por uma psicologia do trabalho: ensaios recolhidos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006e. p. 7-49.
- CODO, W.; LAGO, K. Sobre o verbo, o trabalho e a loucura: abordando a saúde mental através do trabalho. In: CODO, W. (Org.). *Por uma psicologia do trabalho: ensaios recolhidos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006. p. 255-264.
- CODO, W.; SORATTO, L. H.; VASQUES-MENEZES, I. Saúde mental e trabalho: uma revisão sobre o método (1999). In: CODO, W. (Org.). *Por uma psicologia do trabalho: ensaios recolhidos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006. p. 121-143.
- CODO, W.; VASQUES-MENEZES, I. O que é *burnout*. In: CODO, W. (Org.). *Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999. p. 237-254.
- COLANGELO, T. M. *Teacher stress and burnout and the role of physical activity and parent involvement*. Connecticut, 2004. Disponível em: <<http://www.pdfqueen.com/html/aHR0cDovL2VwcmlludHMuY2NzdS5lZHUvYXJjaGl2ZS8wMDAwMDE4OS8wMy9UaGVzaXMxNzUzLnBkZg==>>. Acesso em: 12 set. 2008.
- CONSTABLE, J. F.; RUSSELL, D. W. The effect of social support and the work environment upon *burnout* among nurses. *Journal of Human Stress*, Framingham, v. 12, n. 1, p. 20-26, 1986.
- COOPER, C.; COOPER, R.; EAKER, L. *Living with stress*. Londres: Penguin Books, 1988.
- CORONADO, E. A. G.; LAGUNES, I. R. El enfrentamiento a los problemas y el locus de control. In: ASOCIACIÓN MEXICANA DE PSICOLOGÍA SOCIAL. *La Psicología Social en México*. México: UADY, 2000. v. 8, p. 165-172.

- COSTA, M. et al. Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira. *Revista Panamericana de Salud Pública*, Washington, v. 21, n. 4, p. 217-222, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/rpsp/v21n4/04.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2008.
- CUSHWAY, D.; TYLER, P. Stress in clinical psychologists. *International Journal of Social Psychiatry*, London, v. 42, n. 4, p. 141-149, 1996.
- DALGALARRONDO, P. Estudos sobre religião e saúde mental realizados no Brasil: histórico e perspectivas atuais. *Revista de Psiquiatria Clínica*, São Paulo, v. 34, p. 25-33, 2007. Suplemento.
- DALGALARRONDO, P.; SANTOS, S. M. A.; ODA, A. M. R. A psiquiatria transcultural no Brasil: Rubim de Pinho e as “psicoses” da cultura nacional. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, São Paulo, v. 25, n. 1, p. 59-62, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbp/v25n1/15159.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2008.
- DE MASI, D. *O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial*. 9. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2006.
- DEJOURS, C. *Psicodinâmica do trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994.
- \_\_\_\_\_. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1991.
- DELA COLETA, J. A. Principales desarrollos y aplicaciones de la teoría de la atribución de causalidad em el Brasil. *Revista de Psicologia Social y Personalidad*, v. 6, n. 1-2, p. 57-73, 1990.
- DELA COLETA, M. F. Escala multidimensional de *locus* de controle de Levenson. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, Rio de Janeiro, v. 39, n. 2, p. 79-97, 1987.
- DRUCKER, P. *Desafios gerenciais para o século XXI*. São Paulo: Thomson Learning, 1999.
- EDELWICH, J.; BRODSKY, A. *Burn-Out: Stages of disillusionment in the helping profession*. New York: Human Sciences Press, 1980.
- EUROPEAN COMMISSION. *Guidance on work-related stress: Spice of life or kiss of death?* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2002. Disponível em: <[http://ec.europa.eu/employment\\_social/publications/2002/ke4502361\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/publications/2002/ke4502361_en.pdf)>. Acesso em: 12 dez. 2009.
- FARBER, B. A.; HEIFELTZ, L. J. The process and dimensions of burnout in psychotherapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, Washington, DC, v. 14, n. 5, p. 687-705, 1991.
- FARIA, D. G. R. *O profissional de segurança pública – desempenho de seu papel num cenário estressante, de violência e de riscos: um estudo exploratório*. 1998. 170 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE SEGURANÇA E TRANSPORTE DE VALORES. *II Estudo do setor de segurança privada – ESSEG*. 2. ed. São Paulo: Segmento, 2005.

FIRTH, J. S. Personal meanings of occupational stress: Cases from clinic. *Journal of Occupational Psychology: Research and practice*, London, v. 14, p. 687-705, 1985.

FLORES, G. M. Asertividade y locus de control: efectos de género y nivel de escolaridad en empleados de la ciudad de México. *Revista Sonorense de Psicología*, Ciudad de México, v. 9, n. 1-2, p. 55-62, 1995.

FRY, P.; HOWE, G. N. Duas respostas à aflição: umbanda e pentecostalismo. *Debate e Crítica*, São Paulo, n. 6, p. 25-39, 1975.

GASPARETTO, L. H. M. *A psicologia no processo de seleção da polícia civil: à luz da jurisprudência*. Porto Alegre: ACADEPOL, 1998.

GIL-MONTE, P. R. Una nota sobre el concepto de “burnout”, sus dimensiones y estrategias de afrontamiento. *Revista do Departamento de Psicología Básica, Metodología, Psicobiología y Psicología Social da Universidad de Valencia*, Valencia, v. 45, p. 46-57, 1993.

GIL-MONTE, P. R.; PEIRÓ, J. M. *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis, 1997.

GLASS, D. C.; CARVER, C. S. Helplessness and the coronary-prone personality. In: GARBER, J.; SELIGMAN, M. E. P. (Eds.). *Human helplessness: Theory and applications*. New York: Academic, 1980. p. 223-243.

GOLEMBIEWSKI, R. T.; MUNZENRIDER, R.; CARTER, D. Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, Washington, v. 19, n. 4, p. 461-481, 1983.

GOLEMBIEWSKY, R.T; SCHERB, K.; BOUDREAU, R. A. Burnout in cross – national settings: Generic and model – specific perspectives. In: SCHAUFELI, W. B.; MASLACH, C.; MAREK, T. (Orgs.). *Professional burnout, recent developments in theory and research*. Philadelphia: Taylor & Francis, 1993. p. 217-236.

GRUBITS, S.; DARRAULT-HARRIS I. Método qualitativo: um importante caminho no aprofundamento das investigações. In: GRUBITS, S.; NORIEGA, J. A. V. (Orgs.). *Método qualitativo: epistemologia, complementaridades e campos de aplicação*. São Paulo: Vetor, 2004. p. 105-132.

GUIMARÃES, L. A. M. et al. *Escala de Locus de Controle aplicada no Trabalho (ELCT) de Spector*. Campo Grande, 2002. Apostila de curso de Mestrado em Psicologia da UCDB.

GUIMARÃES, L. A. M. et al. Prevalência de transtornos mentais em trabalhadores de uma universidade pública do estado de São Paulo. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 31, n. 113, p. 7-18, 2006.

- GUIMARÃES, L. A. M. et al. Prevalência de transtornos mentais nos locais de trabalho. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. v. 1, p. 49-57.
- GUIMARÃES, L. A. M.; CARDOSO, W. L. C. D. Atualizações sobre a Síndrome de *Burnout*. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. v. 3, p. 43-62.
- HAHN, K.; CARLOTTO, M. S. Síndrome de *Burnout* em monitores de uma fundação de proteção especial. *Diversitas*, Bogotá, v. 4, n. 1, p. 53-62, 2008. Disponível em: <[http://www.usta.edu.co/otras\\_pag/revistas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_7/vol.4no.1/articulo\\_4.pdf](http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/diversitas/doc_pdf/diversitas_7/vol.4no.1/articulo_4.pdf)>. Acesso em: 12 jan. 2009.
- HARRIS, P. L. Assessing burnout: The organizational and individual perspective. *Family & Community Health*, Germantown, v. 6, n. 4, p. 32-43, 1984.
- JACQUES, M. G. O nexa causal em saúde/doença mental no trabalho: uma demanda para a psicologia. *Psicologia & Sociedade*, Porto Alegre, v. 19, p. 112-119, 2007. Especial. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v19nspe/v19nspea15.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2008.
- JACQUES, M. G. C. Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental e trabalho. *Psicologia & Sociedade*, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 97-116, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v15n1/v15n1a06.pdf>>. Acesso em: 9 maio 2009.
- KANAANE, R. *Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XX*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- KOENIG, H. G. Religião, espiritualidade e psiquiatria: uma nova era na atenção à saúde mental. *Revista de Psiquiatria Clínica*, São Paulo, v. 34, p. 5-7, 2007. Suplemento 1.
- LA ROSA, J. *Locus de controle: uma escala de avaliação*. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, DF, v. 7, n. 3, p. 327-344, 1991.
- LAUTERT, L. O desgaste profissional: uma revisão da literatura e implicações para a enfermeira. *Revista Gaúcha Enfermagem*, Porto Alegre, v. 18, n. 2, p. 83-93, 1997a.
- \_\_\_\_\_. O desgaste profissional: estudo empírico com enfermeiras que trabalham em hospitais. *Revista Gaúcha Enfermagem*, v. 18, n. 2, p. 133-144, 1997b.
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer, 1984.
- LEITER, M. P. Burnout as a developmental process: Consideration of models. In: SCHAUFELI, W. B.; MASLASC, C.; MAREK, T. (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis, 1993. p. 237-250.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. *Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. Stress, trabalho e doenças de adaptação. In: \_\_\_\_\_ (Orgs.). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005. p. 29-51.

\_\_\_\_\_. *Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas, 1997.

MADDI, S. R. *Personality theories: A comparative analysis*. Illinois: Dorsey, 1980.

MAGALHÃES-PINTO, R.; CODO, W. “O trabalho nos faz violentos”: uma análise dos fatores relacionados com o comportamento violento do policial militar. In: CODO, W. (Org.). *Por uma psicologia do trabalho: ensaios recolhidos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006. p. 215-253.

MARINO, K. E.; WHITE, S. E. Departmental structure, locus of control, and job stress: The effect of moderators. *Journal of Applied Psychology*, Washington, v. 70, n. 4, p. 782-784, 1985.

MARTINS, C. O.; JESUS, J. F. Estresse, exercício físico, ergonomia e computador. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, Florianópolis, v. 21, n. 1, p. 807-813, 1999.

MARX, K. *O capital: crítica da economia política*. 26. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

MASLACH, C. *Burnout: The cost of caring*. Nova York: Prentice-Hall, 1982.

MASLACH, C.; GOLDBERG, J. Prevention of burnout: News perspectives. *Applied & preventive psychology: Journal of the American Association of Applied and Preventive Psychology*, New York, v. 7, n. 1, p. 63-74, 1998.

MASLACH, C.; JACKSON, S. *Maslach Burnout Inventory*. 2<sup>nd</sup>. ed. Palo Alto: Consulting Psychologist, 1986.

\_\_\_\_\_. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, Chichester, v. 2, p. 99-113, 1981. Disponível em:  
<<http://www.rci.rutgers.edu/~sjacksox/PDF/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2008.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. *Trabalho: fonte de prazer ou desgaste?* Campinas: Papyrus, 1999.

MASLACH, C.; LEITER, M. P.; JACKSON, S. E. *The truth about burnout: How The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, Palo Alto, v. 52, p. 397-422, 2001.

MAYER, V. M. *Síndrome de Burnout e qualidade de vida em policiais militares de Campo Grande*. 2006. 157 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2006.

- MOURA, E. P. G. *Saúde mental e trabalho: esgotamento profissional em professores da rede de ensino particular de Pelotas-RS*. 1997. 151 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Pontifícia Universidade Católica de Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1997.
- MENESES, P. P. M. *Auto-eficácia, locus de controle, suporte à transferência e impacto do treinamento no trabalho*. 2002. 105 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2002,
- MESQUITA, N. P. *Um estudo da síndrome de burnout em policiais civis da região metropolitana de Porto Alegre*. 2008. 70 f. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Faculdade de Direito, Porto Alegre, 2008.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL; ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE NO BRASIL. *Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Brasília, DF: Ministério da Saúde do Brasil, 2001. (Série A. Normas e Manuais Técnicos; n. 114). Disponível em: <[http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/livros/zip/02\\_0388\\_M.zip](http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/livros/zip/02_0388_M.zip)>. Acesso em: 8 set. 2008.
- MOYLE, P. The role of negative affectivity in the stress process: Tests of alternative models. *Journal of Organizational Behavior*, Chichester, v. 16, n. S1, p. 647–668, 1995.
- MONTERO, P. *Da doença à desordem: a magia da umbanda*. Rio de Janeiro: Graal, 1985.
- MOORE, K. A.; COOPER, C. L. Stress in mental health professionals: A theoretical overview. *The International Journal of Social Psychiatry*, London, v. 42, n. 2, p. 82-89, 1996.
- MORAES, L. F. R.; MARQUES, A. L.; PEREIRA, L. Z. Diagnóstico de qualidade vida e estresse no trabalho da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. Belo Horizonte: NEACO/CEPEAD/FACE/UFMG, 2000. Relatório de pesquisa.
- MORENO-JIMENEZ, B.; RUEDA, R. La evaluación cognitiva del patrón A de conducta: el lugar de control. *Evolución Psicológica*, Barcelona, v. 3, n. 1, p. 79-100, 1987.
- MÜLLER, D. V. K. *A síndrome de burnout no trabalho de assistência à saúde: estudos dos profissionais da equipe de enfermagem do Hospital Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre*. 2004. 110 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.
- MUROFUSE, T. M.; ABRANCHES, S.S.; NAPOLEÃO, A. A. Reflexões sobre estresse e burnout e a reflexão com a enfermagem. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 13, n. 2, 2005.
- NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH. Stress... At work. *DHHS (NIOSH) Publication*, Cincinnati, OH, n. 99-101, 1999. Disponível em: <<http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>>. Acesso em: 24 mar. 2009.
- OLIVEIRA, M. M. *Com fazer pesquisa qualitativa*. Petrópolis: Vozes, 2007.
- PAIVA, G. J. Representação social da religião em docentes pesquisadores universitários. *Psicologia USP*, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 227-239, 1999.

PASQUALI, L. et al. *Questionário de saúde geral de Goldberg: manual técnico QSG - adaptação brasileira*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1996.

PASQUALI, L.; ALVES, A. R.; PEREIRA, M. A. M. Escala de *locus* de controle ELCO/TELEBRÁS. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 363-378, 1998. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-79721998000200013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-79721998000200013&script=sci_arttext)>. Acesso em: 12 jan. 2009.

PEIRÓ, J. M. *Desencadeantes do Estrés Laboral*. Madri: Pirâmide, 1999.

PINES, A. On burnout and the buffering effects of social support. In: FARBER, B. A. (Ed.). *Stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon, 1983. p. 155-174.

PROVAZI, L. N. T. *Qualidade de vida, locus de controle e equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho em profissionais de uma empresa de tecnologia da informação*. 2007. 104 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Médicas) - Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Ciências Médicas, Campinas, 2007.

RAQUEPAW, J. M.; MILLER, R. S. Psychotherapist burnout: A componential analysis. *Professional Psychology, Research and Practice*, Arlington, v. 20, n. 1, p. 32-36, 1989.

RASUL, F. et al. Sociodemographic factors, smoking and common mental disorder in the renfrew and paisley (MIDSPAN) study. *Journal of Health Psychology*, London, v. 6, n. 2, p. 149-158, 2001.

REES, D.; COOPER, C. L. Ocupacional stress in health service workers in the UK. *Stress Medicine*, Chichester, v. 8, n. 2, p. 79-90, 1992.

REGIER, D. A. et al. The de facto US mental and addictive disorders service system: Epidemiologic catchment area prospective 1-year prevalence rates of disorders and services. *Archives of General Psychiatry*, Chicago, v. 50, n. 2, p. 85-94, 1993.

ROCHA, K. B.; SARRIEIRA, J. C. Saúde percebida em professores universitários: gênero, religião e condições de trabalho. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, Campinas, v. 10, n. 2, p. 187-196, 2006.

RODRÍGUEZ-ROSETO, J. E.; FERRIANI, M. G. C.; DELA COLETA, M. F. Escala de *locus* de controle da saúde – MHLC: estudos de validação. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 10, n. 2, p. 179-184, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v10n2/10512.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2009.

ROSE, K. D.; ROSOW, I. Physicians who kill themselves. *Archives of General Psychiatry*, Chicago, v. 29, n. 6, p. 800-805, 1973.

ROSS, R. R.; ALTMAIER, E. M.; RUSSEL, D. W. Job stress, social support and Burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, Columbus, v. 36, n. 4, p. 464-470, 1989.

ROTTER, J. B. *The social learning theory of Julian B. Rotter*. Disponível em: <<http://psych.fullerton.edu/jmearns/rotter.htm>>. Acesso em: 12 set. 2009.

- ROTTER, J. B. Internal versus external control of reinforcement: A case history of a variable. *American Psychologist*, Washington, v. 45, n. 4, p. 489-493, 1990. Disponível em: <<http://mres.gmu.edu/readings/PSYC557/Rotter1990.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2008.
- SARTORI, L. F. *Avaliação de Burnout em policiais militares: a relação entre o trabalho e o sofrimento*. 2006. 210 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Londrina, Universidade Estadual de Maringá, Londrina, 2006.
- SCHAUFELI, W. Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Madrid, v. 15, p. 147-171, 1999.
- SCHAUFELI, W.; ENZMANN, D. *The burnout companion to study & practice*. Londres: Taylor & Francis, 1988.
- SEABRA, M. A. B. *Análise do locus de controle, do autoconceito e da orientação ao êxito dos idosos de João Pessoa*. 2003. 85 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003.
- SELYE, H. *Stress: a tensão da vida*. 2. ed. São Paulo: Ibrasa, 1956.
- SEMMER, N. Individual differences, work stress, and health. In: SCHABRACQ, M. J.; WINNUBST, J. A. M.; COOPER, C. L. (Eds.). *Handbook of work and health psychology*. Chichester: Wiley, 1996. Chap. 6.
- SILVA, F. P. P. *Burnout: um desafio à saúde do trabalhador*. *PSI: revista de psicologia social e institucional*, Londrina, v. 2, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>>. Acesso em: 12 ago. 2008.
- SILVA, M. M. *Teoria das violências, mídia e direitos humanos*. Goiás, 2005. Não paginado. Disponível em: <[http://www.dhnet.org.br/dados/cursos/dh/br/go/goias/teorias\\_da\\_violencia\\_midia\\_e\\_dh.html](http://www.dhnet.org.br/dados/cursos/dh/br/go/goias/teorias_da_violencia_midia_e_dh.html)>. Acesso em: 12 jan. 2009.
- SILVEIRA, N. M. et al. Avaliação de burnout em uma amostra de policiais civis. *Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul*, Porto Alegre, v. 27, n. 2, p. 159-163, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rprs/v27n2/v27n2a06.pdf>>. Acesso em: 7 fev. 2010.
- SOUZA, W. C.; SILVA, A. M. M. A influência de fatores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, Campinas, v. 19, n. 1, p. 37-48, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v19n1/a04.pdf>>. Acesso em: 7 fev. 2010.
- SPECTOR, P. E. et al. Do national levels of individualism and internal locus of control relate o well-being: An ecological level international study. *Journal of Organizational Behavior*, Chichester, v. 22, n. 8, p. 815-832, 2001.
- SPECTOR, P. E. et al. Eastern versus western control beliefs at work: An investigation of secondary control, socioinstrumental control, and work locus of control in China and the US. *Journal of Applied Psychology*, Washington, v. 53, n. 1, p. 38-60, 2004.
- SPECTOR, P. E. *Psicologia nas organizações*. São Paulo: Saraiva, 2003.

SPECTOR, P. E. Behavior in organizations as a function of employee s locus of control. *Psychological Bulletin*, Washington, v. 91, n. 3, p. 482-497, 1982.

STEFÁNSSON, J. G. et al. Period prevalence rates of specific mental disorders in an icelandic cohort. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, Berlin, v. 29, n. 3, p. 119-125, 1994

TAMAYO, A. Validade fatorial da escala Levenson de *locus* de controle. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, DF, v. 5, n. 1, p. 111-122, 1989.

TAMAYO, M. R. *Relação entre a síndrome de Burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos*. 1997. 93 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 1997.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de *Coping* no trabalho. *Estudos de Psicologia*, v. 7, n. 1, p. 37-46, 2002.

TRIANDIS, H. C. Aproximaciones teoricas y metodologicas al estudio del individualismo y el coletivismo. *Revista de Psicologia Social y Personalidad*, Ciudad de México, v. 6, p. 29-38, 1990.

ULLRICH, A.; FITZGERALD, P. Stress experienced by physicians and nurses in the cancer ward. *Social Science and Medicine*, Oxford, v. 31, p. 1.013-1.022, 1990.

VEGA, E. D.; URDÁNIZ, A. P. *El síndrome de Burnout em el médico*. Madrid: Smithkline Beecham, 1997.

VERA-NORIEGA, J. Á. et al. *Locus* de controle em uma população do nordeste brasileiro. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, DF, v. 19, n. 3, p. 211-220, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v19n3/a03v19n3.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2009.

VIEIRA, L. C.; GUIMARÃES, L. A. M.; MARTINS, D. A. O estresse ocupacional em enfermeiros. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. v. 1, p. 169-182.

XAVIER, V. M. C. *Locus* de controle, comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: um estudo correlacional. 2005. 102 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2005.

WENZEL, S. L. Gender, ethnic group, and homelessness as predictors of locus of control among job training participants. *The Journal of Social Psychology*, Provincetown, v. 133, n. 4, p. 495-505, 1993.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Health and environment in sustainable development: Five years after the earth summit*. Executive Summary. Geneva, 1997. Disponível em: <[http://whqlibdoc.who.int/hq/1997/WHO\\_EHG\\_97.12\\_eng.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/1997/WHO_EHG_97.12_eng.pdf)>. Acesso em: 12 jan. 2009.





## APÊNDICE A – Instrumento para a coleta de dados

## UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO

## QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO E OCUPACIONAL (QSDO)

Número:

Data:

**Dados de identificação:**

- 
- 1) Idade: .....
  - 2) Sexo:  masculino       feminino
  - 3) Religião: .....
  - 4) Estado civil: .....
  - 5) Escolaridade: .....
  - 6) Situação conjugal: .....

**Dados profissionais:**

- 
- 7) Há quanto tempo trabalha na profissão de Vigilante? .....
  - 8) Turno de trabalho: .....
  - 9) Tempo de trabalho na atual empresa: .....
  - 10) Tem outro trabalho?  sim       não      Carga horária: .....
  - 11) Número de horas trabalhadas na semana: .....
  - 12) Pratica atividade física:  sim       não      Tipo: .....
  - 13) Quantas horas dorme por dia normalmente? .....

APÊNDICE B – Termos e declarações para a pesquisa

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Pesquisa: SÍNDROME DE *BURNOUT*: RELAÇÃO COM O *LOCUS* DE CONTROLE EM PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA PRIVADA.

Pesquisadora: Maria Donizete de Carvalho

Orientadora: Prof. Dra. Liliana Andolpho Magalhães Guimarães (UCDB)

Com o objetivo de estudar os níveis de Síndrome de *Burnout* e sua relação com *Locus* de Controle de trabalhadores de segurança privada de uma empresa de Segurança de Campo Grande, MS, solicitamos a sua colaboração no preenchimento de 3 (três) questionários auto-aplicáveis: i) o ELCT – Escala de *Locus* de Controle no Trabalho, ii) o MBI – Inventário de *Burnout* de Maslach; e iii) o QSDO – Questionário Sociodemográfico e Ocupacional. Os dados serão colhidos em uma única etapa. As informações obtidas ajudarão a entender melhor a categoria profissional de trabalhadores da Segurança Privada.

Os dados coletados poderão ser divulgados em eventos e publicações científicas, sendo garantido em quaisquer circunstâncias o sigilo quanto à identificação pessoal do respondente. Será respeitada também a liberdade de desistência do participante em qualquer fase da pesquisa.

Os resultados obtidos na presente pesquisa (se forem de interesse do participante) serão entregues individual e pessoalmente.

Este projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), tel: (67) 3312-3800. Eu, .....  
 ..... estou respondendo de forma voluntária e espontânea aos questionários e autorizo a utilização dos dados obtidos para uso em pesquisa científica.

Campo Grande, MS, ..... de ..... de 2009.

.....  
 Participante da pesquisa

.....  
 Pesquisador  
 Maria Donizete de Carvalho  
 e-mail: maridonicarvalho@hotmail.com

.....  
 Orientadora  
 Profa. Dra. Liliana A. M. Guimarães  
 e-mail: guimaraeslam@ucdb.br

<b>DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO</b>
-----------------------------------

**DECLARAÇÃO**

Eu, Maria Donizete de Carvalho, declaro para os devidos fins estar ciente da Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, e demais resoluções complementares que estabelecem as normas e diretrizes para o desenvolvimento de pesquisas com seres humanos.

.....  
Maria Donizete de Carvalho



## ANEXO A - Instrumentos de coleta de dados

<b>Escala de Locus de Controle no Trabalho</b> Copyright Paul E. Spector, (1988) All rights reserved Tradução e adaptação para o português por Giovani A. Godoi, Letícia B. Carvalho, Liliana Guimarães e Dorgival Caetano (2006)							
As questões a seguir dizem respeito às suas opiniões sobre o trabalho em geral e não somente ao seu emprego atual.		Discordo fortemente	Discordo moderadamente	Discordo pouco	Concordo pouco	Concordo moderadamente	Concordo fortemente
1	O trabalho é aquilo que você faz dele.	1	2	3	4	5	6
2	Na maioria dos empregos, as pessoas podem, de fato, atingir tudo aquilo que se propuseram a conseguir.	1	2	3	4	5	6
3	Se você sabe o que quer de um emprego, você pode encontrar um que lhe proporcione isso.	1	2	3	4	5	6
4	Se os empregados estão insatisfeitos com uma decisão de seu chefe, devem fazer algo a respeito.	1	2	3	4	5	6
5	Conseguir o emprego que você quer é basicamente uma questão de sorte.	1	2	3	4	5	6
6	Ganhar dinheiro é principalmente uma questão de sorte.	1	2	3	4	5	6
7	A maioria das pessoas é capaz de realizar bem suas funções, caso se esforcem para isso.	1	2	3	4	5	6
8	Para conseguir um emprego bom, de fato, você precisa ter parentes ou amigos em cargos importantes.	1	2	3	4	5	6
9	Promoções são geralmente uma questão de sorte	1	2	3	4	5	6
10	Para conseguir um emprego bom, de fato, conhecer alguém é mais importante do que o que você sabe.	1	2	3	4	5	6
11	Promoções são dadas àqueles funcionários que têm um bom desempenho no trabalho	1	2	3	4	5	6
12	Para ganhar muito dinheiro é necessário conhecer as pessoas certas.	1	2	3	4	5	6
13	Na maioria dos empregos é preciso muita sorte para ser um funcionário de destaque.	1	2	3	4	5	6
14	Aquelas pessoas que têm um bom desempenho no trabalho geralmente são recompensadas.	1	2	3	4	5	6
15	A maioria dos empregados exerce mais influência sobre seus superiores do que imagina.	1	2	3	4	5	6
16	Ter sorte é a principal diferença entre as pessoas que ganham muito dinheiro e as que ganham pouco.	1	2	3	4	5	6

## INVENTÁRIO DE BURNOUT (trabalhadores)

A presente pesquisa tem finalidade acadêmica e seu objetivo é conhecer como os trabalhadores percebem o seu trabalho. O Sr.(a) encontrará 20 afirmações relacionadas com sentimentos pelo trabalho. Por favor, leia cada afirmação cuidadosamente e decida como se sente com Respeito ao seu trabalho. Se o Sr.(a) acha que nunca teve esse sentimento marque com um (x) no número ( 1). Se o Sr.(a) que tem esse sentimento, marque o número (de 2 a 5) que melhor descreva com que freqüência sente esse sentimento.

Freqüência: 1 (nunca), 2 (raramente), 3 (algumas vezes), 4 (freqüentemente), 5 (sempre).


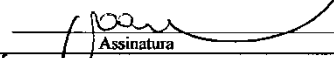
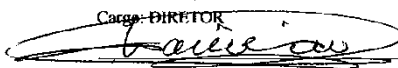
Afirmações	FREQUENCIA				
	1	2	3	4	5
01 Eu me sinto emocionalmente exausto(a) no meu trabalho.					
02 Eu me sinto esgotado(a) ao final de cada dia de trabalho.					
03 Eu me sinto cansado(a) quando levanto pela manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho.					
04 Eu posso entender facilmente o que sentem as pessoas acerca das coisas que acontecem no dia a dia.					
05 Eu sinto que trato as pessoas no trabalho como se fossem objetos.					
06 Trabalhar com pessoas o dia inteiro é realmente um grande esforço para mim.					
07 Eu me relaciono de forma adequada com os problemas apresentados pelas pessoas do meu trabalho.					
08 Eu me sinto esgotado(a) com o meu trabalho.					
09 Eu sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.					
10 Eu sinto que me tornei mais insensível com as pessoas desde que comecei este trabalho.					
11 Eu sinto que este trabalho está me endurecendo emocionalmente.					
12 Eu me sinto frustrado(a) com o meu trabalho.					
13 Eu sinto que estou trabalhando demais no meu emprego.					
14 Trabalhar diretamente com as pessoas me deixa muito estressado(a)					
15 Eu posso criar facilmente um ambiente tranquilo para as pessoas com as quais convivo no meu trabalho.					
16 Eu me sinto estimulado(a) depois de trabalhar lado a lado com os meus colegas de trabalho.					
17 Eu tenho realizado muitas coisas importantes neste trabalho					
18 No meu trabalho, eu me sinto como se estivesse no final do meu limite.					
19 Eu sinto que as pessoas com as quais trabalho me culpam por alguns de seus insucessos.					
20 No meu trabalho, eu lido com os problemas emocionais com calma.					

**Atenção!** Responda a todas as frases que compõem este questionário.



## ANEXO B – Autorizações para realização da pesquisa

## AUTORIZAÇÃO DA SEBIVAL

 MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP <b>FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS</b> (versão outubro/99) Para preencher o documento, use as indicações da página 2.				
<b>1. Projeto de Pesquisa:</b> SINDROME DE BURNOUT: RELAÇÃO COM LOCUS DE CONTROLE EM PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA PRIVADA				
<b>2. Área do Conhecimento (Ver relação no verso)</b> CIENCIAS HUMANAS		<b>3. Código:</b> 7.07		<b>4. Nível:</b> ( Só áreas do conhecimento 4 )
<b>5. Área(s) Temática(s) Especial (s) (Ver fluxograma no verso)</b>		<b>6. Código(s):</b>		<b>7. Fase:</b> (Só área temática 3) I ( ) II ( ) III (X) IV ( )
<b>8. Unitermos:</b> ( 3 opções ) LOCUS DE CONTROLE – SÍNDROME DE BURNOUT – ESTRESSE OCUPACIONAL – SEGURANÇA PRIVADA				
SUJEITOS DA PESQUISA				
<b>9. Número de sujeitos</b> No Centro : Total: 150		<b>10. Grupos Especiais :</b> <18 anos ( ) Portador de Deficiência Mental ( ) Embrão /Feto ( ) Relação de Dependência (Estudantes , Militares, Presidiários, etc ) ( ) Outros (X) Não se aplica (X)		
PESQUISADOR RESPONSÁVEL				
<b>11. Nome:</b> MARIA DONIZETE DE CARVALHO				
<b>12. Identidade:</b> 001.698.381		<b>13. CPF.:</b> 956.861.188-68		<b>19. Endereço (Rua, n.º):</b> R.JERONIMO P.BENJAMIN 169
<b>14. Nacionalidade:</b> BRASILEIRA		<b>15. Profissão:</b> PSICOLOGA		<b>20. CEP:</b> 79004-474
<b>16. Maior Titulação:</b> PÓS-GRADUAÇÃO		<b>17. Cargo:</b> GERENTE DE R.H.		<b>23. Fone:</b> 3306-8159
<b>18. Instituição a que pertence:</b> SEBIVAL SEGURANÇA LTDA.		<b>24. Fax:</b> 3345-2035		<b>25. Email:</b> zete@sebival.com.br
<b>Termo de Compromisso:</b> Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Res. CNS 196/96 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto acima. Data: ____ / ____ / ____				
 Assinatura				
INSTITUIÇÃO ONDE SERÁ REALIZADO				
<b>26. Nome:</b> SEBIVAL SEGURANÇA BANCÁRIA INDUSTRIAL E DE VALORES LTDA		<b>29. Endereço (Rua, nº):</b> RUA RUI BARBOSA, 691		
<b>27. Unidade/Órgão:</b>		<b>30. CEP:</b> 79004-470		<b>31. Cidade:</b> CAMPO GRANDE
<b>28. Participação Estrangeira:</b> Sim ( ) Não (X)		<b>33. Fone:</b> 3345-2000		<b>34. Fax.:</b> 3345-2035
<b>35. Projeto Multicêntrico:</b> Sim ( ) Não (X) Nacional (X) Internacional ( ) ( Anexar a lista de todos os Centros Participantes no Brasil )				
<b>Termo de Compromisso ( do responsável pela instituição ) :</b> Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Res. CNS 196/96 e suas Complementares e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo sua execução Nome: DANIEL REIS Data: 08 / 08 / 2008				
Cargo: DIRETOR  Assinatura				
PATROCINADOR				
Não se aplica ( )				
<b>36. Nome:</b>		<b>39. Endereço:</b>		
<b>37. Responsável:</b>		<b>40. CEP:</b>		<b>41. Cidade:</b>
<b>38. Cargo/Função:</b>		<b>43. Fone:</b>		<b>44. Fax:</b>
<b>42. UF:</b>		<b>45. Data de Entrada:</b>		
<b>46. Registro no CEP:</b>		<b>47. Conclusão:</b> Aprovado ( )		<b>48. Não Aprovado ( )</b>
<b>49. Relatório(s) do Pesquisador responsável previsto(s) para:</b>		Data: ____ / ____ / ____		Data: ____ / ____ / ____
<b>Encaminhamento a CONEP:</b>		<b>53. Coordenador/Nome:</b>		<b>Anexar o parecer substanciado</b>
<b>50. Os dados acima para registro ( ) 51. O projeto para apreciação ( )</b>		Assinatura		
<b>52. Data:</b> ____ / ____ / ____				
COMISSÃO NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA - CONEP				
<b>54. Nº Expediente :</b>		<b>56. Data Recebimento :</b>		<b>57. Registro na CONEP:</b>
<b>55. Processo :</b>				
<b>58. Observações:</b>				



**AUTORIZAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA**

Universidade Católica Dom Bosco  
Instituição Salesiana de Educação Superior

Campo Grande, 11 de março de 2009.

**DECLARAÇÃO**

Declaramos para os devidos fins que o projeto **“Síndrome de Burnout: relação com locus de controle em profissionais de segurança privada”** sob a responsabilidade de **Maria Donizete de Carvalho** e orientação da **Profa. Dra. Liliana Andolpho Magalhães Guimarães**, protocolo nº **002/2009A** após análise do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica Dom Bosco, foi considerado aprovado sem restrições.

**Profa. Dra. Susana Elisa Moreno**  
Presidente do Comitê de Ética em Pesquisa da  
Universidade Católica Dom Bosco