



Universidade do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Educação e Humanidades
Faculdade de Educação

Marcos Pereira Tavares Dórea

**Análise comparativa entre *mobbing* e dimensões do *burnout*
nos servidores da justiça do trabalho**

Rio de Janeiro
2013

Marcos Pereira Tavares Dórea

Análise comparativa entre *mobbing* e dimensões do *burnout* nos servidores da justiça do trabalho



Tese apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Doutor, ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Formação Humana, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Orientador: Prof. Dr. Francisco de Paula Nunes Sobrinho

Rio de Janeiro

2013

CATALOGAÇÃO NA FONTE
UERJ/REDE SIRIUS/BIBLIOTECA CEH/A

D695	<p>Dórea, Marcos Pereira Tavares. Análise comparativa entre <i>mobbing</i> e dimensões do <i>burnout</i> nos servidores da justiça do trabalho / Marcos Pereira Tavares Dórea. – 2013. 135f.</p> <p>Orientador: Francisco de Paula Nunes Sobrinho Tese (Doutorado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Faculdade de Educação.</p> <p>1. Assédio no ambiente de trabalho – Teses. 2. Burnout (Psicologia) – Teses. 3. Trabalho – Aspectos psicológicos. I. Nunes Sobrinho, Francisco de Paula. II. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Faculdade de Educação. III. Título.</p>
mf	CDU 331.442

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta tese, desde que citada a fonte.

Assinatura

Data

Marcos Pereira Tavares Dórea

**Análise comparativa entre *mobbing* e dimensões do *burnout* nos servidores da
justiça do trabalho**

Tese apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Doutor, ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Formação Humana, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Aprovada em 30 de setembro de 2013.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Francisco de Paula Nunes Sobrinho, Ph. D. (Orientador)
Faculdade de Educação - UERJ

Prof^a. Dra. Leila Regina D'Oliveira de Paula Nunes, Ph. D.
Faculdade de Educação - UERJ

Prof. Dr. Rafael Moura Coelho Pecly Wolter
Instituto de Psicologia - UERJ

Prof^a. Dra. Eliane Gerk Pinto Carneiro
Universidade Católica de Petrópolis

Prof. Dr. Aleksandro Luiz de Andrade
Universidade Federal do Espírito Santo

Rio de Janeiro

2013

DEDICATÓRIA

Dedico esta pesquisa, saudosamente, a Fernando Tavares Dórea, o melhor dos pais e melhor dos amigos.

AGRADECIMENTOS

Ao corpo docente e de funcionários do PPFH/UERJ, caracterizados pela presteza, profissionalismo e competência no exercício de suas atividades.

Ao meu orientador e grande incentivador Prof. Francisco de Paula Nunes Sobrinho, que sabe, como poucos, aliar excelência acadêmica e humildade.

A todos os membros da banca examinadora que me honraram muito ao aceitarem o convite.

À CAPES/CNPQ pelo incentivo financeiro.

Aos servidores e gestores do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região – TRT 15ª – que compreenderam a relevância do tema e a necessidade imperiosa de um ambiente mais humano e saudável no trabalho.

Poderia fazer vários agradecimentos às pessoas que, direta ou indiretamente, participaram desta pesquisa, mas prefiro transcrever, em epígrafe, o texto a seguir, feito em homenagem ao meu pai no dia de seu falecimento.

EXALTAÇÃO À AMIZADE E À ESPERANÇA

Campinas, 11 de junho de 2012.

Era uma quinta-feira, 18 de abril de 1974, dia em que eu estreava como ser humano e tu estreavas como pai. Todos somos pais ou filhos por força da natureza ou do destino, mas nem todos os pais e filhos são amigos. Felizmente, no nosso caso, a amizade sempre esteve presente, suplantando os ditames biológicos. Tive a honra de ter sido teu filho, porém me orgulho, ainda mais, de ter sido teu amigo.

A nossa amizade, sólida como uma rocha, teve todos os ingredientes que uma verdadeira amizade deve ter, todavia dois deles foram marcantes. O primeiro deles: sempre pudemos contar um com o outro, tanto nos momentos bons, que foram muitos, quanto, principalmente, nos momentos ruins, que foram poucos. O segundo deles: sempre respeitamos, mutuamente, a individualidade e a personalidade de cada um, o que fez brotar uma admiração recíproca que caracterizou nossas vidas.

Sempre procurei fazer tudo ao meu alcance, como filho único e médico, para alegrar-te, esclarecer tuas dúvidas, cuidar das tuas angústias e amenizar tua dor.

Infelizmente, uma sina de família continua. Não tive o prazer de desfrutar do convívio de meu avô, pois este partiu quando eu tinha menos de dois anos de idade. Da mesma forma, teus três lindos netos não terão o privilégio da tua companhia, pelo menos nesse mundo terreno.

Sei, até, que a estrela solitária do nosso querido Botafogo não está mais tão solitária assim, uma vez que brilhas, ao lado dela, onde quer que estejas.

E qual o porquê da palavra esperança no título desta carta? A esperança a que faço alusão não é somente o sentimento de otimismo. Diz respeito, também, ao inseto que, em alguns lugares, é chamado de louva-a-deus. Ao sairmos do hospital para preparar a tua despedida, tua querida companheira e eu observamos que, em meio a centenas de veículos no estacionamento, repousava, placidamente, no capô de nosso carro, uma esperança. Pode ter sido obra do acaso, mas, se foi uma mensagem tua, saibas que entendemos perfeitamente.

Para o meu melhor amigo de ontem, hoje e sempre, com amor,

Marcos.

RESUMO

DÓREA, M. *Análise comparativa entre mobbing e dimensões do burnout nos servidores da justiça do trabalho*. 2013. 135f. Tese (Doutorado em Políticas Públicas e Formação Humana) – Faculdade de Educação, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.

O presente estudo, epidemiológico e de caráter exploratório, tem como objetivo analisar, comparativamente, as relações entre *mobbing* (assédio moral) e as dimensões da Síndrome de *Burnout* em servidores da justiça do trabalho. A escolha deste tópico de pesquisa é justificada pelo aumento dos números estatísticos e pela evidência empírica de que o *burnout* é o dano mais prevalente que acomete vítimas de *mobbing*. Os 552 participantes desta pesquisa constituem uma amostra representativa, extraída de uma população de 3239 servidores públicos. O respectivo plano amostral levou em consideração variáveis sócio-demográficas, entre as quais: gênero, cargo, escolaridade e outras de relevância para a pesquisa. Foram quatro os instrumentos de medida aplicados nos participantes: um questionário sócio-demográfico, a Escala de Percepção do Assédio Moral no Trabalho - EP-AMT (Martins; Ferraz, 2008), a Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho - EIA-AMT (Martins; Ferraz, 2008) e o *Maslach Burnout Inventory General Survey*– MBI-GS (Maslach; Schaufeli, 1993). Na análise estatística, foram utilizados os *softwares* SPSS V17, Minitab 16 e Excel Office 2010 e, para medir a significância entre as amostras, foi utilizada a estatística t de *Student*. Os resultados desta investigação permitem identificar a existência de interfaces entre os construtos *mobbing* e *burnout*. Além disso, os dados gerados pela pesquisa favorecem a construção de indicadores úteis ao planejamento de ações em políticas públicas de prevenção, antecipação, identificação, intervenção e enfrentamento de casos de assédio moral e *burnout* no ambiente laboral, com conseqüente preservação da saúde mental dos trabalhadores desse segmento.

Palavras-chave: *Mobbing*. *Burnout*. Servidores da Justiça.

ABSTRACT

DÓREA, M. *Comparative analysis between mobbing and burnout dimensions on servers of the labour court*. 2013. 135f. Tese (Doutorado em Políticas Públicas e Formação Humana) – Faculdade de Educação, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.

This epidemiological and exploratory research aims to compare the relationship between mobbing and the dimensions of Burnout Syndrome in servers of the labour court. The choice of this research topic is justified by the increase in statistical numbers and the empirical evidence that burnout is the most prevalent outcome of mobbing victims. The 552 participants in this study are a representative sample from a population of 3239 public servers. This sampling plan took into account socio-demographic data, among which: gender, position, education and other relevant variables for research. There were four measurement instruments applied with the participants: a socio-demographic questionnaire, the Scale of Perceived Moral Harassment at Work - EP-AMT (Martins; Ferraz, 2008), the Scale for Affective Impact of Psychological Harassment at Work - EIA- AMT (Martins; Ferraz, 2008) and the Maslach Burnout Inventory-General Survey - MBI-GS (Maslach; Schaufeli, 1993). Statistical analysis was performed using the SPSS V17, Minitab and Excel 16 and Office 2010 and, to measure the significance between samples, the Student's t statistic were used. The results of this research allow the identification of interfaces between mobbing constructs and burnout. Furthermore, the data generated warrants the construction of indicators that could be useful for planning actions in public policies for prevention, anticipation, identification, intervention and combat cases of mobbing and burnout in the workplace, with consequent preservation of mental health of the workers in this segment.

Keywords: Mobbing. Burnout. Servers Justice.

LISTAS DE QUADROS

Quadro 1 –	Formas de expressão do <i>mobbing</i>	21
Quadro 2 –	Terminologia do <i>mobbing</i> por região geográfica	22
Quadro 3 –	Sinais e sintomas, por gênero, em expostos ao <i>mobbing</i>	30
Quadro 4 –	Lei Nº 11.409 de 04 de novembro de 2002 – Campinas/SP	33
Quadro 5 –	Quantitativo funcional/cargo	45
Quadro 6 –	Quantitativo funcional/lotação	45
Quadro 7 –	Quantitativo funcional/idade	46
Quadro 8 –	Quantitativo funcional/estado civil	46
Quadro 9 –	Quantitativo funcional/tempo de serviço	46
Quadro 10 –	<i>MBI-GS</i>	48
Quadro 11 -	Escala Likert do <i>MBI-GS</i>	48
Quadro 12 –	Escala de Percepção do Assédio Moral no Trabalho – (EP-AMT) .	49
Quadro 13 –	Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho–(EIA-AMT)	50
Quadro 14 –	Informações dos participantes do estudo-piloto	51
Quadro 15 –	Termo de consentimento livre e esclarecido	53
Quadro 16 –	Quantitativo de participantes/cargo	59
Quadro 17–	Quantitativo de participantes/lotação	59
Quadro 18 –	Quantitativo de participantes/idade	60
Quadro 19–	Quantitativo de participantes/estado civil	60
Quadro 20 –	Quantitativo funcional/tempo de serviço	60
Quadro 21 –	<i>Burnout</i> por faixa etária	61
Quadro 22–	<i>Burnout</i> por gêneros	62

Quadro 23 – <i>Burnout</i> por local de trabalho	63
Quadro 24 – <i>Burnout</i> por estado civil	64
Quadro 25 – <i>Burnout</i> por cargo	65
Quadro 26 – <i>Burnout</i> por tempo de serviço no tribunal	66

LISTAS DE TABELAS

Tabela 1 –	Descritiva para os testes e diferenças para poder da amostra	55
Tabela 2 –	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por cargo	67
Tabela 3 –	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por lotação	67
Tabela 4 –	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por idade	68
Tabela 5	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por estado civil	69
Tabela 6 –	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por tempo de serviço	70
Tabela 7 –	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por gênero	70
Tabela 8 –	Distribuição de percepção do <i>mobbing</i> pelos fatores profissionais	72
Tabela 9 –	Distribuição de percepção do <i>mobbing</i> pelos fatores pessoais	73
Tabela 10 –	Distribuição de impacto afetivo do assédio moral no trabalho	74
Tabela 11 –	Descritiva Completa para Soma dos Escores	75
Tabela 12 –	Descritiva Completa para Média dos Escores	76
Tabela 13 –	Compara Gênero para Soma dos Escores	78
Tabela 14 –	Compara Gênero para Média dos Escores	78
Tabela 15 –	Compara Faixa Etária para Soma dos Escores	80
Tabela 16 –	P-valores da tabela 15	80
Tabela 17 –	Compara Faixa Etária para Média dos Escores	81
Tabela 18 –	P-valores da tabela 17	82
Tabela 19 –	Compara Estado Civil para Soma dos Escores	83

Tabela 20 –	Compara Estado Civil para Média dos Escores	84
Tabela 21 –	Compara Cargo para Soma dos Escores	86
Tabela 22 –	Compara Cargo para Média dos Escores	87
Tabela 23 –	Compara Tempo de Tribunal para Soma dos Escores	88
Tabela 24 –	Compara Tempo de Tribunal para Média dos Escores	89
Tabela 25 –	Compara Local de Trabalho para Soma dos Escores	91
Tabela 26 –	P-valores da tabela 25	91
Tabela 27 –	Compara Local de Trabalho para Média dos Escores	92
Tabela 28 –	P-valores da tabela 27	92
Tabela 29 –	Correlação dos Escores na Soma	94
Tabela 30 –	Correlação dos Escores na Média	95

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –	Curva do poder da amostra	55
Gráfico 2 –	<i>Burnout</i> por faixa etária	61
Gráfico 3 –	<i>Burnout</i> por gêneros	62
Gráfico 4 –	<i>Burnout</i> por local de trabalho	63
Gráfico 5 –	<i>Burnout</i> por estado civil	64
Gráfico 6 –	<i>Burnout</i> por cargo	65
Gráfico 7 –	<i>Burnout</i> por tempo de serviço no tribunal	66
Gráfico 8 –	Compara a população e os acometidos pelo <i>burnout</i> na distribuição por cargo	67
Gráfico 9 –	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por lotação	68
Gráfico 10 –	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por idade	69
Gráfico 11 –	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por estado civil	69
Gráfico 12 –	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por tempo de serviço	70
Gráfico 13 –	Compara a população e os acometidos por <i>burnout</i> na distribuição por gênero	71
Gráfico 14 –	Distribuição de percepção do <i>mobbing</i> pelos fatores profissionais	72
Gráfico 15 –	Distribuição de percepção do <i>mobbing</i> pelos fatores pessoais	73
Gráfico 16 –	Distribuição de impacto afetivo do assédio moral no trabalho	74
Gráfico 17 –	Intervalo de Confiança para Média da Soma dos Escores	75
Gráfico 18 –	Intervalo de Confiança para Média da Média dos Escores	76
Gráfico 19 –	Compara Gênero para Soma dos Escores	78

Gráfico 20 –	Compara Gênero para Média dos Escores	79
Gráfico 21 –	Compara Faixa Etária para Soma dos Escores	81
Gráfico 22 –	Compara Faixa Etária para Média dos Escores	82
Gráfico 23 –	Compara Estado Civil para Soma dos Escores	84
Gráfico 24 –	Compara Estado Civil para Média dos Escores	85
Gráfico 25–	Compara Cargo para Soma dos Escores	86
Gráfico 26 –	Compara Cargo para Média dos Escores	87
Gráfico 27 –	Compara Tempo de Tribunal para Soma dos Escores	89
Gráfico 28 –	Compara Tempo de Tribunal para Média dos Escores	90
Gráfico 29 –	Compara Local de Trabalho para Soma dos Escores	92
Gráfico 30 –	Compara Local de Trabalho para Média dos Escores	93
Gráfico 31 –	Correlação dos Escores na Soma	94
Gráfico 32 –	Correlação dos Escores na Média	95

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	17
1	SOBRE O <i>MOBBING</i>	20
1.1	Origem e conceito de <i>mobbing</i>	20
1.2	Terminologia	22
1.3	<i>Mobbing</i> e possíveis aproximações equivocadas	23
1.4	Como surge o <i>mobbing</i> ?	24
1.5	Características do assediado e do assediador	25
1.6	Classificando o <i>mobbing</i>	26
1.7	O <i>mobbing</i> e suas fases	27
1.8	Fatores de risco e conseqüências do <i>mobbing</i>	29
1.9	Aspectos legais relacionados ao <i>mobbing</i>	31
2	SOBRE O <i>BURNOUT</i>	35
2.1	As dimensões do <i>burnout</i>	36
2.2	A Síndrome de <i>Burnout</i> e suas fases	37
2.3	Algumas observações acerca do <i>burnout</i>	38
3	INTERFACES <i>MOBBING</i> E <i>BURNOUT</i>	40
4	OBJETIVOS DA PESQUISA (GERAL E ESPECÍFICO)	42
5	HIPÓTESES FORMULADAS	43
6	MÉTODO	45
6.1	Público-alvo	45
6.2	Local da pesquisa	46
6.3	Instrumentos	47
6.3.1	<u>Questionário sócio-demográfico</u>	47
6.3.2	<u>Maslach Burnout Inventory General Survey – (MBI-GS)</u>	47
6.3.3	<u>Escala de Percepção do Assédio Moral no Trabalho - EP-AMT</u>	49
6.3.4	<u>Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho - EIA-AMT</u>	50

6.4	Estudo-piloto	51
6.5	Procedimentos de coleta de dados	51
6.6	Fonte de dados	52
6.7	Procedimentos gerais	52
6.8	Procedimentos específicos	53
6.9	Análise de dados e testes estatísticos	54
6.9.1	<u>Teste do poder da amostra</u>	54
6.9.2	<u>Teste ANOVA</u>	56
6.9.3	<u>Correlação de Pearson</u>	56
6.9.4	<u>Teste de correlação</u>	57
6.9.5	<u>Intervalo de confiança para média</u>	57
6.9.6	<u>P-valor</u>	57
6.9.7	<u>Teste de igualdade de duas proporções</u>	58
6.9.8	<u>Softwares</u>	58
6.10	Delimitação da pesquisa	58
7	RESULTADOS	59
7.1	Dados obtidos por meio dos questionários sócio-demográficos	59
7.2	Resultados referentes à Síndrome de <i>Burnout</i>	60
7.2.1	<u>Descrição dos resultados do <i>burnout</i> na amostra</u>	60
7.2.2	<u>Análise estatística entre o público-alvo e os acometidos pelo <i>burnout</i></u>	66
7.3	<u>Percepção do <i>mobbing</i> na amostra em relação aos fatores profissionais</u>	71
7.4	<u>Percepção do <i>mobbing</i> na amostra em relação aos fatores pessoais</u>	72
7.5	Impacto afetivo do assédio moral na amostra	73
7.6	Descrição dos escores	74
7.6.1	<u>Dimensões do <i>burnout</i> e do <i>mobbing</i> por gênero</u>	77
7.6.2	<u>Dimensões do <i>burnout</i> e <i>mobbing</i> por faixas etárias</u>	79
7.6.3	<u>Dimensões do <i>burnout</i> e <i>mobbing</i> por estado civil</u>	83

7.6.4	<u>Dimensões do <i>burnout</i> e <i>mobbing</i> por cargo</u>	85
7.6.5	<u>Dimensões do <i>burnout</i> e <i>mobbing</i> por tempo de tribunal</u>	88
7.6.6	<u>Dimensões do <i>burnout</i> e <i>mobbing</i> por local de trabalho</u>	91
7.7	Correlação entre as dimensões dos construtos <i>burnout</i> e <i>mobbing</i>	93
8	AVALIAÇÃO DAS HIPÓTESES	97
8.1	Hipótese 1	97
8.2	Hipótese 2	97
8.3	Hipótese 3	97
8.4	Hipótese 4	97
8.5	Hipótese 5	98
8.6	Hipótese 6	98
8.7	Hipótese 7	98
8.8	Hipótese 8	99
8.9	Hipótese 9	99
8.10	Hipótese 10	99
8.11	Hipótese 11	99
8.12	Hipótese 12	99
8.13	Hipótese 13	100
8.14	Hipótese 14	100
8.15	Hipótese 15	100
8.16	Hipótese 16	101
	DISCUSSÃO E RECOMENDAÇÕES	102
	REFERÊNCIAS	110
	ANEXO A – Termo de consentimento livre e esclarecido	116
	ANEXO B – Grupo de dados sócio demográficos	117
	ANEXO C – Grupo de questões 1 (MBI-GS)	119
	ANEXO D – Grupo de questões 2 (EP-AMT)	124
	ANEXO E – Grupo de questões 3 (EIA-MT)	132

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa, epidemiológica e de caráter exploratório, tem como objetivo analisar as possíveis relações entre os construtos *mobbing* e *burnout* em uma amostra de 552 indivíduos, extraída de uma população de 3239 servidores da justiça do trabalho. Sobre estes dois conceitos, a produção do conhecimento é cada vez mais expressiva em âmbito internacional (URRESTA TASCON, 2013; SCHLINDWEIN, 2013; ROSALES RICARDO, 2012; FUAT, ÇAM, 2011; GIL-MONTE, CARLOTTO, CÂMARA, 2011; BATTISTELLI, AMAZARRAY, KOLLER, 2011; CALVO, 2008; GONZÁLEZ-DE-RIVERA, 2007; CARLOTTO, CÂMARA, 2007; DÓREA, 2007; NUNES SOBRINHO, 2006; GUIMARÃES, RIMOLI, 2006; LEVY, 2006; CAMPOS CAMACHO, ABARCA BARRANTES, PRADO ALFARO, 2005; LIPP, 2005; HELOANI, 2004; ELVIRA, CABRERA, 2004; BARÓN-DUQUE, MUNDUATE, BLANCO-BAREA, 2003; BENEVIDES-PEREIRA, 2002; HIRIGOYEN, 2002; BARRETO, 2000; LEYMANN, 1996; MASLACH, SCHAUFELI, 1993).

Na definição do objeto de estudo, como também na seleção do público-alvo da pesquisa, foi considerada a relevância expressa em termos de validade social na realização de projetos científicos.

A presente investigação contou com o apoio financeiro da agência federal CAPES/CNPQ, tendo sido o projeto protocolizado junto à Plataforma Brasil/Comissão de Ética em Pesquisa da Universidade do Estado do Rio de Janeiro - COEP-UERJ sob o número 18518213.9.0000.5282 e obtendo o parecer número 405.923 com a seguinte situação: aprovado.

O porquê da escolha do objeto de estudo

Embora considerado assunto discutível nos meios acadêmicos, a neutralidade na pesquisa científica constitui-se em preocupação do pesquisador, pois, quando desprezada, chega-se a resultados meramente panfletários, permeados de senso comum e impossibilitados de replicação. Entretanto, por mais que o investigador dê importância a esta neutralidade, ela jamais existe de forma plena, total e dogmática.

Neste contexto, de fato, o cientista não se mostra desprovido de história, de experiências, de vivências e de humanidade. Logo, a escolha do objeto de pesquisa aproxima, inequivocamente, o homem de aspectos que, de alguma forma, fazem parte de sua vida cotidiana. Assim, a neutralidade absoluta na pesquisa torna-se utopia.

O tema da presente pesquisa corrobora a prévia argumentação, uma vez que o autor deste projeto empreendeu, anteriormente, um trabalho de investigação sobre a Síndrome de *Burnout* como assunto da dissertação de mestrado no Programa de Pós-graduação em Educação da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Na condição de médico e com vivência clínica em ambientes organizacionais corporativos, observou, previamente, que uma quantidade expressiva de funcionários públicos, os próprios participantes da presente pesquisa, procurava ajuda ou era submetida à perícia médica e afastada do trabalho em virtude de agravos relacionados ao *stress* ocupacional. Em muitos destes casos, não se constatava a presença de entidade mórbida ou nosológica definidora de determinado diagnóstico. Havia, sim, conflitos de natureza interpessoal no ambiente de trabalho, que, atualmente, poderiam configurar quadro de assédio moral ou *mobbing*, conforme sinais e sintomas bem definidos.

Médicos, psicólogos, assistentes sociais e especialistas em desenvolvimento humano e gestão de pessoas deparam-se, freqüentemente, com situações de empregados que adoecem do ponto de vista psicopatológico, que passam a faltar ao trabalho rotineiramente ou que vêem o ambiente de trabalho como um lugar de hostilidades e humilhações.

Desta constatação empírica, surgiu, então, o interesse do pesquisador em investigar se há interfaces entre o *stress*, mais especificamente, entre o *burnout* e o *mobbing*. Trata-se da pergunta da pesquisa: existem interfaces entre os construtos *mobbing* e *burnout*?

Vale lembrar que, além da relevância social do tema em relação à saúde e bem-estar biopsicossocial e ao grande impacto médico, hospitalar e previdenciário, a discussão sobre assédio moral pertence, cada vez mais, à esfera jurídica, uma vez que muitos assediados têm recorrido à justiça e, não raro, seus pleitos são atendidos, apesar da incipiência da legislação brasileira neste campo (BATTISTELLI, AMAZARRAY, KOLLER, 2011; CALVO, 2008).

A partir das evidências empíricas, percepções e premissas e considerando-

se, também, o ambiente de trabalho como um *locus* de tensas e intensas relações interpessoais, contingências diversas, padrões de comportamentos bem variados, hierarquização e conflitos, emergiu, assim, o interesse por esse domínio de estudo, tendo-se como base os construtos *burnout* e *mobbing*, suas existências e possíveis intersecções.

Uma vez selecionado o objeto de investigação, a etapa seguinte foi a escolha do público-alvo. No caso, a decisão final sobre o processo de escolha dos participantes da pesquisa foi influenciada e teve como base o fato de o autor ocupar o cargo de médico da justiça do trabalho, em cujo tribunal exerce funções, sendo um dos responsáveis pelo atendimento aos servidores e juízes.

Definidos o objeto da pesquisa e o perfil dos participantes, os instrumentos de pesquisa foram selecionados de um acervo de inventários mundialmente reconhecidos, validados e específicos para cada um dos construtos sob investigação, o *mobbing* e o *burnout* (GIL-MONTE, CARLOTTO, CÂMARA, 2011; MARTINS, FERRAZ, 2008; CARLOTTO, CÂMARA, 2007; CARLOTTO, PALAZZO, 2006; BENEVIDES-PEREIRA 2001; MASLACH, SCHAUFELI, 1993; MASLACH, JACKSON, 1981).

Após esta breve introdução, seguem-se o Capítulo I referente à definição do conceito de *mobbing*, o Capítulo II que aborda o conceito de *burnout* e o Capítulo III que focaliza as possíveis relações entre os construtos *burnout* e *mobbing*. O Capítulo IV sintetiza os objetivos da pesquisa, o Capítulo V enumera as hipóteses formuladas a serem verificadas, o Capítulo VI explicita as etapas do método da pesquisa, o Capítulo VII aborda os resultados obtidos, o Capítulo VIII refere-se à avaliação das hipóteses formuladas e, a seguir, encontram-se as discussões, recomendações e encaminhamentos com base nos resultados alcançados.

1 SOBRE O *MOBBING*

1.1 Origem e conceito de *mobbing*

Curiosamente, o termo *mobbing*, cuja tradução para o português é molestar, teve origem na biologia, a partir de estudos com aves, uma vez que estes animais empreendem ataques contra alvos tidos como perigosos à coletividade, como, por exemplo, um predador. Várias formas de comportamento foram identificadas, entre elas: emissões de sons, intimidações à distância, defecações e vômitos sobre o “inimigo” e, menos comumente, combate físico (GUIMARÃES, RIMOLI, 2006).

Vale ressaltar que as condutas acima descritas configuram um fenômeno adaptativo, pois os indivíduos molestadores tentam, ao grosso modo, proteger a prole, proteger a espécie, avisar os outros sobre ameaças, demonstrar bravura e virilidade e/ou obter *status* junto à comunidade.

Dos estudos com aves e outros animais, o *mobbing* foi, inicialmente, transportado para estudos com crianças que adotavam atitudes lesivas e destrutivas contra outras crianças, mérito do médico sueco Peter Paul Heinemann no início da década de 1970.

González-de-Rivera (2007) também conceituou o *mobbing* como “um tipo de *stress* psicossocial crônico formado pela acumulação de pequenos traumas inter-relacionais constantes que se apresentam no meio laboral”. Entretanto, cabe a crítica a este conceito, pois o *mobbing* deve ser considerado um causador de *stress* e não, necessariamente, um tipo de *stress*.

Assim sendo, o *mobbing* organizacional mantém uma analogia com o *mobbing* dos animais, uma vez que, no ambiente de trabalho, uma pessoa, o assediador, reage contra um colega de mesma posição hierárquica, um superior ou um subalterno a partir de uma interpretação própria de que está sendo supostamente ameaçada, como fazem as aves contra os predadores. Todavia, este comportamento é antiético e causa, ao assediado, diversos e deletérios impactos psicológicos.

Na Suécia, no início da década de 1980, o psicólogo alemão Heinz Leymann, considerado o “pai do *mobbing*”, adotou a terminologia para o campo das atitudes

humanas no ambiente de trabalho. Este autor definiu *mobbing* da seguinte maneira:

como o fenômeno no qual uma pessoa ou grupo de pessoas exerce violência psicológica extrema, de forma sistemática e recorrente e durante um tempo prolongado – por mais de seis meses e que os ataques se repitam numa frequência média de duas vezes na semana – sobre outra pessoa no local de trabalho, com a finalidade de destruir as redes de comunicação da vítima ou vítimas, destruir sua reputação, perturbar a execução de seu trabalho e conseguir finalmente que essa pessoa ou pessoas acabem abandonando o local de trabalho

(Leymann, 1990, p. 121).

O pioneirismo em relação ao *mobbing* foi atribuído, historicamente, a Heinz Leymann em 1984 porque, aproveitando sua experiência como terapeuta familiar, observou a relação entre conceitos de casos de violência prolongada vivenciados por crianças na escola e por pacientes adultos e os ampliou para o ambiente de trabalho. Sua obra influencia, até hoje, os investigadores acerca do tema violência psicológica no trabalho. Este autor afirma que o *mobbing* não pode ser, meramente, um tema relacionado a conflitos, pois estes são inevitáveis e “o *mobbing* é um processo de destruição e compõe-se de uma série de atuações hostis que, se vistas de forma isolada, poderiam parecer anódinas, mas cuja repetição constante tem efeitos perniciosos” (LEYMANN, 1990).

A partir daí, Leymann sistematizou as formas de expressão do *mobbing*, suas ações e mecanismos que se encontram no Quadro 1 a seguir (GUIMARÃES, RIMOLI, 2006).

Quadro 1 – Formas de expressão do *mobbing*

GRUPO DE AÇÕES	MECANISMOS
Manipulação da comunicação da vítima	<ul style="list-style-type: none"> - Negação de informação relativa ao posto de trabalho, como as funções e responsabilidades, os métodos de trabalho; a quantidade, qualidade e prazos do trabalho a ser realizado. - Comunicação hostil explícita, com críticas e ameaças públicas. - Comunicação hostil implícita, como o não dirigir palavra, ou negar cumprimento.
Manipulação da reputação da vítima	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de comentários injuriosos, com ridicularizações públicas, relativas ao aspecto físico ou às idéias ou convicções políticas ou religiosas. - Realização de críticas sobre o profissionalismo da vítima. - Assédio sexual da vítima.

Maipulação do trabalho da vítima

- Aumento da sobrecarga de trabalho.
- Atribuição de trabalhos desnecessários, monótonos ou rotineiros.
- Atribuição de tarefas de qualificação inferior à da vítima (*shunting*).
- Atribuição de demandas contraditórias ou excludentes.
- Atribuição de demandas contrárias aos padrões morais da vítima.
- Não atribuição de tarefas.
- Negação dos meios de trabalho.

Manipulação das contrapartidas laborais

- Discriminação no salário, nos turnos, jornada ou em outros direitos.
- Discriminação quanto ao respeito, o tratamento ou no protocolo.

Fontes: GUIMARÃES & RIMOLI, 2006; LEYMANN 1996; SUÁREZ, 2002.

1.2 Terminologia

Algumas denominações têm sido utilizadas como sinônimas ao *mobbing*, variando os termos conforme o país. O Quadro 2, a seguir, apresenta estas expressões e suas respectivas regiões geográficas.

Quadro 2 – Terminologia do *mobbing* por região geográfica

PAÍSES/REGIÕES GEOGRÁFICAS	TERMINOLOGIA
França	<i>Harcèlement moral</i> (assédio moral)
Itália	<i>Molestie psicologiche</i>
Inglaterra, Austrália e Irlanda	<i>Bullyng, Bossing, Harassment</i> (tiranizar)
EUA, Países nórdicos, bálticos e da Europa Central	<i>Mobbing</i> (molestar)
Japão	<i>Murahachibu</i> (ostracismo social)
Portugal	<i>Coacção Moral</i>
Países hispânicos	Acoso Moral, acoso psicológico, psicoterrorismo
Brasil	Assédio moral, assédio psicológico, <i>mobbing</i>

A diversidade da nomenclatura, apesar de algumas vezes dificultar uma universalização conceitual, demonstra o interesse e a importância do tema no âmbito mundial.

No presente projeto de pesquisa, será adotada a concepção de Leymann que caracteriza o *mobbing* como uma forma de violência psicológica aos adultos no contexto do trabalho, deixando o termo *bullying* para formas de agressão a adolescentes e crianças no ambiente escolar, primordialmente relacionadas à violência física (LEYMANN, 1996).

1.3 **Mobbing e possíveis aproximações equivocadas**

Soares (2008), citando Hirigoyen (2002) e Leymann (1996), salienta que o *mobbing* não deve ser confundido com outras situações.

Primeiramente, *mobbing* não é *stress*, muito embora este seja vivenciado pelas vítimas de *mobbing*. Desta forma, o *stress* pode ser considerado um dos elementos presentes no assédio moral e não como sinônimo.

O confronto entre duas pessoas no ambiente de trabalho também é diverso, uma vez que uma situação conflituosa caracteriza-se pela simetria, diferentemente do *mobbing*, em que há uma desproporção, uma assimetria, uma impossibilidade de negociação (SOARES, 2008).

Mobbing, também, não deve ser considerado agressão, pois esta ocorre de forma esporádica e pontual e não repetida e velada com o intuito de desqualificação intencional da vítima de forma permanente. Neste mesmo sentido, maltratar, explicitamente, um indivíduo não significa assediá-lo moralmente, uma vez que uma das características do *mobbing* é seu caráter subliminar (HIRIGOYEN, 2002).

Ressalta-se o fato de que agressões originadas de clientes/usuários/pacientes não estão relacionadas ao contexto de *mobbing*.

No mundo moderno e, por extensão, nas organizações e corporações, o ambiente de trabalho é composto por uma complexa rede de interações entre diversos atores que, em vários momentos, tendem a discordar e confrontar-se. Todavia, esses embates, rugas e confrontos não significam *mobbing*, como também

o *stress* causado por cobranças, produtividade e exigência de realização de tarefas (HELOANI, 2004).

1.4 Como surge o *mobbing* ?

Segundo Einarsen (2000), existem três conjuntos de fatores que estariam relacionados ao surgimento do *mobbing*. O primeiro deles relaciona-se às características organizacionais e sociais. O segundo envolve os atributos associados às relações interpessoais. E o terceiro diz respeito às personalidades do assediado e do assediador.

Neste campo, parece não haver consenso, uma vez que alguns autores enfatizam os fatores organizacionais e outros as características pessoais. Contudo, os estudos mais recentes sobre o tema apresentam uma tendência à convergência de todas as vertentes, como forma de melhor compreender o fenômeno *mobbing* (HIRIGOYEN, 2002; LEYMAN, 1990). Esta convergência fica bem caracterizada por Freitas (2012), segundo a qual

O assédio moral tem sido estudado basicamente como uma questão individual, na qual um indivíduo submete o outro e o infelicita, levando-o a desenvolver problemas de saúde ou a perder o emprego. É certo que este é o ponto de partida do evento quando ele já se tornou uma causa médica ou jurídica, ou seja, a doença e o desemprego são resultantes diretas no nível individual. Todavia, acreditamos que as conseqüências nefastas do assédio moral no ambiente de trabalho são ainda mais amplas, mais graves e mais complexas. Advogamos que o assédio moral no trabalho é ao mesmo tempo um fenômeno que diz respeito à esfera individual, organizacional e social, sendo os seus impactos e prejuízos arcados ou imputados em diferentes graus sobrepostos.

Leymann (1996) chama a atenção que organizações caracterizadas por improvisação em seus métodos de trabalho, precariedade nas condições de trabalho, gestão ineficaz, indefinição quanto às responsabilidades e incapacidade de gerenciar conflitos são campo fértil para a ocorrência do *mobbing*.

A alta competitividade, o autoritarismo e a existência de um ambiente de extremo individualismo, se percebidos pelos funcionários, podem ser fatores relevantes na gênese do *mobbing* (LEYMAN, 1996).

Um aspecto fundamental no surgimento do *mobbing* é o fato de o assediador

tentar disfarçar sua incompetência formando grupos de pessoas que a ele estarão submetidas da maneira mais dócil possível. Se surgirem dissidentes, estes serão assediados e alijados, tornando-se vítimas de isolamento (NAKAMURA, FERNANDES, 2005).

Empregados de empresas de informática e telecomunicações, professores e funcionários da área de educação em todos os seus níveis, profissionais da área de saúde, servidores do sistema prisional, funcionários de empresas sem fins lucrativos e membros de organizações religiosas apresentam grande prevalência de *mobbing* (PIÑUEL, ZABALA, 2003; LEYMANN, 1996).

1.5 Características do assediado e do assediador

Em relação à idade mais vitimada, há dados conflitantes. Alguns trabalhos apontam para uma prevalência maior em pessoas com 50 ou mais anos de idade, outros identificam uma prevalência maior em indivíduos com 25 anos ou menos. O primeiro grupo, por ter menor auto-eficácia; o segundo, por ameaçar os assediadores (HIRIGOYEN, 2002; PIÑUEL, ZABALA, 2003).

A existência de algum atributo que dá margem a alguma conduta discriminatória pode contribuir para o surgimento do *mobbing*. Entre eles, podem ser citados: sexualidade, grupo étnico minoritário, deficiência física, filiação sindical etc. (HIRIGOYEN 2002).

Em relação ao gênero, as mulheres são mais vítimas de assédio moral que os homens, principalmente em países de cultura latina, onde o machismo ainda está presente. Isso não significa que o assédio ao gênero feminino seja mais intenso, pelo contrário. Por outro lado, as mulheres procuram mais frequentemente ajuda quando assediadas, em virtude de os homens serem considerados fracos quando exteriorizam seus problemas. Indivíduos com personalidades submissas, provocativas, passivas, rígidas e compulsivas são mais suscetíveis ao assédio moral (CARVALHO, 2007; MORENO JIMENEZ, 2005; HELOANI, 2004; HIRIGOYEN, 2002).

Soares (2008), citando González-de-Rivera (2007), pontua três tipos de características pessoais e de personalidade que ajudam a compreender a forma

com a qual as vítimas enfrentarão o *mobbing*. Quando os indivíduos negam a existência do problema, são classificados como sujeitos negativistas. Quando há “ruminação” de pensamentos sobre o problema e suas conseqüências, os sujeitos são auto-referentes. Quando os sujeitos esforçam-se e enfrentam o problema, são chamados de auto-eficazes.

Para alguns autores, existe uma relação entre assediadores e o exercício e manutenção do poder, muitas vezes com intuito de esconder a incompetência, aliada à inveja, frustração, ressentimentos e falta de segurança (CASTILLO RAMIREZ, 2013; BARÓN-DUQUE, MUNDUATE, BLANCO-BAREA, 2003; GONZÁLEZ-DE-RIVERA, 1997).

1.6 Classificando o *mobbing*

Entre os especialistas, há uma concordância acerca dos tipos de *mobbing*. Assim sendo, ele é classificado da seguinte maneira: vertical descendente, vertical ascendente ou horizontal (GUIMARÃES, RIMOLI, 2006; NAKAMURA, FERNANDES, 2005; LEYMANN, 1996).

O *mobbing* do tipo vertical descendente é o mais comum. Caracteriza-se pelo fato de um superior hierárquico, ou seja, detentor de poder, fragilizar seu subordinado do ponto de vista psicológico por meio de vários mecanismos depreciativos, entre os quais: ofensas, insultos, acusações infundadas etc. O assediador tenta, com essa atitude, manter seu poder ou forçar o empregado a pedir demissão, dispensa ou exoneração sem que haja ônus financeiro ao empregador (GUIMARÃES, RIMOLI, 2006).

O *mobbing* do tipo vertical ascendente ocorre quando um superior hierárquico é alvo de agressões vindas de seus subordinados. Algumas situações podem predispor ao surgimento do assédio ascendente. Numa delas, um indivíduo de fora é contratado pela instituição para um cargo de chefia, ocasião em que suas idéias e métodos não são acatados pelos subordinados ou estes almejam o cargo superior que foi ocupado por uma pessoa que consideram “estranha”. Noutra forma, um funcionário pode ser promovido a chefe de seus antigos companheiros, sem que

estes tenham sido informados ou consultados. Da mesma forma, quando há falta de clareza por parte do superior hierárquico em relação aos objetivos a serem alcançados, quando há intervenções freqüentes no trabalho das pessoas ou quando ele adota uma atitude arrogante e autoritária, os subordinados podem desencadear um processo de *mobbing* ascendente (NAKAMURA, FERNANDES, 2005; LEYMANN, 1996).

O último tipo é o *mobbing* horizontal, no qual um indivíduo é assediado por indivíduo(s) de mesma hierarquia. Problemas pessoais, a existência de fragilidades físicas e/ou psíquicas e a exploração de diferenças como forma de passatempo e constrangimentos constituem elementos fomentadores do assédio horizontal (GUIMARÃES, RIMOLI, 2006; NAKAMURA, FERNANDES, 2005; LEYMANN, 1996).

1.7 O *mobbing* e suas fases

As fases do *mobbing* foram sistematizadas, de forma didática, por Leymann (1990), muito embora seja difícil arbitrar uma tipicidade absoluta em virtude da existência de diversos elementos peculiares em cada situação, entre os quais: assediadores, assediados, cenário, conjuntura dos conflitos etc. De qualquer forma, as seguintes fases permitem um melhor entendimento sobre o tema (GUIMARÃES, RIMOLI, 2006).

A primeira é a fase de conflito, na qual o diálogo não consegue solucionar as divergências interpessoais que vão tomando uma dimensão cada vez maior, afetando a relação entre os atores e tornando-se o “gatilho” para uma série de enfrentamentos.

A segunda é a fase de estigmatização ou *mobbing*, em que o assediador lança mão, de maneira sistemática e prolongada, de um arsenal de condutas perversas e humilhações contra o assediado, com o intuito de estigmatizá-lo, ridicularizá-lo e isolá-lo socialmente. Esta fase é longa, às vezes durando um a três anos. A vítima pode adotar uma atitude de incredulidade, de negação, de passividade ou de evitação do fato em relação aos seus pares. O ambiente e os

colegas de trabalho podem colaborar, ativa ou passivamente, com o fenômeno.

A terceira é a fase de intervenção na empresa/instituição. O que marca o início dessa fase é o fato de a direção da empresa/instituição passar a tomar conhecimento do conflito. Uma vez tendo a informação do que está ocorrendo, a empresa/instituição, usualmente por meio do departamento de recursos humanos e da direção de pessoal, adotará uma das duas maneiras de enfrentar o problema, ou seja, uma solução positiva ou uma solução negativa. A solução positiva consiste em investigar, exaustivamente, o caso, identificando as formas de humilhação, punindo o assediador, decidindo pela mudança ou não de postos de trabalho do assediado e assediador e evitando que o fenômeno volte a acontecer. Por outro lado, a solução negativa seria o não aprofundamento da investigação, o combate à vítima como se ela fosse o problema, a ênfase em atributos distorcidos e manipulados do assediado e a não percepção da verdadeira origem do conflito. No caso de solução negativa, a empresa/instituição torna-se, ativa ou passivamente, uma assediadora também.

A quarta fase é a marginalização ou exclusão da vida laboral. Nela, o assediado acaba por abandonar o emprego, muitas vezes após diversos períodos de licença. No setor privado, as vítimas podem tentar manter-se no posto de trabalho às custas da depreciação da saúde. Este fato também ocorre no setor público, onde a vítima, para fugir do assédio, tenta transferir-se, muitas vezes sem sucesso, para outras lotações. O desespero, nessa fase, leva, em alguns casos, ao suicídio.

Frente à ampla divulgação do tema, à participação de sindicatos, à negativa de colegas e chefes que não compactuam com o assédio e a existência de pessoas que ajudam as vítimas a recuperar-se dos males causados pelo *mobbing*, uma quinta fase tem sido preconizada: a fase de recuperação.

Vale lembrar que alguns autores ainda salientam a existência de uma outra fase intermediária, entre a terceira e quarta fases supracitadas, denominada fase de solicitação de ajuda especializada externa e diagnóstico incorreto, na qual tenta-se, erroneamente, enfrentar a origem do problema a partir da vítima, quando, na verdade, sua origem está na empresa/instituição (PIÑUEL, ZABALA, 2003).

1.8 Fatores de risco e conseqüências do *mobbing*

Nem sempre é fácil estabelecer um nexo de causalidade entre violência no trabalho/*mobbing* e as variáveis individuais, situacionais e organizacionais que compõem o tema. Todavia, há uma relação entre esses aspectos, de modo que as variáveis constituem-se em fatores contribuintes à gênese do *mobbing*.

Entre as variáveis individuais encontram-se as características de personalidade de assediadores e assediados, já mencionadas, além de fatores socioeconômicos e psicossociais (CARVALHO, 2007; CAMPOS CAMACHO, ABARCA BARRANTES, PRADO ALFARO, 2005; HELOANI, 2004; HIRIGOYEN, 2002; BARÓN-DUQUE, MUNDUATE, BLANCO-BAREA, 2003; GONZÁLEZ-DE-RIVERA, 1997).

Em relação às variáveis situacionais e às organizações nas quais existe o fenômeno *mobbing*, ocorre, tanto uma inabilidade em lidar com o problema, em identificar os atores, em gerir conflitos interpessoais e em intervir para solucionar o problema, como há organizações que não demonstram interesse na prevenção ou na solução de conflitos, uma vez que o funcionário humilhado e excluído tende a pedir “voluntariamente” demissão sem maiores custos à empresa (CALVO, 2008).

O *mobbing* é considerado um fator estressor social grave, bem como pode acarretar, juntamente com outros fatores, danos graves à saúde e ao equilíbrio biopsicossocial das vítimas. As próprias instituições têm sua imagem maculada quando casos de assédio moral são noticiados (HOEL, COOPER, FARAGHER, 2001; ZAPF, GROSS, 2001; MENCHÓN, 2000). Cahu *et al* (2012) concluíram que o conceito assédio moral constitui-se em violência psicológica com a intenção de humilhar e excluir socialmente a vítima, provocando distúrbios psicossomáticos, prejuízos à sociedade e à instituição de trabalho.

Sabe-se que as vítimas de *mobbing* sofrem danos à saúde física e psicológica, como têm seu bem-estar comprometido, redução de eficiência, com surgimento de negligência no trabalho, aumento do absenteísmo e de licenças médicas (ZAPF, EINARSEN, HOEL, VARTIA, 2003).

Sch lindwein (2013), em estudo de caráter qualitativo, analisou, em grupos terapêuticos, a história de vida no trabalho de algumas trabalhadoras e demonstrou que as habilidades, a criatividade e a dedicação ao trabalho foram suplantadas e

obstaculizadas pelas situações desqualificantes de submissão à chefia e da falta de autonomia, acarretando maior exposição aos riscos de adoecimento, limitação da capacidade produtiva. As trabalhadoras tornaram-se alvo de situações de humilhação e constrangimento, características de um quadro de assédio moral no trabalho.

Freire (2008) realizou uma abordagem sócio-econômica sobre o tema assédio moral e concluiu que

A globalização e o neoliberalismo geraram uma precarização do trabalho, com conseqüências em todo o mundo. O 'produtivismo', fundado no modo de produção capitalista, traz à cena uma nova forma de gerir recursos humanos no interior das empresas. Essa nova gestão se compõe por uma série de exigências, traduzidas pelos gestores, no cotidiano, como uma maior pressão por metas e cobranças personificadas em resultados quantitativos crescentes. Tudo isso traz uma brutal mudança no meio ambiente de trabalho - assim entendido como conjunto de condições externas e internas do local de trabalho e sua conexão com a saúde dos trabalhadores. Essas alterações tornam o ambiente de trabalho hostil, desumano e, portanto, qualitativamente desequilibrado, o que afeta abruptamente a saúde mental do trabalhador, visto que o empregado passa grande parte de sua vida desenvolvendo suas relações interpessoais e sociais no ambiente de trabalho. Portanto, a qualidade de sua vida depende imediatamente da qualidade no seu ambiente de trabalho. É nesse ambiente, marcado por pressões pelo desempenho quantitativo e alcance de metas, e pela despersonalização do trabalhador - este tratado como objeto de produção - que acontece o denominado assédio moral, um processo de violência psicológica extremado contra o trabalhador, causando-lhe uma série de danos psicológicos (Freire, 2008).

Um vasto conjunto de sinais e sintomas pode estar presente nos assediados. Barreto (2000) em seu estudo com bancários, citado por Soares (2008), sistematizou, por gênero, essas alterações no seguinte Quadro 3.

Quadro 3 – Sinais e sintomas, por gênero, em expostos ao *mobbing*

SINAIS E SINTOMAS	MULHERES (%)	HOMENS (%)
Crises de choro	100,0	-
Dores generalizadas	80,0	80,0
Palpitações, tremores	80,0	40,0
Sentimento de inutilidade	72,0	40,0
Insônia ou sonolência excessiva	69,6	63,6
Depressão	60,0	70,0
Diminuição da libido	60,0	15,0
Sede de vingança	50,0	100,0
Aumento da pressão arterial	40,0	51,6
Dor de cabeça	40,0	33,2
Distúrbios digestivos	40,0	15,0
Tonturas	22,3	3,2
Idéia de suicídio	16,2	100,0
Falta de apetite	13,6	2,1

Falta de ar	10,0	30,0
Passa a beber	5,0	63,0
Tentativa de suicídio	-	18,3

Fonte: BARRETO (2000).

Informações interessantes podem ser extraídas deste quadro. Ressalta-se que as crises de choro são muito prevalentes em mulheres, fato que não ocorre entre os homens. Por outro lado, a “sede de vingança”, a idéia de suicídio e a tentativa de suicídio são bastante mais prevalentes nos homens. Nota-se que a prevalência de insônia/sonolência excessiva e depressão é semelhante entre os gêneros.

O *mobbing* tem efeitos devastadores que estão, intimamente, relacionados ao desenvolvimento de danos psíquicos e emocionais. Com o intuito de resguardar a saúde mental dos trabalhadores, deve-se lançar mão de medidas preventivas como, por exemplo, a criação de ambientes saudáveis, de relações de confiança e de equidade entre os indivíduos, bem como a elaboração de um código institucional de ética e condutas e o fomento a programas de treinamento para a prevenção de atitudes e comportamentos violentos no ambiente de trabalho (BOBROFF, MARTINS, 2012).

1.9 Aspectos legais relacionados ao *mobbing*

Ainda não há, na legislação vigente brasileira, a tipificação do crime de *mobbing* ou assédio moral. Entretanto, a alternativa jurídica encontrada para que as vítimas possam ingressar na justiça é a alegação de que tenha havido dano moral, este sim contemplado pelo Código Civil e pela nossa Carta Magna, pois

segundo o artigo 5º, inciso 10, da Constituição Federal, a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas são invioláveis, sob pena de dano moral ou material. Portanto, qualquer dano na relação de trabalho que afete os direitos de personalidade do ser humano pode ser considerado dano moral (CALVO, 2008 p. 6 e 7).

Curiosamente, as ações devem ser dirigidas às empresas/instituições

empregadoras e não aos assediadores. A jurisprudência afirma que as organizações são responsáveis civilmente pelos atos de seus prepostos. Por essa razão, muitas empresas têm exigido, ao contratar profissionais para cargos de chefia, que estes assinem um aditamento ao contrato de trabalho que os comprometa a reparar possíveis danos a terceiros. Desta forma, caso a empresa seja processada por assédio moral e perca, ela poderá cobrar seu prejuízo do chefe/gestor causador do *mobbing*.

O controle sobre um fenômeno tão aversivo e hediondo como o assédio moral foi, finalmente, implementado por alguns países europeus, que estabeleceram normas jurídicas acerca do tema. Angelo Soares (2012) publicou artigo que fez um resumo histórico sobre o tema, citando, entre outros, o exemplo francês e o papel relevante da pesquisadora Marie-France Hirigoyen que

em 1998, publica: *Harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*. Esse livro tem uma importância política muito grande, pois catalisou um movimento social determinante em torno dessa forma de violência no trabalho. A partir da história de vida de seus pacientes, a autora faz uma análise e coloca um nome nesse sofrimento: assédio moral. Um ano após a publicação desse livro, a França se dota de uma lei criminalizando essa forma de violência. O livro se torna um sucesso de vendas com mais de 550 mil cópias vendidas só em francês, sendo traduzido em 27 línguas. A tradução para o português se fez como: *Assédio moral: a violência perversa do cotidiano*; e para o espanhol: *El acoso moral: maltrato psicológico en la vida cotidiana*.

No âmbito da América Latina, vale destacar o exemplo colombiano por meio da promulgação da lei 1010 de 2006 que aproximou a interpretação do *mobbing* às suas implicações práticas e legais (URRESTA TASCÓN, 2013).

O interesse sobre o tema assédio moral no campo do direito também tem ocupado outros pesquisadores. Battistelli, Amazarray e Koller (2011) realizaram estudo baseado na análise de entrevistas semiestruturadas com o intuito de avaliar a concepção de operadores do direito acerca do assédio moral no trabalho nas diversas instâncias jurídicas, o perfil dos trabalhadores assediados, assim como o papel do direito e da psicologia em relação ao fenômeno. Constatou-se que os entrevistados perceberem a natureza organizacional do fenômeno, o medo dos trabalhadores em denunciar eventos dessa natureza e a dificuldade de avaliar e comprovar o assédio nos casos que recorrem às diferentes instâncias jurídicas. A psicologia teria um papel importante na prevenção do fenômeno nas corporações e

na produção de conhecimento e as instâncias legais seriam *loci* de garantia de direitos e reparação de danos.

Algumas iniciativas legislativas em várias cidades sobre o tema assédio moral podem ser destacadas como, por exemplo, a Lei nº 11.409 de 04 de novembro de 2002, publicada no Diário Oficial do Município de Campinas/SP. O dispositivo legal, descrito abaixo no Quadro 4, demonstra que a preocupação com o *mobbing* não se deve restringir à esfera da iniciativa privada, mas também contemplar a esfera da administração pública.

Quadro 4 – Lei nº 11.409 de 04 de novembro de 2002 – Campinas/SP

LEI Nº 11.409 DE 04 DE NOVEMBRO DE 2002
VEDA O ASSÉDIO MORAL NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL DIRETA, INDIRETA, NAS AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES PÚBLICAS
Art. 1º - Fica vedado o assédio moral no âmbito da administração pública direta, indireta, nas autarquias e fundações públicas, que submeta servidor a procedimentos que impliquem em violação de sua dignidade ou, por qualquer forma que o sujeite a condições de trabalho humilhante ou degradante.
Art. 2º - Considera-se assédio moral para os fins de que trata a presente lei toda ação, gesto, determinação ou palavra, praticada de forma constante por agente, servidor, empregado, ou qualquer pessoa que, abusando da autoridade que lhe confere suas funções, tenha por objetivo ou efeito atingir a auto-estima ou a autodeterminação do servidor.
§ 1º - Considera para efeito do caput deste artigo:
I - determinar o cumprimento de atribuições estranhas ou de atividades incompatíveis com o cargo que ocupa, ou em condições e prazos inexecutáveis;
II - designar para o exercício de funções triviais o exercente de funções técnicas, especializadas, ou aquelas para as quais, de qualquer forma, exijam treinamento e conhecimentos específicos;
III - apropriar-se do crédito de idéias, propostas, projetos ou de qualquer trabalho de outrem;
§ 2º - Considera-se também assédio moral as ações, gestos e palavras que impliquem:
I - em desprezo, ignorância ou humilhação ao servidor que o isolem de contatos com seus superiores hierárquicos e com outros servidores, sujeitando-o a receber informações, atribuições, tarefas e outras atividades somente através de terceiros;
II - na divulgação de rumores e comentários maliciosos, bem como na prática de críticas reiteradas ou na subestimação de esforços, que atinjam a dignidade do servidor;
III - na exposição do servidor a efeitos físicos ou mentais adversos, em prejuízo de seu desenvolvimento pessoal e profissional;
IV - em restrição ao exercício do direito de livre opinião e manifestação das idéias,
Art. 3º - O assédio moral praticado pelo agente, servidor, empregado ou qualquer pessoa que exerça função de autoridade nos termos desta lei, é infração grave e sujeitará o infrator às seguintes penalidades:
I - advertência;
II - suspensão;
III - demissão.
§ 1º - Na aplicação das penalidades serão considerados os danos que dela provierem para o servidor e para o serviço prestado ao usuário pelos órgãos da administração direta, indireta e fundacio-

nal as circunstâncias agravantes e os antecedentes funcionais.

§ 2º - A advertência será aplicada por escrito nos casos que não justifique imposição de penalidade mais grave. A penalidade de advertência poderá ser convertida em frequência a programa de aprimoramento e comportamento funcional, ficando o servidor obrigado a dele participar regularmente, permanecendo em serviço.

§ 3º - A suspensão será aplicada em caso de reincidência de faltas punidas com advertência. Quando houver conveniência para o serviço, a penalidade poderá ser convertida em multa, em montante ou percentual calculado por dia à base dos vencimentos ou remuneração, nos termos das normas específicas de cada órgão da administração direta, indireta e fundacional, ficando o servidor obrigado a permanecer em serviço.

§ 4º - A demissão será aplicada em caso de reincidência das faltas punidas com suspensão.

Art. 4º - Por provocação da parte ofendida, ou de ofício pela autoridade que tiver conhecimento da prática de assédio moral, será promovida sua imediata apuração, mediante sindicância ou processo administrativo.

Parágrafo único - Nenhum servidor poderá sofrer qualquer espécie de constrangimento ou ser sancionado por ter testemunhado atitudes definidas neste artigo ou por tê-las relatado.

Art. 5º - Fica assegurado ao servidor acusado da prática de assédio moral o direito de ampla defesa das acusações que lhe forem imputadas, nos termos das normas específicas de cada órgão da administração, fundação ou autarquia, sob pena de nulidade.

Art. 6º - Os órgãos da administração pública municipal direta, indireta, fundações e autarquias, através de seus representantes legais, ficam obrigados a tomar medidas necessárias para prevenir o assédio moral, conforme definido na presente lei.

Parágrafo único - Para os fins que trata este artigo serão adotadas, dentre outras, as seguintes medidas:

I - o planejamento e organização do trabalho:

- levará em consideração a autodeterminação de cada servidor e possibilitará o exercício de sua responsabilidade funcional e profissional;
- dará a ele possibilidade de variação de atribuições, atividades ou tarefas funcionais;
- assegurará ao servidor oportunidade de contatos com os superiores hierárquicos e outros servidores, ligando tarefas individuais de trabalho e oferecendo a ele informações sobre exigências do serviço e resultado.
- garantirá a dignidade do servidor.

II - o trabalho pouco diversificado e repetitivo será evitado, protegendo o servidor no caso de variação de ritmo de trabalho;

III - as condições de trabalho garantirão ao servidor oportunidades de desenvolvimento funcional e profissional no serviço.

Art. 7º - A receita proveniente das multas impostas e arrecadadas nos termos do artigo 3º desta lei, será revertida e aplicada exclusivamente em programas de aprimoramento e formação continuada do servidor.

Art. 8º - Esta lei deverá ser regulamentada pelo Executivo no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 9º - As despesas decorrentes da execução orçamentária da presente Lei correrão por conta das dotações próprias do orçamento municipal, suplementadas se necessário.

Art. 10 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

FONTE: DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS/SP DE 05/11/2002.

2 SOBRE O *BURNOUT*

Existe uma verdadeira pandemia que muitas vezes não chama tanto a atenção da sociedade ou da mídia, mas que, felizmente, tem sido alvo de preocupações da Organização Mundial de Saúde (OMS): o *stress*. De tão relevantes do ponto de vista da saúde pública, os agravos relacionados ao *stress* já foram incluídos pela OMS na Classificação Internacional de Doenças (CID-10), uma vez que ocasionam efeitos adversos ao bem-estar mental, desajustes psicossociais, piora na qualidade de vida, redução da produtividade, elevação das taxas de absenteísmo, perda de autoestima e, sob o prisma socioeconômico, aumento exponencial de gastos com assistência médica e previdência.

Inserida nesse espectro, a Síndrome de *Burnout* ganha, cada vez mais, espaço, pois se apresenta como uma consequência do *stress* psicológico, nocivo e cumulativo, vivenciado por alguns indivíduos, em especial aqueles cujas atividades envolvem intensas relações interpessoais, caracterizada por elevada exaustão emocional, elevada despersonalização e baixa satisfação pessoal/eficácia profissional (REINHOLD, 2003).

O uso do termo *burnout* é uma metáfora e não há uma tradução literal satisfatória para o português. Nesta tarefa, a pesquisadora Helga Reinhold utilizou a expressão “consumir-se em chamas” que veio a captar o melhor sentido do *burnout*, definindo-o como “uma erosão gradual de energia e disposição advinda da incapacidade crônica de lidar com o *stress*”. É justamente esse processo cumulativo uma das principais características do *burnout*, que pode levar o indivíduo a quadros psicopatológicos muito graves e cujos sinais de alerta podem passar despercebidos (REINHOLD, 2003).

O *burnout* é um construto constituído de três dimensões: exaustão emocional, descrença/despersonalização e reduzida satisfação pessoal/eficácia profissional. Estas dimensões serão pormenorizadas mais adiante, no entanto cabe ressaltar que o diagnóstico da Síndrome de *Burnout* requer escores elevados de exaustão emocional e descrença, bem como escores baixos de satisfação pessoal/eficácia profissional. Esses escores são obtidos por meio da aplicação de inventários validados para este fim, em especial o *Maslach Burnout Inventory – MBI* (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; MASLACH, SCHAUFELI, 1993; MASLACH,

JACKSON, 1981).

A Síndrome de *Burnout* pode acometer qualquer indivíduo em qualquer tipo de atividade profissional, até mesmo alunos (*burnout* acadêmico), todavia ela é, amplamente, mais prevalente em atividades caracterizadas por intensas relações interpessoais. Assim sendo, profissionais e estudantes da área de saúde, assistentes sociais, conselheiros de órgãos assistenciais, professores, religiosos, juízes, servidores da justiça e do sistema prisional, advogados, operadores de *telemarketing* etc. são alvos freqüentes do *burnout*, não somente pelas relações interpessoais que essas atividades suscitam, mas também pelo fato de esses indivíduos, constantemente, sofrerem cobranças e serem obrigados a solucionar problemas de terceiros (ROSALES RICARDO, 2012; VORKAPIĆ, MUSTAPIĆ, 2012; GIL-MONTE, CARLOTTO, CÂMARA, 2011; LEVY, NUNES SOBRINHO, 2010; LEVY, NUNES SOBRINHO, SOUZA, 2009; DÓREA, 2007; REINHOLD, 2003; FRANÇA, 1987; FREUDENBERG, 1974).

Síndrome do assistente desassistido, síndrome de esgotamento profissional, estresse laboral, estresse laboral assistencial, estresse profissional, estresse ocupacional, neurose profissional, neurose de excelência são expressões sinônimas ao *burnout* (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

A validade social dos estudos relacionados ao conjunto de agravos relacionados ao *stress*, e inclui-se neste grupo o *burnout*, é evidente, pois não só há efeitos maléficos à saúde física e mental de seus portadores, mas também há o consumo de recursos financeiros de grande monta que ultrapassaram cem bilhões de dólares nos últimos dez anos somente em dois continentes: Europa e América do Norte. Esses gastos têm origem, principalmente, nos prejuízos causados pelo aumento do absenteísmo e na elevação considerável das despesas médicas e previdenciárias (LEVY, 2006; LIPP 2005; LIPP, MALAGRIS, 2004; ELVIRA, CABRERA, 2004).

2.1 As dimensões do *burnout*

O construto *burnout* é composto por três dimensões ou categorias.

A exaustão emocional coloca o indivíduo no limite de suas possibilidades, conferindo a ele uma sensação de esgotamento mental e físico, bem como uma ausência de energia.

A despersonalização/descrença não denota, em si, a perda de personalidade, mas sim suas alterações. A frieza, o cinismo, a impessoalidade, o sarcasmo e a indiferença passam a fazer parte do “repertório” do indivíduo, que acaba por vitimar seus clientes.

A reduzida satisfação pessoal/eficácia profissional está associada a alguns aspectos fundamentais, entre os quais: reduzida autoestima, desmotivação, insatisfação com o trabalho, baixa eficiência, sensação de insuficiência, desmotivação e vontade de abandonar a atividade (REINHOLD, 2003).

2.2 A síndrome de *Burnout* e suas fases

A gênese do *burnout* pode ser entendida, didaticamente, por meio de suas fases.

Inicialmente, a pessoa é dotada de um idealismo, quando se observam energia e entusiasmo ilimitados. Sua atividade é o meio pelo qual realiza seus objetivos e supre suas necessidades.

A seguir, surge o realismo, fase em que o indivíduo percebe que nem tudo concretizou-se e a desilusão torna-se mais evidente que o reconhecimento e as recompensas.

O “quase *burnout*” é reconhecido como a terceira fase e suas principais características são a estagnação e a frustração. Surgem a irritabilidade, a fadiga crônica, o absenteísmo, os mecanismos de fuga, as transferências de culpa como justificativa do insucesso, a queda da qualidade e produtividade no trabalho. O entusiasmo e a energia desaparecem.

A apatia é a característica principal do “*burnout total*”, quarta fase. Pessimismo, solidão, depressão, exaustão física e emocional, baixa autoestima, desespero, sensação de fracasso e vontade de abandonar suas atividades estão

presentes.

O “fenômeno de fênix” é a quinta fase e nem sempre está presente. Marca a recuperação do indivíduo, que “ressurge das cinzas” e cura-se do *burnout* (REINHOLD, 2003).

2.3 Algumas observações acerca do *burnout*

Há equilíbrio na prevalência do *burnout* entre os gêneros, todavia a dimensão exaustão emocional é mais freqüente em mulheres e a descrença é mais freqüente em homens. Indivíduos com idade inferior a trinta anos têm mais suscetibilidade ao *burnout* (REINHOLD, 2003; BENEVIDES-PEREIRA 2002).

A Síndrome de *Burnout* guarda uma relação com o nível de escolaridade: quanto maior a escolaridade maior a prevalência da síndrome (REINHOLD, 2003; BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Indivíduos com personalidade resistente ao *stress*, conhecidos como os “hardness”, são menos suscetíveis ao *burnout*, uma vez que encaram os estressores como uma forma de desafio e estímulo e são capazes de transformar situações adversas em seu benefício (REINHOLD, 2003; BENEVIDES-PEREIRA 2002).

Indivíduos influenciáveis por fenômenos externos (“*locus* de controle externo”), indivíduos passivos, indivíduos extremamente competitivos e com personalidade do tipo A, indivíduos muito idealistas e indivíduos perfeccionistas estão mais sujeitos ao *burnout* (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Por outro lado, personalidades otimistas, auto-eficazes e auto-confiantes possuem uma maior proteção em relação ao *burnout* (REINHOLD, 2003).

Palazzo, Carlotto e Aerts (2012), em estudo com servidores públicos, constataram que o ambiente de trabalho tem importante papel como preditor da Síndrome de *Burnout*. A avaliação do trabalho como estressante e a presença de pessoas que atrapalham o ambiente mostraram-se como elementos de maior relevância.

Carlotto e Palazzo (2006) concluíram que, em relação a professores, o mau comportamento dos alunos, expectativas familiares e pouca participação nas decisões institucionais foram os fatores de *stress* que apresentaram associação com as dimensões de *burnout*.

Outros aspectos relacionados ao ambiente de trabalho têm exercido um papel relevante no surgimento da Síndrome de *Burnout*: são as desconformidades ergonômicas. Ergonomia não apenas no sentido estrito da ergonomia física, proclamada pela Norma Regulamentadora 17 (NR-17), mas ampliando o conceito e levando em conta fatores estressores como a burocracia institucional, a competitividade, as cobranças externas e internas sobre o trabalho executado, o assédio sexual e o *mobbing* (NUNES SOBRINHO, 2006).

3 INTERFACES ENTRE *MOBBING* E *BURNOUT*

Segundo alguns autores, há interfaces entre indivíduos que sofreram *mobbing* e o desenvolvimento do *burnout*. Ressalta-se o fato de que o *burnout* é considerado o dano mais prevalente em pessoas vítimas de assédio moral (SOARES, 2008; FIDALGO, PIÑUEL Y ZABALA, 2004; PIÑUEL Y ZABALA, CANTERO, 2003).

Em estudo recente, os resultados obtidos por Soares (2008) foram ao encontro de outras pesquisas, uma vez que, em sua amostra, há uma correlação de 0,68 entre casos de *mobbing* e *burnout*. Entre o *mobbing* e a dimensão descrença/despersonalização do *burnout* há uma correlação de 0,44. Entre a dimensão exaustão emocional e *mobbing* a correlação é maior ainda, chegando a 0,64.

Fuat e Çam (2011) realizaram estudo com o objetivo de determinar a relação entre a exposição ao *mobbing* e o *burnout* em professores de escolas primárias na Turquia e obtiveram os seguintes resultados: professores assediados mostraram escores moderados de exaustão emocional e baixos escores em satisfação pessoal.

Pesquisadores afirmam que ocorre um verdadeiro ciclo vicioso, porque o assédio moral causaria exaustão emocional, o que favoreceria a descrença/despersonalização e esta afetaria o ambiente de trabalho, gerando mais assédio moral (SOARES 2008; BARÓN-DUQUE, MUNDUATE, BLANCO-BAREA, 2003).

Ainda inserido neste contexto, vale citar que tanto o *mobbing* quanto o *burnout* estão relacionados à Síndrome da Fadiga Crônica, cuja etiopatogenia seria explicada por um destes dois mecanismos: ou o modelo da suscetibilidade ou a hipótese da cadeia de *stress* no local de trabalho. No primeiro deles, combinam-se a suscetibilidade biológica, a suscetibilidade ao *mobbing*, a suscetibilidade ao *burnout*, a suscetibilidade ao *stress* laboral e os fatores de proteção, entre os quais: apoio social, autoconceito positivo, *locus* de controle interno, alta autoestima e sentimento de autoeficácia. A hipótese da cadeia de *stress* no local de trabalho considera que o *mobbing*, o *burnout* e o *stress* laboral provocam tipos distintos de fadiga e, caso os fatores estressores que geram estes problemas perdurem durante

muito tempo, esta fadiga pode evoluir para Síndrome de Fadiga Crônica. Nota-se que, em ambos os modelos conceituais, cumprem importantes papéis o *mobbing* e o *burnout*, sugerindo a inter-relação entre estes dois fenômenos (MANSILLA, 2003).

4 OBJETIVOS DA PESQUISA (GERAL E ESPECÍFICO)

O objetivo geral da presente pesquisa é analisar, comparativamente, possíveis relações que se estabelecem entre o assédio moral e as dimensões da Síndrome de *Burnout* em servidores da justiça do trabalho.

O objetivo específico da pesquisa é identificar, com base na interpretação dos dados coletados, as possíveis interfaces entre o *mobbing*, o *burnout* e suas dimensões (exaustão emocional, descrença/despersonalização e reduzida satisfação pessoal/eficácia profissional). Além deste objetivo, a proposta do pesquisador é identificar quais variáveis sócio-demográficas, cargos e ambientes de trabalho são mais vulneráveis ao *mobbing* e ao *burnout* e suas dimensões.

5 HIPÓTESES FORMULADAS

Hipótese 1 - “*Em indivíduos com escores altos de exaustão emocional e descrença a satisfação pessoal é menos frequente*”.

Hipótese 2 - “*Indivíduos que percebem mais frequentemente o assédio moral têm maior impacto afetivo*”.

Hipótese 3 - “*Indivíduos vítimas de mobbing apresentam escores com menor valor em satisfação pessoal/eficácia profissional*”.

Hipótese 4 - “*Indivíduos vítimas de mobbing apresentam escores com valores maiores em despersonalização/descrença*”.

Hipótese 5 - “*O gênero feminino é vítima de mobbing mais freqüentemente que o gênero masculino*”.

Hipótese 6 - “*A frequência de ocorrência do burnout é semelhante em homens e mulheres*”.

Hipótese 7 - “*Escore mais altos de exaustão emocional são mais freqüentes em mulheres*”.

Hipótese 8 - “*Escore mais altos de descrença/despersonalização são mais freqüentes em homens*”.

Hipótese 9 - “*Indivíduos com idade maior ou igual a 50 anos são, mais freqüentemente, vítimas de mobbing*”.

Hipótese 10 - “*O mobbing é mais freqüente em indivíduos lotados na primeira instância*”.

Hipótese 11 - “*A frequência do mobbing é maior nos técnicos judiciários*”.

Hipótese 12 - “*A exaustão emocional é mais frequente em servidores lotados na primeira instância*”.

Hipótese 13 - “*A satisfação pessoal/eficácia profissional é mais freqüente em servidores da área administrativa*”.

Hipótese 14 - “*A exaustão emocional é mais freqüente à medida que a idade dos servidores aumenta*”.

Hipótese 15 - “O *mobbing* é mais freqüente em servidores com menos tempo de tribunal”.

Hipótese 16 - “As dimensões do *burnout* (alta exaustão emocional, alta descrença e reduzida satisfação pessoal) são mais freqüentes em servidores casados”.

6 MÉTODO

6.1 Público-alvo

Todos os 552 participantes desta pesquisa, 348 mulheres e 204 homens, são servidores federais de carreira da justiça do trabalho de um dos maiores tribunais regionais do trabalho do país e fazem parte de um universo de 3239 servidores (1357 homens e 1882 mulheres). São três os tipos de cargos: analistas judiciários (1186 servidores), técnicos judiciários (2048 servidores) e auxiliares judiciários (apenas 5 servidores). Os analistas judiciários-área administrativa são cargos que requerem nível superior completo em qualquer área, os analistas judiciários-área judiciária requerem bacharelado em direito e os demais analistas judiciários requerem nível superior nas respectivas áreas de atuação.

Vale ressaltar que muitos técnicos judiciários têm formação universitária, todavia, por ocasião do concurso público a que foram submetidos, optaram por inscrever-se e concorrer a vagas de nível médio.

A seguir, os Quadros 5, 6, 7, 8 e 9 consolidam o quantitativo funcional total do tribunal distribuído por cada variável sócio-demográfica considerada no presente estudo.

Quadro 5 – Quantitativo funcional/cargo

	HOMENS	MULHERES	TOTAL
ANALISTAS JUDICIÁRIOS	522	664	1186
TÉCNICOS JUDICIÁRIOS	830	1218	2048
AUXILIARES JUDICIÁRIO	5	0	5
TOTAL	1357	1882	3239

Quadro 6 – Quantitativo funcional/lotação

	HOMENS	MULHERES	TOTAL
SERVIDORES DA 1ª INSTÂNCIA	830	1093	1923
SERVIDORES DA 2ª INSTÂNCIA	204	462	666
SERVIDORES ADMINISTRATIVOS	241	198	439
EM EXERCÍCIO EM OUTROS ÓRGÃOS	79	125	204
LICENÇAS SEM REMUNERAÇÃO	3	4	7
TOTAL	1357	1882	3239

Quadro 7 – Quantitativo funcional/idade

	HOMENS	MULHERES	TOTAL
IDADE MENOR OU IGUAL A 30 ANOS	131	188	319
IDADE DE 31 A 40 ANOS	316	566	882
IDADE DE 41 A 50 ANOS	562	742	1304
IDADE DE 51 A 60 ANOS	290	340	630
IDADE DE 61 A 70 ANOS	58	46	104
TOTAL	1357	1882	3239

Quadro 8 – Quantitativo funcional/estado civil

	HOMENS	MULHERES	TOTAL
CASADO(A)	855	1091	1946
DIVORCIADO(A)	35	112	147
NÃO PREENCHIDO	2	1	3
OUTROS	5	6	11
SEPARADO(A) JUDICIALMENTE	22	114	136
SOLTEIRO(A)	424	518	942
UNIÃO ESTÁVEL	13	17	30
VIÚVO(A)	1	23	24
TOTAL	1357	1882	3239

Quadro 9 – Quantitativo funcional/tempo de serviço

	HOMENS	MULHERES	TOTAL
TEMPO DE TRIBUNAL MENOR QUE 1 ANO	71	116	187
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 1 ANO < 3 ANOS	177	260	437
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 3 E < 5 ANOS	98	122	220
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 5 E < 10 ANOS	173	321	494
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 10 E < 20 ANOS	508	681	1189
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 20 E < 30 ANOS	310	366	676
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 30 ANOS	20	16	36
TOTAL	1357	1882	3239

6.2 Local da pesquisa

O tribunal, local da pesquisa, foi criado por força da lei 7520 de 15 de julho de 1986, sancionada pelo então presidente da república José Sarney.

A área de jurisdição deste tribunal regional do trabalho atinge 599 municípios do interior do Estado de São Paulo, totalizando uma população superior a 20 milhões de habitantes.

Além de 55 desembargadores e mais 371 juízes, o tribunal acolhe um total de 3239 servidores, entre técnicos e analistas judiciários, lotados nas 153 varas do trabalho que compõem a primeira instância ou lotados na sede do tribunal que compõe a segunda instância ou na sede administrativa.

6.3 Instrumentos de pesquisa

Foram utilizados 4 instrumentos de pesquisa para fins de coleta de dados (GIL-MONTE, CARLOTTO, CÂMARA, 2011; MARTINS, FERRAZ, 2008; CARLOTTO, CÂMARA, 2007; CARLOTTO, PALAZZO, 2006; BENEVIDES-PEREIRA, 2001; MASLACH, SCHAUFELI, 1993; MASLACH, JACKSON, 1981).

6.3.1 Questionário sócio-demográfico

O primeiro instrumento consiste em um questionário sócio-demográfico, constando das seguintes variáveis (GIL-MONTE, CARLOTTO; CÂMARA, 2011; MARTINS, FERRAZ, 2008) (Anexo B).

- a) gênero;
- b) idade;
- c) estado civil;
- d) cargo que ocupa;
- e) quanto tempo de serviço no tribunal;
- f) se trabalha na primeira instância, na segunda instância ou na administração.

6.3.2 Maslach Burnout Inventory General Survey – (MBI-GS)

O segundo instrumento foi o *Maslach Burnout Inventory General Survey – MBI-GS* (MASLACH; SCHAUFELI, 1993) que, como o próprio nome indica, mede o *burnout* e suas dimensões (Anexo C). O inventário é composto por 16 itens organizados em 3 blocos de asserções: 5 avaliam a exaustão emocional (itens 1, 2, 3, 4 e 6), 5 avaliam a descrença/despersonalização (itens 8, 9, 13, 14, 15) e 6 avaliam a satisfação pessoal (itens 5, 7, 10, 11, 12, 16). Por meio de uma escala do tipo *Likert*, variando de 0 a 6 pontos, os itens são analisados quanto à frequência de ocorrência. Seguem o Quadro 10 e o Quadro 11 que, respectivamente, contêm os componentes do MBI e a escala *Likert* (CARLOTTO, CÂMARA, 2007; BENEVIDES-PEREIRA, 2001; MASLACH, SCHAUFELI, 1993; MASLACH, JACKSON, 1981).

Quadro 10 – MBI-GS

-
- 1 - Meu trabalho me deixa emocionalmente esgotado;
 - 2 - Sinto-me acabado depois de um dia de trabalho;
 - 3 - Sinto-me cansado quando acordo e tenho de enfrentar outro dia de trabalho;
 - 4 - Trabalhar o dia inteiro é muito pesado para mim;
 - 5 - Posso resolver de modo eficaz os problemas que surgem no meu trabalho;
 - 6 - Sinto-me esgotado pelo meu trabalho;
 - 7 - Sinto que estou contribuindo de modo eficaz para o que esta instituição faz;
 - 8 - Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que comecei neste emprego;
 - 9 - Estou perdendo o entusiasmo pelo meu trabalho;
 - 10 - Em minha opinião, faço um bom trabalho nesta instituição;
 - 11 - Sinto-me realizado quando termino alguma coisa no trabalho;
 - 12 - Tenho realizado várias coisas que valem a pena neste emprego;
 - 13 - Quero apenas fazer o meu trabalho sem ser incomodado;
 - 14 - Acho que meu trabalho não contribui para nada;
 - 15 - Duvido que meu trabalho tenha alguma importância;
 - 16 - Sinto-me confiante de que deixo as coisas eficientemente prontas no meu trabalho.
-

Quadro 11 – Escala *Likert* do MBI-GS

FREQÜÊN CIA	0	1	2	3	4	5	6
	NUNCA	ALGUMAS VEZES AO ANO OU MENOS	UMA VEZ AO MÊS OU MENOS	ALGUMAS VEZES AO MÊS	UMA VEZ POR SEMANA	ALGUMAS VEZES POR SEMANA	TODOS OS DIAS

6.3.3 Escala de Percepção do Assédio Moral no Trabalho - EP-AMT

O terceiro instrumento foi a Escala de Percepção do Assédio Moral no Trabalho - EP-AMT (MARTINS, FERRAZ, 2008), em que os participantes, por meio de uma escala *Likert* de 1 a 7 pontos, assinalaram a frequência com que situações relacionadas ao assédio moral foram vivenciadas, divididos em fatores profissionais e pessoais. Os itens 1, 2, 5, 6, 9, 10, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 22 e 23 avaliam os fatores profissionais e os itens 3, 4, 7, 8, 11, 12, 14, 20, 21 e 24 avaliam os fatores pessoais. Para os fatores profissionais, devem somar-se as respostas e obter a média dividindo o resultado por 14. De forma semelhante, para o fator pessoal, somam-se os respectivos itens e o resultado é dividido por 10 (Quadro 12 e Anexo D).

Quadro 12 – Escala de Percepção do Assédio Moral no Trabalho – (EP-AMT)

ESCALA DE FREQUÊNCIA						
1	2	3	4	5	6	7
nunca ou quase nunca	menos de 1 vez ao mês	ao menos 1 vez ao mês	mais de 1 vez ao mês	ao menos 1 vez por semana	várias vezes por semana	uma ou mais vezes ao dia
1. Foi criticado pelo chefe.						
2. Seu chefe evitou falar com você, mandando recados através de outros.						
3. Seu chefe evitou ou impediu que você se comunicasse normalmente com o grupo.						
4. Seu chefe te ameaçou sem motivos.						
5. Seu chefe deixou de lhe atribuir tarefas.						
6. Seu chefe duvidou de sua responsabilidade ou capacidade profissional.						
7. Seu chefe disse que você está louco(a) ou desequilibrado(a) psicologicamente.						
8. Seu chefe falou sobre você coisas que prejudicaram sua imagem.						
9. Seu chefe lhe discriminou com relação aos seus colegas de trabalho.						
10. Seu chefe não respeitou seu conhecimento ou sua experiência de trabalho.						
11. Seu chefe lhe acusou de não se adaptar ao grupo de trabalho.						
12. Seu chefe lhe acusou de cometer erros que antes não cometia.						
13. Seu chefe não te deixou falar nas reuniões ou te interrompeu quando você estava falando.						
14. Seu chefe te xingou usando palavrões ou expressões humilhantes.						
15. Seu chefe não respondeu às suas perguntas verbais ou escritas.						
16. Seu chefe recusou suas propostas antes mesmo de ouvi-las.						
17. Seu chefe não lhe atribuiu tarefas importantes ou que poderiam destacá-lo.						
18. Seu chefe lhe considerou o culpado por erros que os outros cometeram.						
19. Seu chefe revirou seus pertences.						
20. Seu chefe evitou sentar-se ao seu lado.						
21. Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de gozação.						
22. Seu chefe olhou para você com desprezo.						
23. Seu chefe te ignorou em questões ou decisões que dizem respeito à sua área de trabalho.						
24. A empresa não deu atenção às suas queixas de assédio.						

6.3.4 Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho - EIA-AMT

O quarto instrumento foi a Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho - EIA-AMT (MARTINS, FERRAZ, 2008), em que os participantes responderam acerca do sentimento que cada atitude hostil de seu superior gerou ou provocou neles (Quadro 13 e Anexo E).

Quadro 13 – Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho – (EIA-AMT)

1	2	3	4
nada humilhado	um pouco humilhado	humilhado	muito humilhado
1. Seu chefe evitou falar com você, mandando recados através de outros.			
2. Seu chefe lhe passou tarefas abaixo do seu nível de conhecimento.			
3. Seu chefe deixou de lhe atribuir tarefas.			
4. Seu chefe duvidou de sua responsabilidade ou capacidade profissional.			
5. Seu chefe lhe acusou de não se adaptar ao grupo de trabalho.			
6. Seu chefe lhe acusou de cometer erros que antes não cometia.			
7. Seu chefe fez comentários maliciosos sobre você ou sobre sua forma de vida.			
8. Seu chefe não respondeu às suas perguntas verbais ou escritas.			
9. Seu chefe lhe considerou o culpado por erros que os outros cometeram.			
10. Seu chefe revirou seus pertences.			
11. Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de gozação.			
12. Seu chefe lhe passou informações erradas.			
13. A instituição não deu atenção às suas queixas de assédio.			

Em relação à percepção do assédio moral no trabalho, tanto para fatores profissionais quanto pessoais, o trabalhador nunca ou quase nunca percebe assédio moral no trabalho quando seu resultado médio for igual a 1. A partir do escore 2, o trabalhador percebe assédio nos seguintes níveis: escore 2 - menos de 1 vez ao mês, escore 3 - ao menos 1 vez ao mês, escore 4 - mais de 1 vez ao mês, escore 5 - ao menos 1 vez por semana, escore 6 - várias vezes por semana, escore 7 - uma ou mais vezes ao dia.

Em relação ao impacto afetivo do assédio moral no trabalho, o trabalhador não se sente humilhado frente a atos hostis do seu superior quando seu resultado médio for igual a 1. A partir do escore 2, o trabalhador se sente humilhado nos seguintes níveis: escore 2 – um pouco humilhado, escore 3 – humilhado e escore 4 - muito humilhado.

6.4 Estudo-piloto

Anteriormente à etapa de aplicação dos instrumentos de medida na população-alvo da pesquisa conforme já descritos, foram todos utilizados com um grupo-piloto composto por indivíduos com características semelhantes aos que, efetivamente, participaram da pesquisa propriamente dita, sendo servidores do tribunal, observando-se a proporcionalidade entre cargos e gêneros.

Os participantes do estudo-piloto, após responderem os instrumentos, teceram comentários, expuseram eventuais dificuldades e salientaram pontos positivos ou negativos, além de informar o tempo necessário para o preenchimento de todas as questões propostas. Estas informações serviram de base para elaboração do Quadro 14 a seguir.

Quadro 14 – Informações dos participantes do estudo-piloto

	TERMO DE CONSETIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	QUESTIONÁRIO SÓCIO-DEMOGRÁFICO	MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI-GS)	ESCALA DE PERCEPÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO – (EP-AMT)	ESCALA DE IMPACTO AFETIVO DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO – (EIA-AMT)
Clareza dos itens	Excelente	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Facilidade nas respostas	Grande	Grande	Grande	Grande	Grande
Entendimento sobre os instrumentos	Ótimo	Muito bom	Muito bom	Muito bom	Muito bom
Tempo médio de leitura e/ou resposta	1 minuto	2 minutos	5 minutos	7 minutos	4 minutos

6.5 Procedimentos de coleta de dados

Levando-se em conta os critérios do plano amostral, com possibilidade de controle de possíveis variáveis intervenientes e variáveis estranhas, a coleta de dados foi realizada por meio da *extranet* do tribunal, uma vez que todos os funcionários, os participantes da pesquisa, sem exceção, têm acesso ao *site* da instituição.

Ao acessar a rede com *login* e senha individuais e, por conseguinte, acessando o *link* da pesquisa, cada funcionário respondeu os instrumentos de forma completamente sigilosa, sendo as respostas enviadas para um banco de dados virtual externo ao tribunal para posterior análise. Assinale-se que os participantes estavam informados que fariam jus a um certificado digital de participação na pesquisa.

6.6 Fonte de dados

A principal fonte de dados desta pesquisa foi a diretoria de pessoal do tribunal, pois este setor detém todas as informações acerca dos funcionários, seus cargos, suas lotações e seus quantitativos.

6.7 Procedimentos gerais

Esta pesquisa cumpriu as seguintes etapas de execução:

1. elaboração do pré-projeto e do cronograma de atividades;
2. qualificação do projeto no PPFH/UERJ;
3. apresentação do projeto à gestão estratégica do tribunal e pedido de autorização ao desembargador presidente e à diretora de pessoal para realização da pesquisa;
4. submissão do projeto à Comissão de Ética em Pesquisa da Universidade do Estado do Rio de Janeiro – COEP/UERJ;

5. divulgação da pesquisa para o público-alvo por meio da *extranet* do tribunal;
6. disponibilização dos instrumentos de pesquisa e dos certificados de participação na *extranet* do tribunal por período determinado em comum acordo com a diretoria de informática.
7. tratamento estatístico dos dados coletados e consolidação dos resultados;
8. defesa da tese;
9. retorno e divulgação dos resultados à instituição, aos gestores e ao público-alvo.

6.8 Procedimentos específicos

Após a autorização do presidente do tribunal, a qualificação e a submissão à Comissão de Ética em Pesquisa e de posse das informações fornecidas pela diretoria de pessoal, foi possível proceder-se a análise estatística dos dados referentes ao público-alvo. O pré-requisito para os participantes da pesquisa foi ser servidor de carreira em atividade do quadro do tribunal.

A divulgação do projeto foi conduzida por meio da *extranet* da instituição, à qual todos os funcionários têm acesso mediante senha e *login* pessoais e sigilosos.

Juntamente com o questionário sócio-demográfico, o *MBI-GS*, o *EP-AMT* e o *EIA-AMT*, os participantes concordaram, virtualmente, com o seguinte termo de consentimento livre e esclarecido contido no Quadro 15 (Anexo A).

Quadro 15 – Termo de consentimento livre e esclarecido

Convidamos o(a) Sr(a) a participar da pesquisa científica **ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE *MOBBING* E DIMENSÕES DO *BURNOUT* NOS SERVIDORES DA JUSTIÇA DO TRABALHO**, sob a responsabilidade do pesquisador **MARCOS PEREIRA TAVARES DOREA**, vinculado ao Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Formação Humana (PPFH) da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e servidor médico de carreira lotado na Diretoria de Saúde do TRT 15ª, que pretende avaliar possíveis interfaces entre o *stress* no trabalho e o assédio moral, cujos resultados permitirão um diagnóstico e futuras medidas preventivas acerca de ambos os fenômenos estudados e conseqüente preservação da saúde dos funcionários.

Sua participação é voluntária e se dará por meio da resposta de alguns questionários por via virtual, ressaltando o fato de que o *software* a ser utilizado não permite que se saiba quem forneceu as respostas, ou seja, o sigilo das informações não permitirá a vinculação entre respostas e respondentes. Desta forma, o indivíduo participa da pesquisa, as respostas serão armazenadas em um banco de dados, mas não será possível estabelecer relação entre a resposta dada e o participante.

A participação na pesquisa significa e exige que todos os itens sejam respondidos, sem exceção, por meio de um único acesso. Portanto, não há como participar mais de uma vez. Estes cuidados visam preservar a confiabilidade científica do estudo.

O(a) Sr(a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração, todavia fará jus a um certificado de participação na pesquisa.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo.

O(a) Sr(a), ao concordar em participar do projeto e consentir com este termo, afirma que foi informado sobre o que o pesquisador quer fazer e porque precisa da sua colaboração.

Para qualquer outra informação, o(a) Sr(a) poderá entrar em contato com o pesquisador no endereço Rua Dr. Quirino 1080 – 6º andar – Centro - Campinas, pelo telefone (19) 3231-9500.

O ambiente de resposta aos instrumentos foi virtual e somente considerado participante da pesquisa aquele indivíduo que respondeu todos os itens, sem exceção, além de concordar com o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE). O preenchimento foi feito e finalizado em um único acesso, isto é, apenas uma vez, com o intuito de evitar vieses e minimizar os efeitos de variáveis intervenientes e variáveis estranhas.

6.9 **Análise de dados e testes estatísticos**

6.9.1 Teste do poder da amostra

É de alta relevância considerar a precisão necessária para atingir os objetivos da pesquisa, levando-se em conta que os testes devem detectar efeitos sutis ou fortes tendências, bem como permitir o equilíbrio com o custo de amostragem da população e que a confiança nos resultados seja apropriada para a situação (VIEIRA, 2004; MAROCO, 2003; FONSECA, MARTINS, 1996; DANIEL, 1995; MURRAY, 1993; VIEIRA 1991; CONOVER, 1971).

Esta “certeza” é medida com o poder estatístico – a probabilidade de o teste detectar um efeito que realmente existe. O poder estatístico demonstra a chance de encontrar a significância quando ela realmente existe, ou seja, o poder é a probabilidade de que se rejeite a hipótese nula H_0 quando ela deve ser rejeitada. Aceita-se,

geralmente, que o poder do teste deve ser de 80% ou mais, isto é, uma probabilidade de 80% ou mais de se encontrar uma diferença estatisticamente significativa quando ela existe mesmo (LOUREIRO, GOMEIRO, 2011; DÓRIA-FILHO, 1999). A ferramenta de poder e tamanho de amostra do Minitab ajuda a equilibrar estas questões.

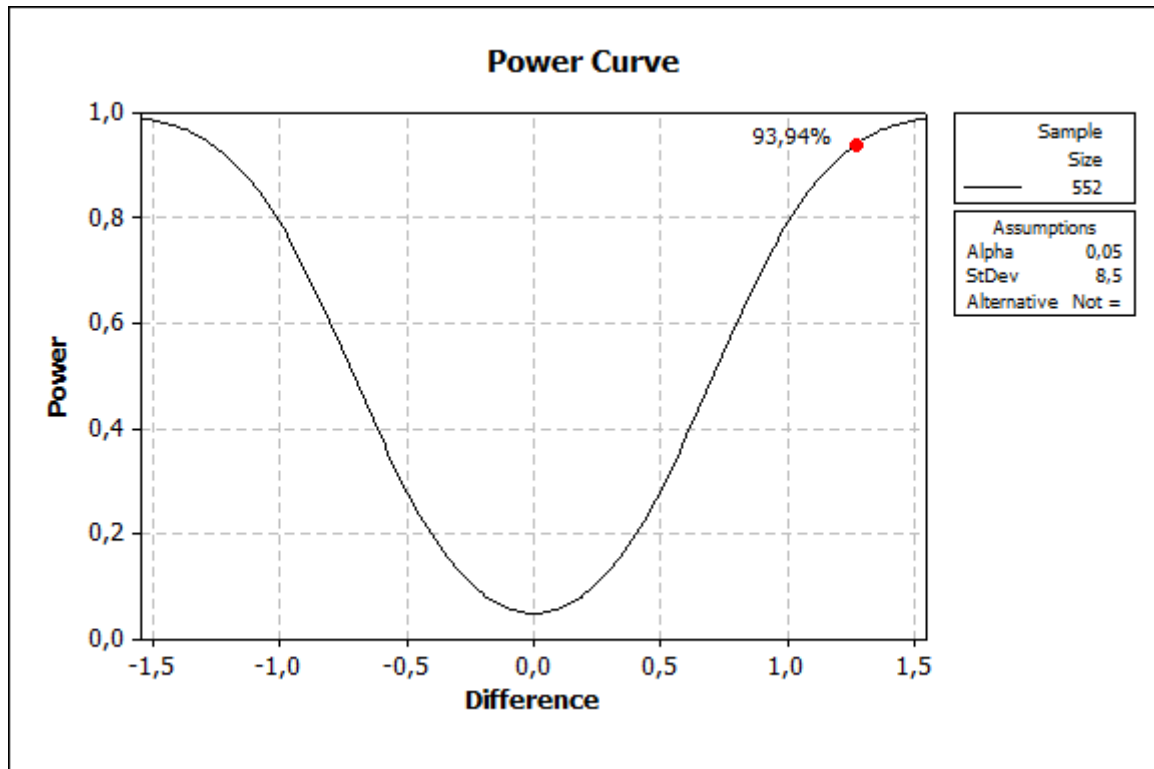
Utilizando o poder de amostra do Minitab (*power and sample size*), calcularam-se, com base nos totais dos escores dos testes utilizados para dimensões do *burnout*, percepção do *mobbing* e impacto afetivo do *mobbing*, as estatísticas descritivas de média e desvio padrão, cujos resultados estão contidos na Tabela 1.

Tabela 1 - Descritiva para os testes e diferenças para poder da amostra

Soma	<i>Burnout</i>			<i>Mobbing</i>		Impacto Afetivo do <i>Mobbing</i>
	Exaustão Emocional	Descrença	Satisfação	Fatores Profissionais	Fatores Pessoais	
Média	15,1	9,0	30,4	21,9	13,2	17,4
Desvio Padrão	8,5	7,1	5,8	14,4	8,0	7,8
N	552	552	552	552	552	552
Diferença	1,27	1,07	0,88	2,16	1,20	1,17

O Gráfico 1, a seguir, mostra a diferença (1,8 vezes o valor do intervalo de confiança com 95%), o desvio padrão e que a amostra de 552 participantes tem um poder de 93,94% (0,9394), o que é considerado alto, demonstrando que a amostra pode ser, por conseguinte, considerada muito boa.

Gráfico 1: Curva do Poder da Amostra



6.9.2 Teste de ANOVA

O ANOVA – *Analysis of Variance* - é um teste paramétrico bastante usual que permite uma comparação de médias, utilizando a variância. No entanto, deve-se atentar para o fato de que, na realização deste teste, algumas suposições, *a priori*, devem ser satisfeitas. Por constituir-se de um teste paramétrico, supõe-se que, em linguagem leiga, os erros para cada observação têm que apresentar uma distribuição normal com média zero e variância constante (VIEIRA, 2004; MAROCO, 2003; FONSECA, MARTINS, 1996; DANIEL, 1995; MURRAY, 1993; VIEIRA 1991; CONOVER, 1971).

6.9.3 Correlação de Pearson

A Correlação de Pearson é uma técnica que serve para “medir” (mensurar) o quanto as variáveis estão interligadas, ou seja, quanto uma está relacionada à outra. Os resultados variam de -1 a 1.

Quando a correlação for positiva, significa que à medida que uma variável aumenta seu valor, a outra, correlacionada àquela, também aumenta proporcionalmente. Porém, se a correlação for negativa, implica que as variáveis são inversamente proporcionais, ou seja, à medida que uma cresce, a outra decresce ou vice versa.

6.9.4 Teste de correlação

O teste para o coeficiente de correlação é utilizado, como no caso da média e variância, para testar o coeficiente de correlação entre duas variáveis.

6.9.5 Intervalo de confiança para média

O intervalo de confiança para a média é uma técnica utilizada quando se quer verificar o quanto a média pode variar em uma determinada probabilidade de confiança.

6.9.6 P-valor

O resultado de cada comparação possui uma estatística chamada p-valor. Esta estatística auxilia a concluir sobre o teste realizado. Caso esse valor seja maior que o nível de significância adotado, conclui-se, portanto, que a hipótese nula é a hipótese verdadeira, caso contrário, fica-se com a hipótese alternativa.

6.9.7 Teste de igualdade de duas proporções

O teste de igualdade de duas proporções é não paramétrico e compara se a proporção de respostas de duas determinadas variáveis e/ou seus níveis são estatisticamente significativos.

6.9.8 Softwares

Nesta análise estatística, foram utilizados os softwares: SPSS V17, Minitab 16 e Excel Office 2010 (MAROCO, 2003).

6.10 **Delimitação da pesquisa**

Esta pesquisa produziu resultados a partir da aplicação, em servidores da justiça do trabalho, do questionário sócio-demográfico, da Escala de Percepção do Assédio Moral no Trabalho - EP-AMT, da Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho - EIA-AMT e do *Maslach Burnout Inventory General Survey* – *MBI-GS*, permitindo a avaliação do *mobbing*, do *burnout* e de possíveis interfaces entre as dimensões de ambos os construtos.

7 RESULTADOS

Antes de apresentar os resultados, vale informar que foi definido para este trabalho de pesquisa um nível de significância (quanto se admite errar nas conclusões estatísticas, ou seja, o erro estatístico que se comete nas análises) de 0,05 (5%). Todos os intervalos de confiança ao longo do trabalho foram construídos com 95% de confiança estatística.

Foram utilizados testes estatísticos paramétricos, pois os dados são quantitativos e contínuos. Além disso, há uma amostragem superior a 30 participantes, o que, pelo teorema do limite central, garante que a distribuição tende a uma distribuição normal. Desta forma, não houve a necessidade de testar a normalidade dos resíduos e se utilizou, diretamente, os testes paramétricos, pois estes são mais poderosos que os testes não paramétricos.

7.1 Dados obtidos por meio dos questionários sócio-demográficos

A análise dos questionários respondidos pelos participantes permitiu a consolidação das seguintes informações relativas às variáveis sócio-demográficas. Estas informações estão descritas nos Quadros 16, 17, 18, 19 e 20.

Quadro 16 – Quantitativo de participantes/cargo

PARTICIPANTES	HOMENS	MULHERES	TOTAL
ANALISTAS JUDICIÁRIOS	88	114	202
TÉCNICOS JUDICIÁRIOS	116	234	350
TOTAL	204	348	552

Quadro 17– Quantitativo de participantes/
lotação

PARTICIPANTES	HOMENS	MULHERES	TOTAL
SERVIDORES DA 1ª INSTÂNCIA	129	214	343
SERVIDORES DA 2ª INSTÂNCIA	31	79	110
SERVIDORES ADMINISTRATIVOS	44	55	99
TOTAL	204	348	552

Quadro 18 – Quantitativo de participantes/idade

PARTICIPANTES	HOMENS	MULHERES	TOTAL
IDADE MENOR OU IGUAL A 30 ANOS	29	34	63
IDADE DE 31 A 40 ANOS	47	79	126
IDADE DE 41 A 50 ANOS	79	155	234
IDADE DE 51 A 60 ANOS	42	72	114
IDADE DE 61 A 70 ANOS	7	8	15
TOTAL	204	348	552

Quadro 19 – Quantitativo de participantes/estado civil

PARTICIPANTES	HOMENS	MULHERES	TOTAL
CASADO(A)	125	197	322
DIVORCIADO(A)	15	46	61
SOLTEIRO(A)	44	65	109
UNIÃO ESTÁVEL	20	35	55
VIÚVO(A)	0	5	5
TOTAL	204	348	552

Quadro 20 – Quantitativo funcional/tempo de serviço

PARTICIPANTES	HOMENS	MULHERES	TOTAL
TEMPO DE TRIBUNAL MENOR QUE 1 ANO	5	12	17
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 1 ANO < 3 ANOS	29	44	73
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 3 E < 5 ANOS	10	14	24
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 5 E < 10 ANOS	30	52	82
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 10 E < 20 ANOS	80	132	212
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 20 E < 30 ANOS	43	83	126
TEMPO DE TRIBUNAL > OU = 30 ANOS	7	11	18
TOTAL	204	348	552

Para efeitos desta pesquisa foi excluído o cargo de auxiliar judiciário, em vias de extinção pela administração federal (apenas 5 indivíduos de uma população total de 3239 servidores deste tribunal). Também foram excluídos os servidores lotados em outros órgãos (204 servidores) e os servidores em licença sem remuneração (7 servidores). Em relação ao estado civil, divorciados e separados judicialmente foram enquadrados na mesma categoria de divorciados.

7.2 Resultados referentes à Síndrome de *Burnout*

7.2.1 Descrição dos resultados do *burnout* na amostra

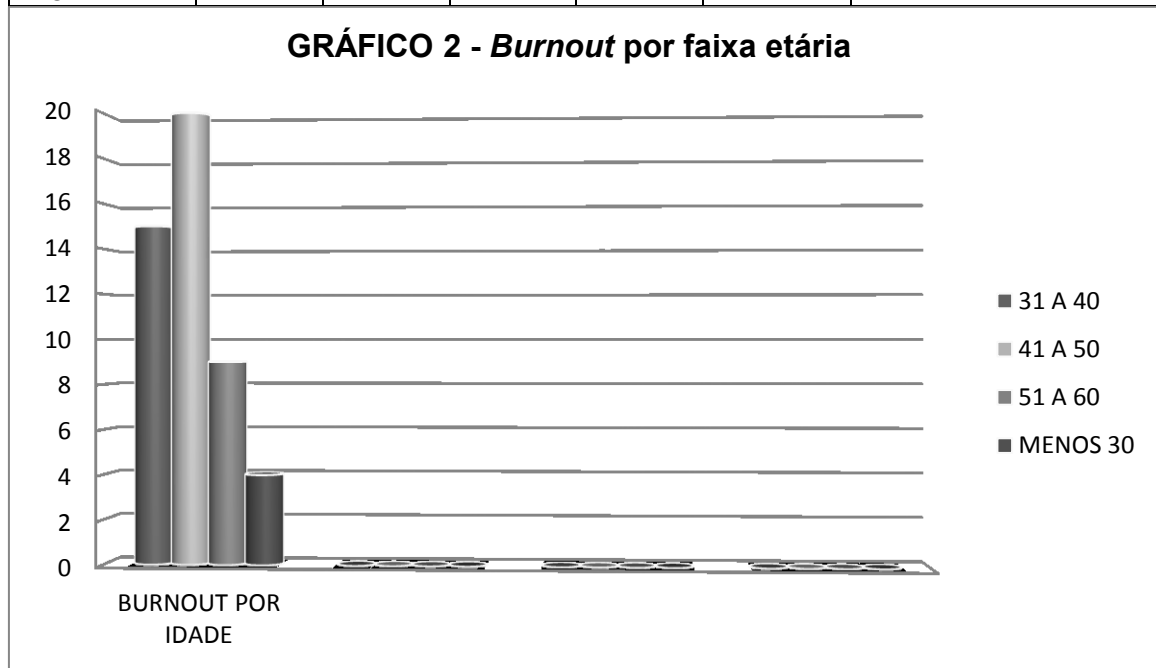
Vale ressaltar que, conceitualmente, o diagnóstico do *burnout* é estabelecido quando, em um indivíduo, são detectados escores altos de exaustão emocional e descrença e escores baixos de satisfação profissional.

Dos 552 participantes que completaram, integralmente, as respostas aos instrumentos da pesquisa, em 49 indivíduos, foi estabelecido o diagnóstico da Síndrome de *Burnout*. Os Quadros 21, 22, 23, 24, 25 e 26 e os Gráficos 2, 3, 4, 5, 6 e 7 permitem um cruzamento entre as variáveis sócio-demográficas e os participantes acometidos pelo *burnout*.

Em relação à idade, as faixas etárias nas quais o *burnout* foi mais prevalente, em ordem decrescente: 41 a 50 anos (20 participantes), 31 a 40 anos (15 participantes), 51 a 60 anos (9 participantes), menor que 30 anos (4 participantes) e de 61 a 70 anos (1 participante).

Quadro 21 – *Burnout* por faixa etária

	IDADE DE 31 A 40 ANOS	IDADE DE 41 A 50 ANOS	IDADE DE 51 A 60 ANOS	IDADE DE 61 A 70 ANOS	IDADE MENOR QUE 30 ANOS	TOTAL
BURNOUT POR IDADE	15	20	9	1	4	49

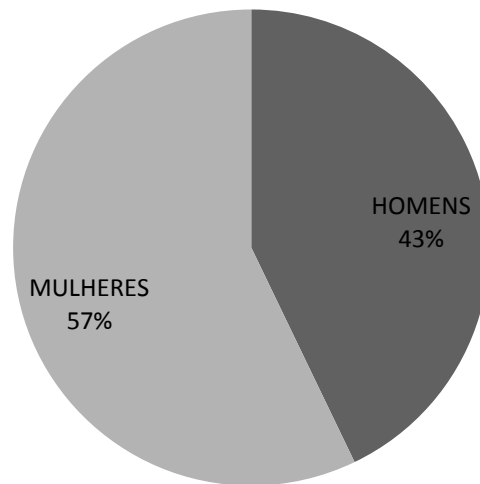


Em relação ao gênero, dos indivíduos com diagnóstico de *burnout*, 28 foram mulheres e 21 homens.

Quadro 22 –*Burnout* por gêneros

	MULHERES	HOMENS	TOTAL
<i>Burnout</i> por gênero	28	21	49

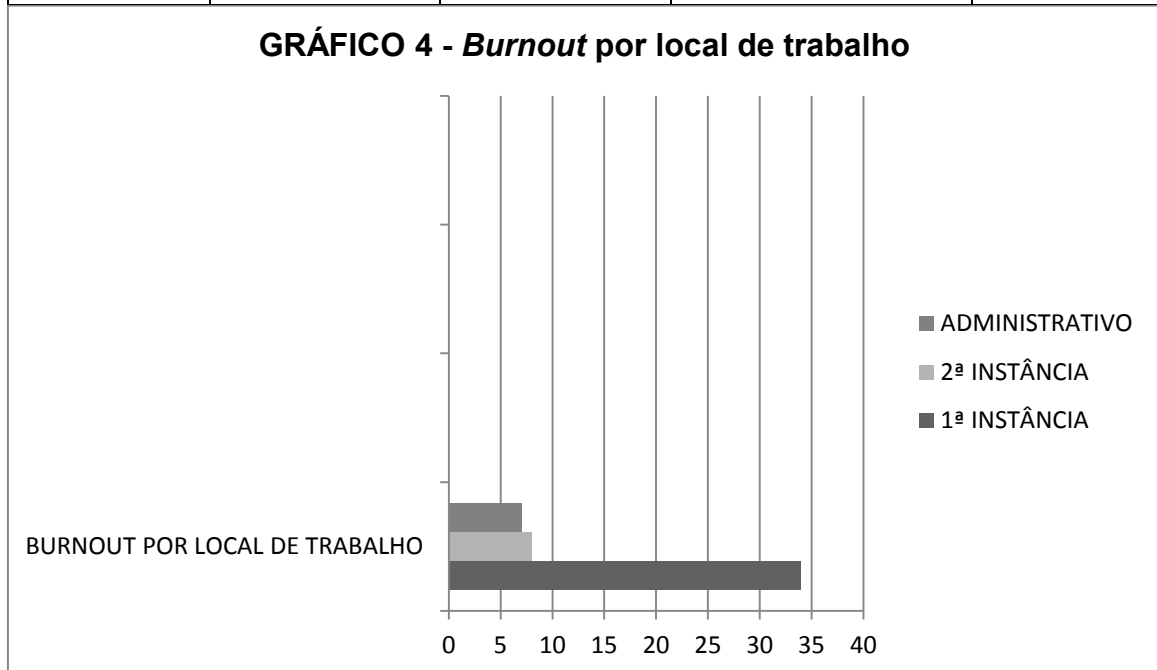
GRÁFICO 3 - *Burnout* por gêneros



Em relação ao local de trabalho, o *burnout* foi identificado em 34 participantes da 1ª instância, em 8 participantes da 2ª instância e em 7 participantes da área administrativa.

Quadro 23 – *Burnout* por local de trabalho

	1ª INSTÂNCIA	2ª INSTÂNCIA	ADMINISTRATIVO	TOTAL
BURNOUT POR LOCAL DE TRABALHO	34	8	7	49

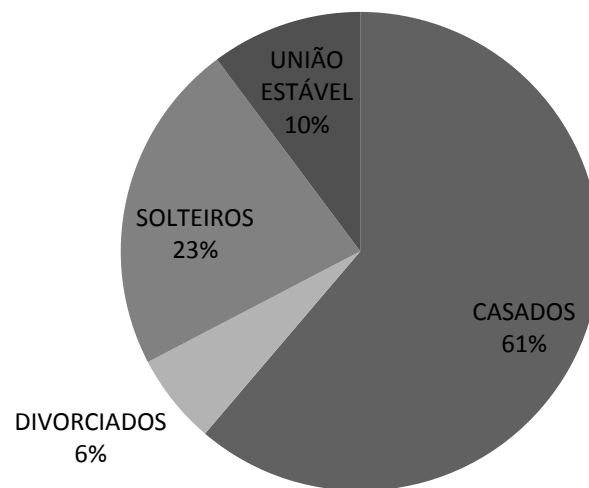


Em relação ao estado civil, os acometidos pelo *burnout* distribuíram-se, de forma decrescente, da seguinte maneira: casados (30 participantes), solteiros (11 participantes), união estável (5 participantes) e divorciados (3 participantes).

Quadro 24 – *Burnout* por estado civil

	CASADOS	DIVORCIADOS	SOLTEIROS	UNIÃO ESTÁVEL	TOTAL
<i>BURNOUT</i> POR ESTADO CIVIL	30	3	11	5	49

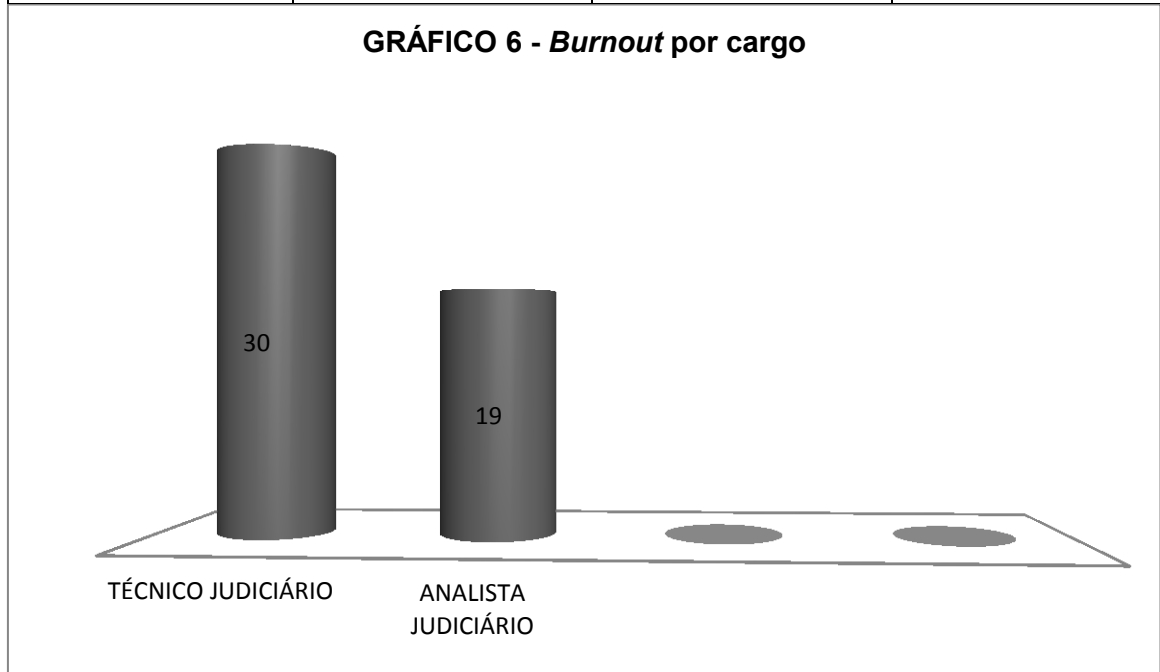
GRÁFICO 5 - *Burnout* por estado civil



Em relação ao cargo, 30 participantes com *burnout* são técnicos judiciários e 19 participantes com *burnout* são analistas judiciários.

Quadro 25 – *Burnout* por cargo

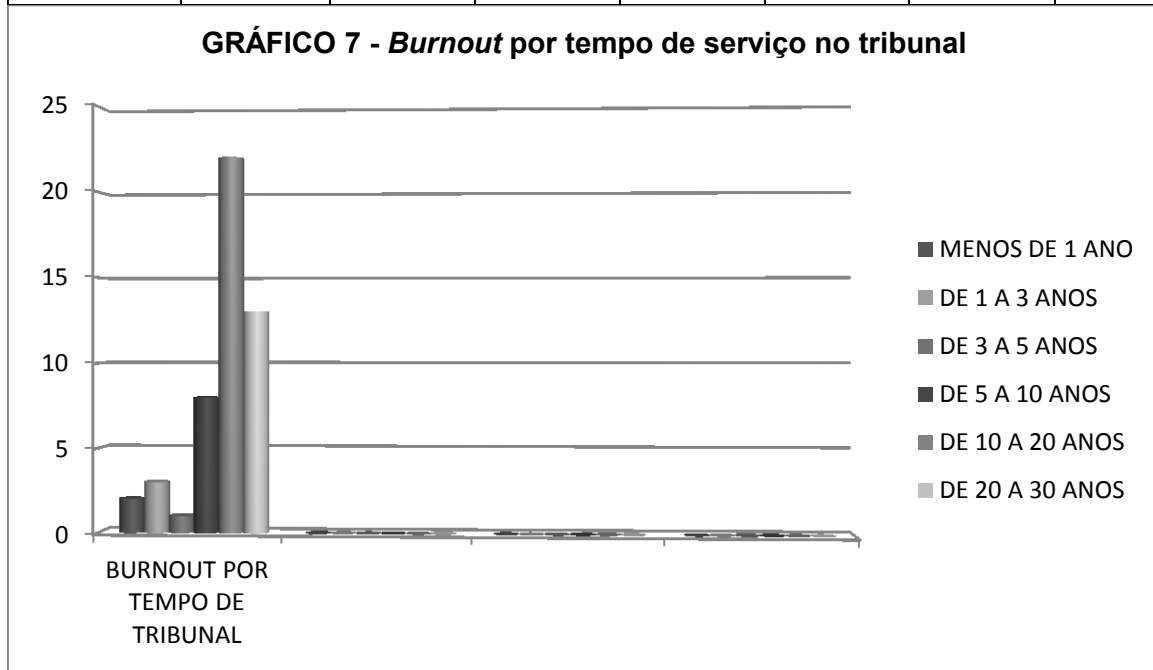
	TÉCNICO JUDICIÁRIO	ANALISTA JUDICIÁRIO	TOTAL
<i>BURNOUT</i> POR CARGO	30	19	49



Em relação ao tempo de tribunal, a prevalência do *burnout* deu-se da seguinte forma: de 10 a 20 anos (22 participantes), de 20 a 30 anos (13 participantes), de 5 a 10 anos (8 participantes), de 1 a 3 anos (3 participantes), menos de 1 ano (2 participantes) e de 3 a 5 anos (1 participantes).

Quadro 26 – *Burnout* por tempo de serviço no tribunal

	MENOS DE 1 ANO	DE 1 A 3 ANOS	DE 3 A 5 ANOS	DE 5 A 10 ANOS	DE 10 A 20 ANOS	DE 20 A 30 ANOS	TOTAL
<i>BURNOUT</i> POR TEMPO DE TRIBUNAL	2	3	1	8	22	13	49



7.2.2 Análise estatística entre o público-alvo e os acometidos pelo *burnout*.

Utilizou-se o teste de igualdade de duas proporções para comparar a distribuição de “cargo”, “lotação”, “idade”, “estado civil”, “tempo de serviço” e “gênero” entre o público-alvo e a amostra com diagnóstico de *burnout*. Vale lembrar que os percentuais da amostra com *burnout* foram calculados para o total de 49 participantes acometidos pela síndrome. Em relação ao público-alvo, o cálculo teve como ba-

se os 3.239 servidores que compõem o total da população, subtraindo-se os servidores e os grupos descritos no último parágrafo do item 8.1 da página 52.

A seguir, as Tabelas 2, 3, 4, 5, 6 e 7 os Gráficos 8, 9, 10, 11, 12 e 13 consolidam estes resultados.

Tabela 2: Compara a população e os acometidos por *burnout* na distribuição por cargo

Cargo	População		Burnout		P-valor
	N	%	N	%	
Analista judiciário	1.186	36,7%	19	38,8%	0,762
Técnico judiciário	2.048	63,3%	30	61,2%	

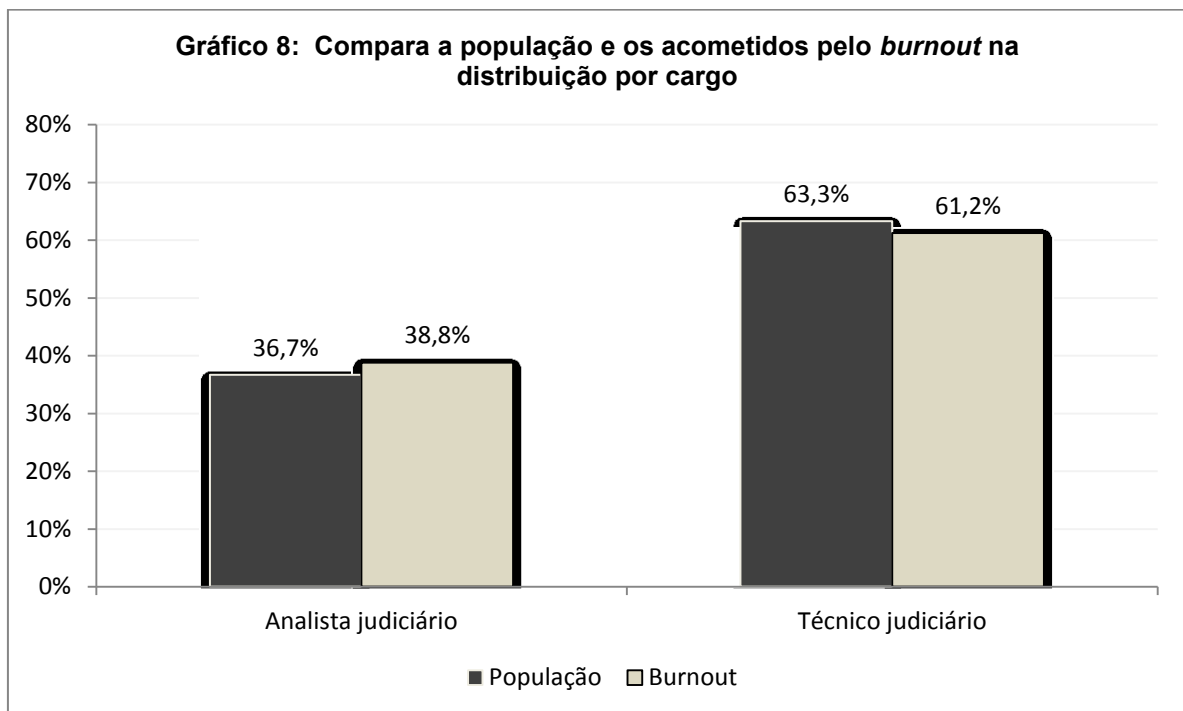


Tabela 3: Compara a população e os acometidos por *burnout* na distribuição por lotação

Lotação	População total		Acometidos pelo <i>burnout</i>		P-valor
	N	%	N	%	
1ª Instância	1.923	63,5%	34	69,4%	0,396
2ª Instância	666	22,0%	8	16,3%	0,341
Administrativo	439	14,5%	7	14,3%	0,967

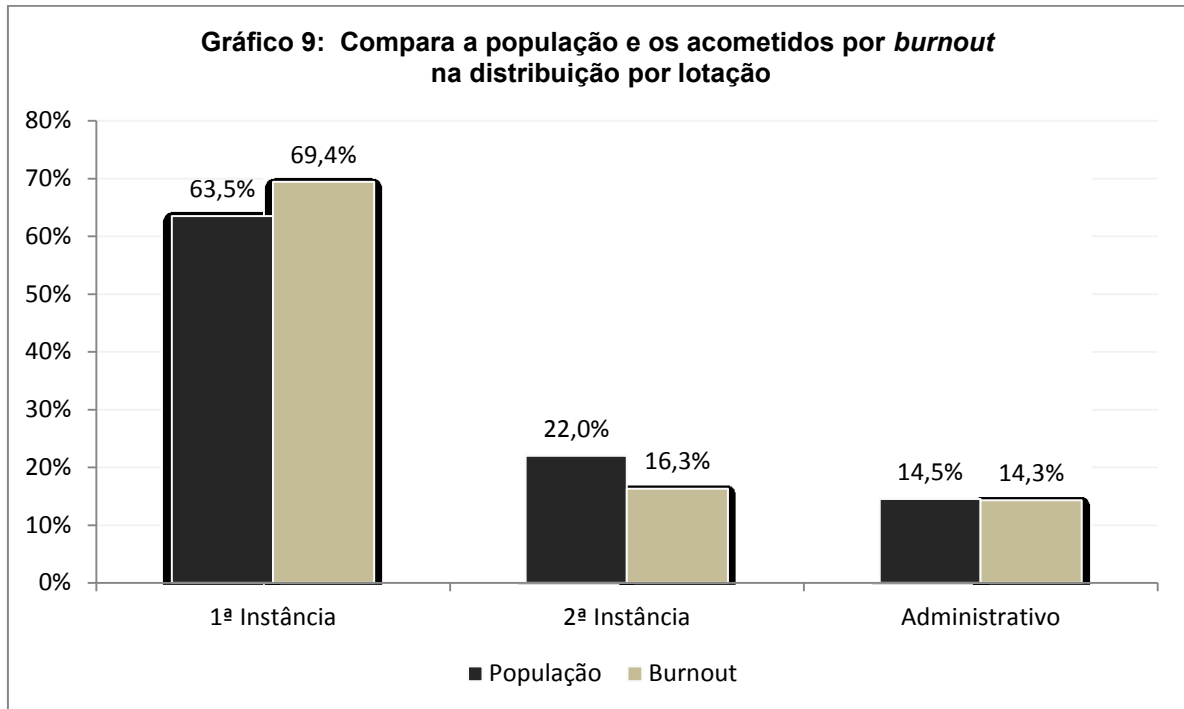


Tabela 4: Compara a população e os acometidos por *burnout* na distribuição por idade

Idade	População total		Acometidos pelo <i>burnout</i>		P-valor
	N	%	N	%	
Até 30 anos	319	9,8%	4	8,2%	0,694
De 31 a 40 anos	882	27,2%	15	30,6%	0,598
De 41 a 50 anos	1.304	40,3%	20	40,8%	0,937
De 51 a 60 anos	630	19,5%	9	18,4%	0,849
De 61 a 70 anos	104	3,2%	1	2,0%	0,644

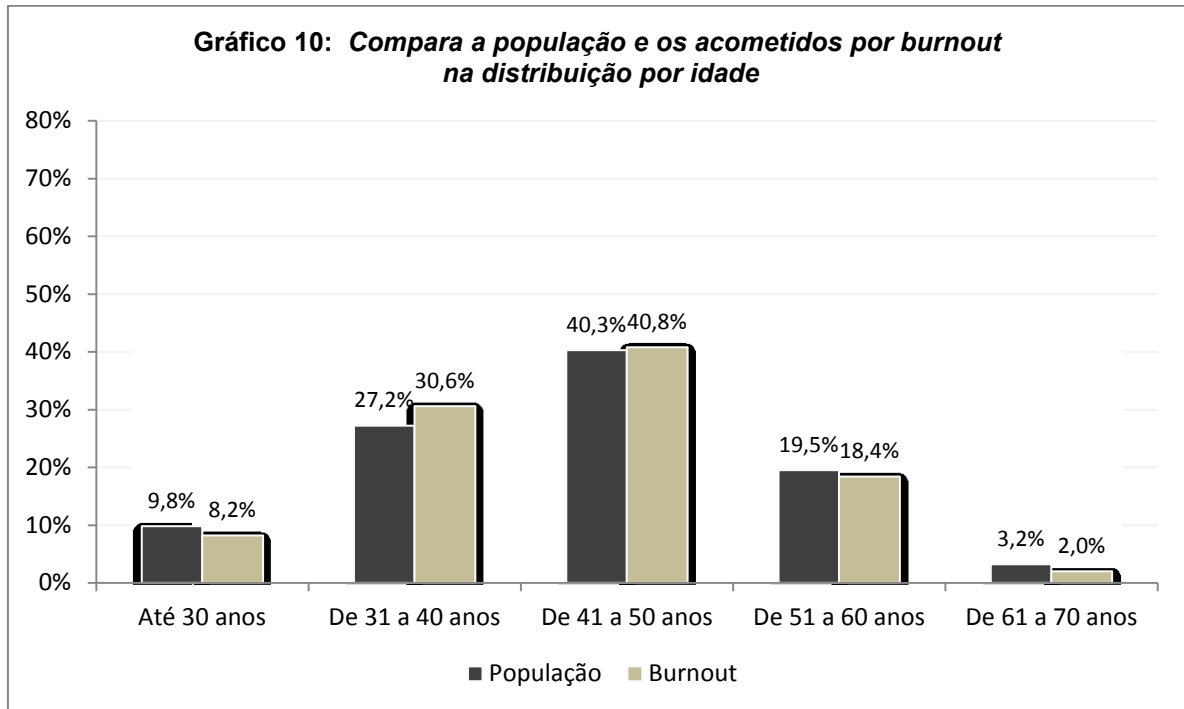


Tabela 5: Compara a população e os acometidos por Burnout na distribuição por estado civil

Estado Civil	População total		Acometidos pelo burnout		P-valor
	N	%	N	%	
Casados	1.946	60,8%	30	61,2%	0,951
Divorciados	283	8,8%	3	6,1%	0,505
Solteiros	942	29,4%	11	22,4%	0,287
União estável	30	0,9%	5	10,2%	<0,001

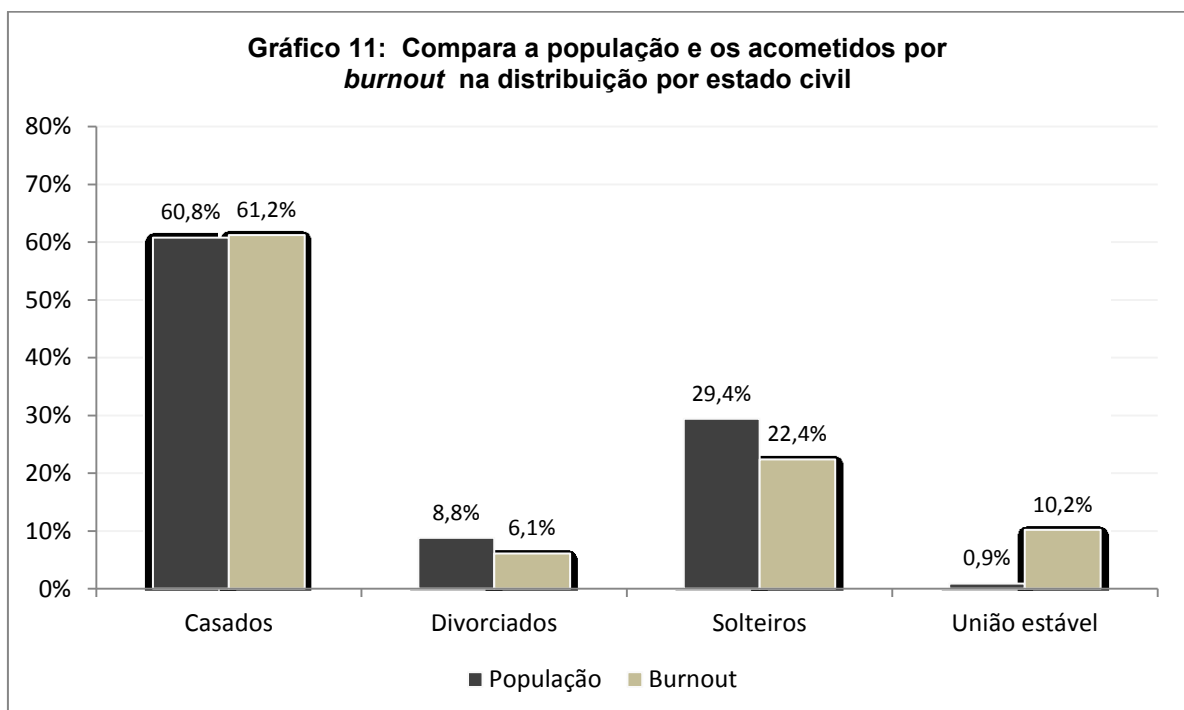


Tabela 6: Compara a população e os acometidos por *burnout* na distribuição por tempo de serviço

Tempo de serviço	População total		Acometidos pelo <i>burnout</i>		P-valor
	N	%	N	%	
Menos de 1 ano	187	5,8%	2	4,1%	0,602
De 1 a 3 anos	437	13,6%	3	6,1%	0,127
De 3 a 5 anos	220	6,9%	1	2,0%	0,183
De 5 a 10 anos	494	15,4%	8	16,3%	0,862
De 10 a 20 anos	1.189	37,1%	22	44,9%	0,264
De 20 a 30 anos	676	21,1%	13	26,5%	0,356

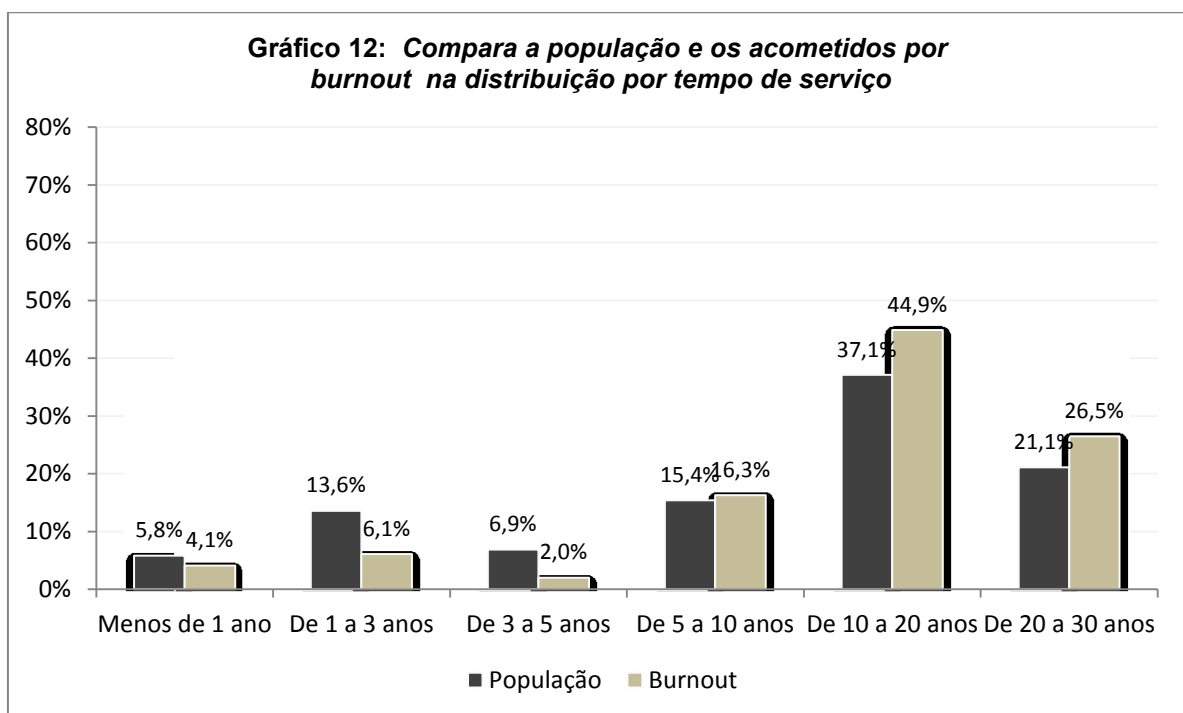
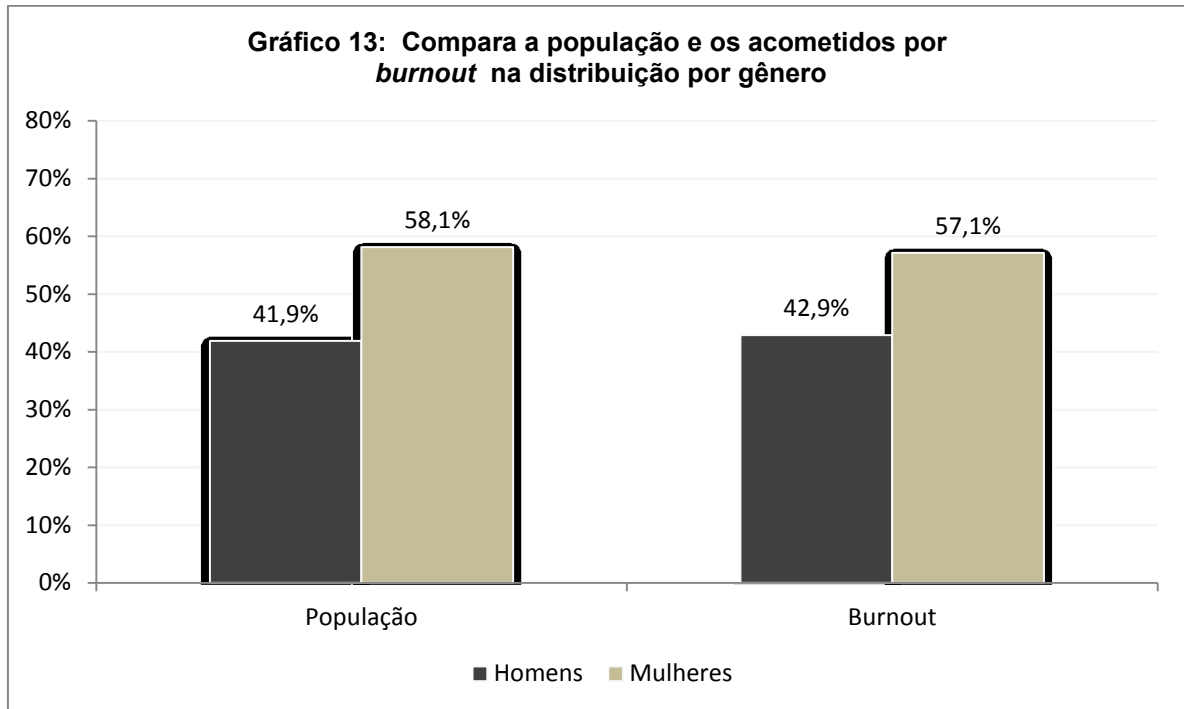


Tabela 7: Compara a população e os acometidos por *burnout* na distribuição por gênero

Gênero	População total		Acometidos pelo <i>burnout</i>		P-valor
	N	%	N	%	
Homens	1.357	41,9%	21	42,9%	0,892
Mulheres	1.882	58,1%	28	57,1%	



Conclui-se que, praticamente, não existe diferença estatisticamente significativa entre os percentuais da população total e da amostra com *burnout*. A única exceção ocorreu na comparação da população e os acometidos pelo *burnout* para união estável em estado civil, em que se obteve, respectivamente, 0,9% e 10,2% (p-valor <0,001).

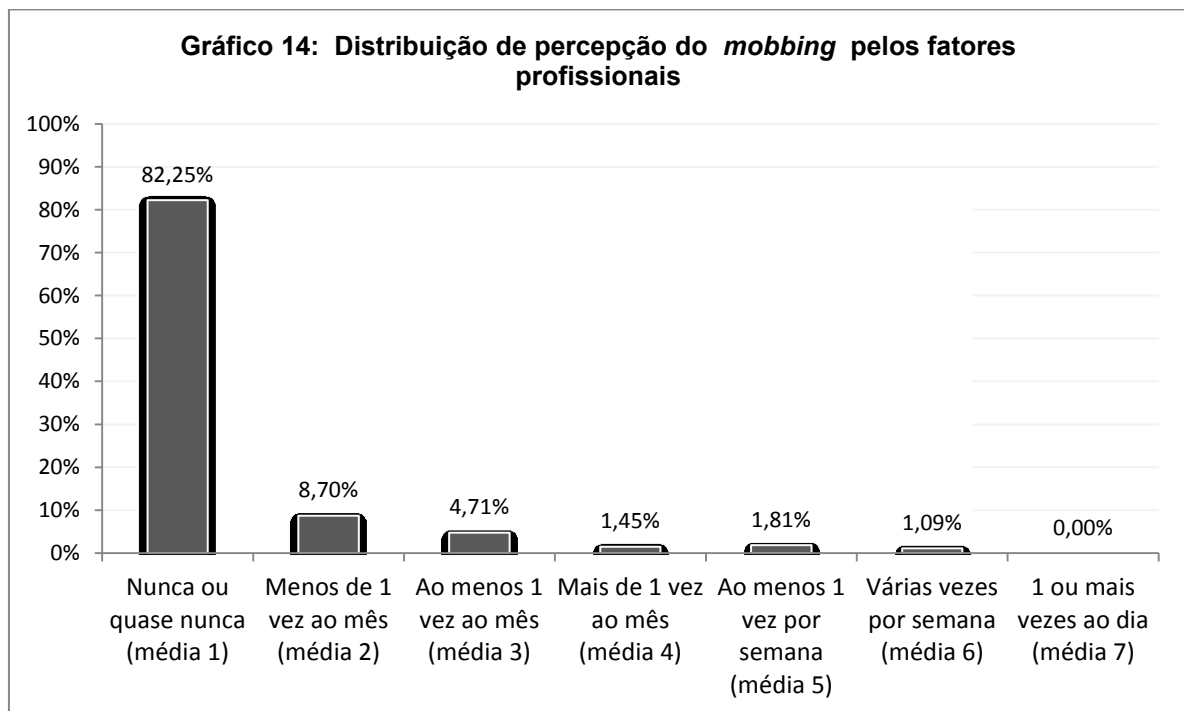
7.3 Percepção do *mobbing* na amostra em relação aos fatores profissionais

A seguir, foi utilizado o teste de igualdade de duas proporções para caracterizar a distribuição da percepção do *mobbing* pelos fatores profissionais. Assim, os percentuais foram calculados para o total de 552 participantes.

Nos 552 participantes da pesquisa avaliados, a percepção do assédio moral relativa aos fatores profissionais distribuiu-se conforme a Tabela 8 e o Gráfico 14. Nota-se que 82,25% da amostra (454 participantes) nunca ou quase nunca perceberam assédio moral pelos fatores profissionais.

Tabela 8: Distribuição de percepção do *mobbing* pelos fatores profissionais

Fatores profissionais	N	%	P-valor
Nunca ou quase nunca (média 1)	454	82,25%	Ref.
Menos de 1 vez ao mês (média 2)	48	8,70%	<0,001
Ao menos 1 vez ao mês (média 3)	26	4,71%	<0,001
Mais de 1 vez ao mês (média 4)	8	1,45%	<0,001
Ao menos 1 vez por semana (média 5)	10	1,81%	<0,001
Várias vezes por semana (média 6)	6	1,09%	<0,001
1 ou mais vezes ao dia (média 7)	0	0,00%	<0,001



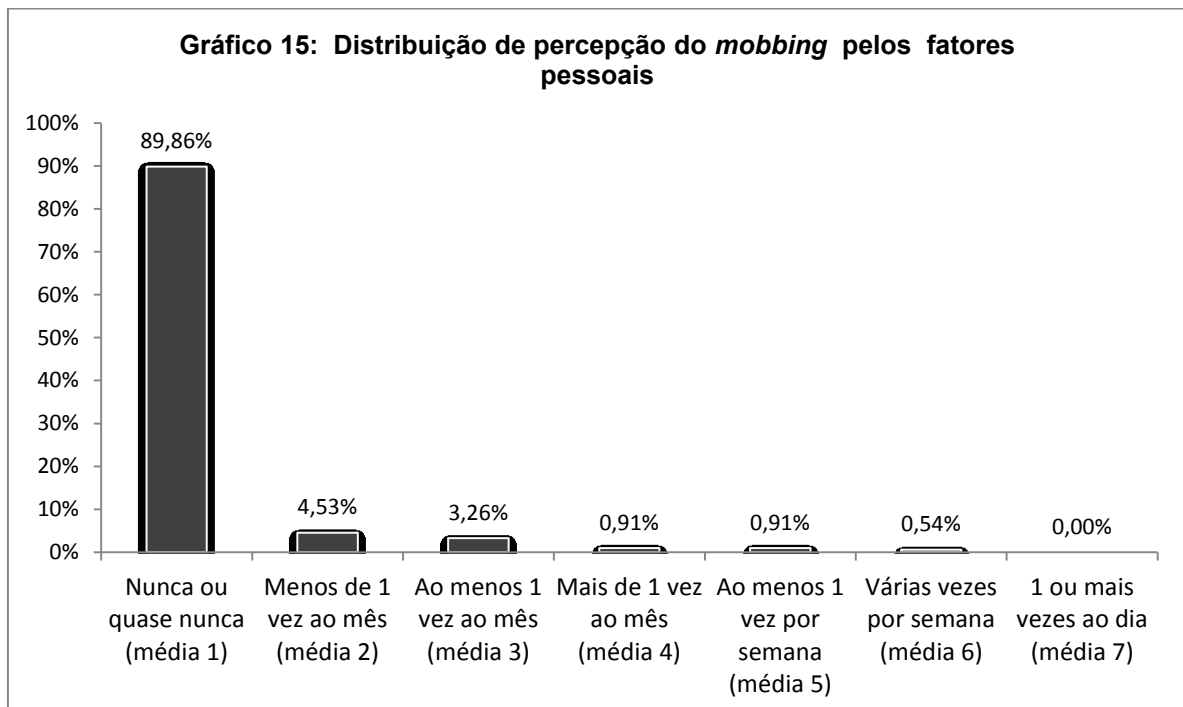
Na última coluna da tabela, mostram-se os p-valores da comparação de cada nível de resposta, sempre em relação ao mais prevalente que está como referência (Ref.). Assim, a resposta mais recorrente para fatores profissionais foi “Nunca ou quase nunca (média 1)” com 82,25%, sendo este um percentual estatisticamente significativo em comparação aos demais.

7.4 Percepção do *mobbing* na amostra em relação aos fatores pessoais

Nos 552 participantes da pesquisa, a percepção do assédio moral relativa aos fatores pessoais distribuiu-se conforme a Tabela 9 e o Gráfico 15. Constatou-se que a resposta mais prevalente para os fatores pessoais foi “Nunca ou quase nunca (média 1)” com 89,86%. Este percentual é considerado estatisticamente significativo.

Tabela 9: Distribuição de percepção do *mobbing* pelos fatores pessoais

Fatores pessoais	N	%	P-valor
Nunca ou quase nunca (média 1)	496	89,86%	Ref.
Menos de 1 vez ao mês (média 2)	25	4,53%	<0,001
Ao menos 1 vez ao mês (média 3)	18	3,26%	<0,001
Mais de 1 vez ao mês (média 4)	5	0,91%	<0,001
Ao menos 1 vez por semana (média 5)	5	0,91%	<0,001
Várias vezes por semana (média 6)	3	0,54%	<0,001
1 ou mais vezes ao dia (média 7)	0	0,00%	<0,001

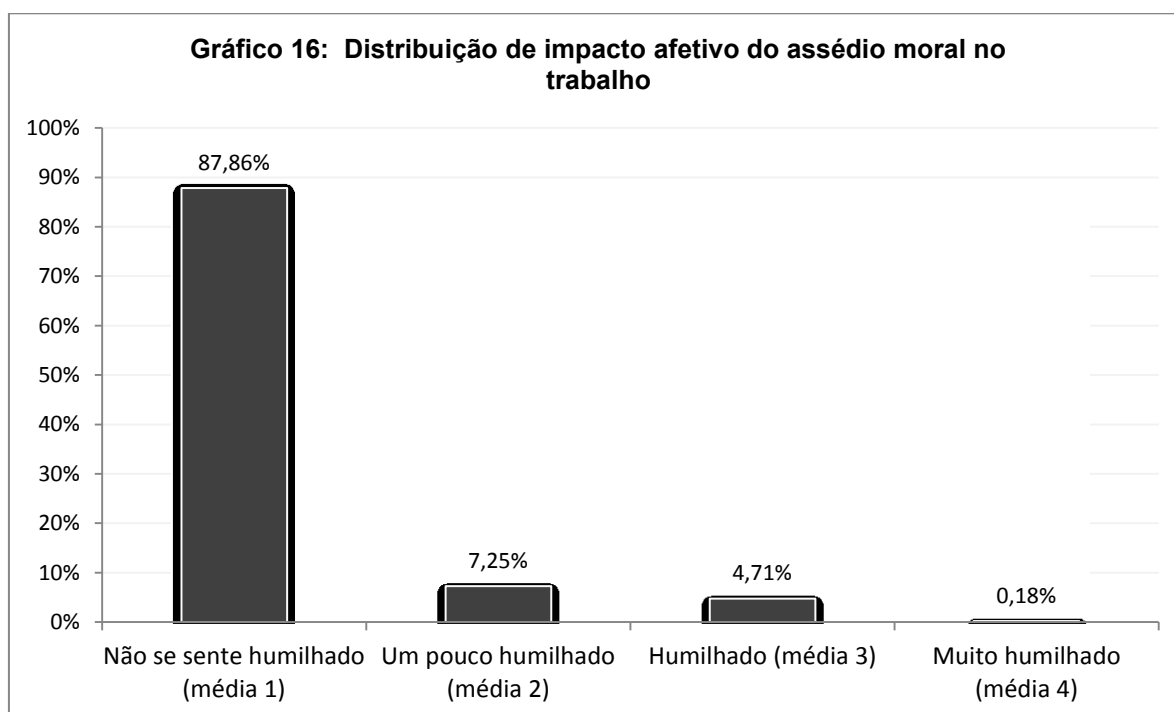


7.5 Impacto afetivo do assédio moral na amostra

Dos 552 participantes que compuseram a amostra, 485 (87,86%) não se sentem humilhados, 40 (7,24%) sentem-se um pouco humilhados, 26 (4,71%) sentem-se humilhados e 1 (0,18%) sentem-se muito humilhados. Nota-se que a resposta mais recorrente foi “Não se sente humilhado (média 1)” com 87,86%, sendo este um percentual estatisticamente significativo em comparação aos demais. Os dados estão consolidados na Tabela 10 e no Gráfico 16 a seguir.

Tabela 10: Distribuição de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho

Impacto afetivo	N	%	P-valor
Não se sente humilhado (média 1)	485	87,86%	Ref.
Um pouco humilhado (média 2)	40	7,25%	<0,001
Humilhado (média 3)	26	4,71%	<0,001
Muito humilhado (média 4)	1	0,18%	<0,001



7.6 Descrição dos escores

Inicialmente, as Tabelas 11 e 12 permitem uma análise descritiva completa para os escores, tanto pela soma, como pela média, bem como os Gráficos 17 e 18

determinam o intervalo de confiança entre as médias dos escores. Estatisticamente, a população total apresentou escores moderados em exaustão emocional e descrença e escores altos em satisfação pessoal/eficácia profissional. Em relação ao *mobbing*, as médias nos fatores profissionais, fatores pessoais e impacto afetivo mantiveram-se menor que 2.

Tabela 11 - Descritiva Completa para Soma dos Escores

Soma	Burnout			Percepção do Mobbing		Impacto Afetivo do Mobbing
	Exaustão Emocional	Descrença	Satisfação Pessoal	Fatores Profissionais	Fatores Pessoais	
Média	15,1	9,0	30,4	21,9	13,2	17,4
Mediana	15	7	32	16	10	13
Desvio Padrão	8,5	7,1	5,8	14,4	8,0	7,8
CV	56%	79%	19%	66%	60%	45%
Q1	8	3	28	14	10	13
Q3	23	14	35	23	12	18
Min	0	0	6	14	10	13
Max	30	30	36	94	64	52
N	552	552	552	552	552	552
IC	0,7	0,6	0,5	1,2	0,7	0,6

Gráfico 17 - Intervalo de Confiança para Média da Soma dos Escores

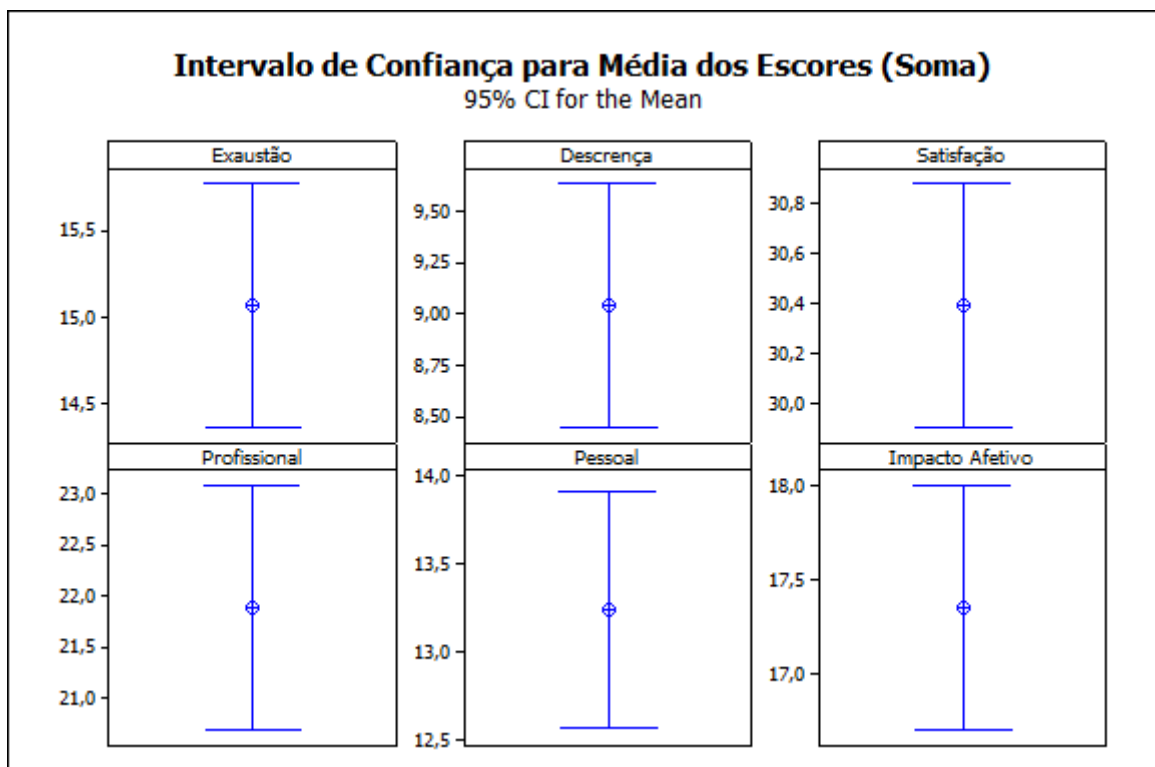
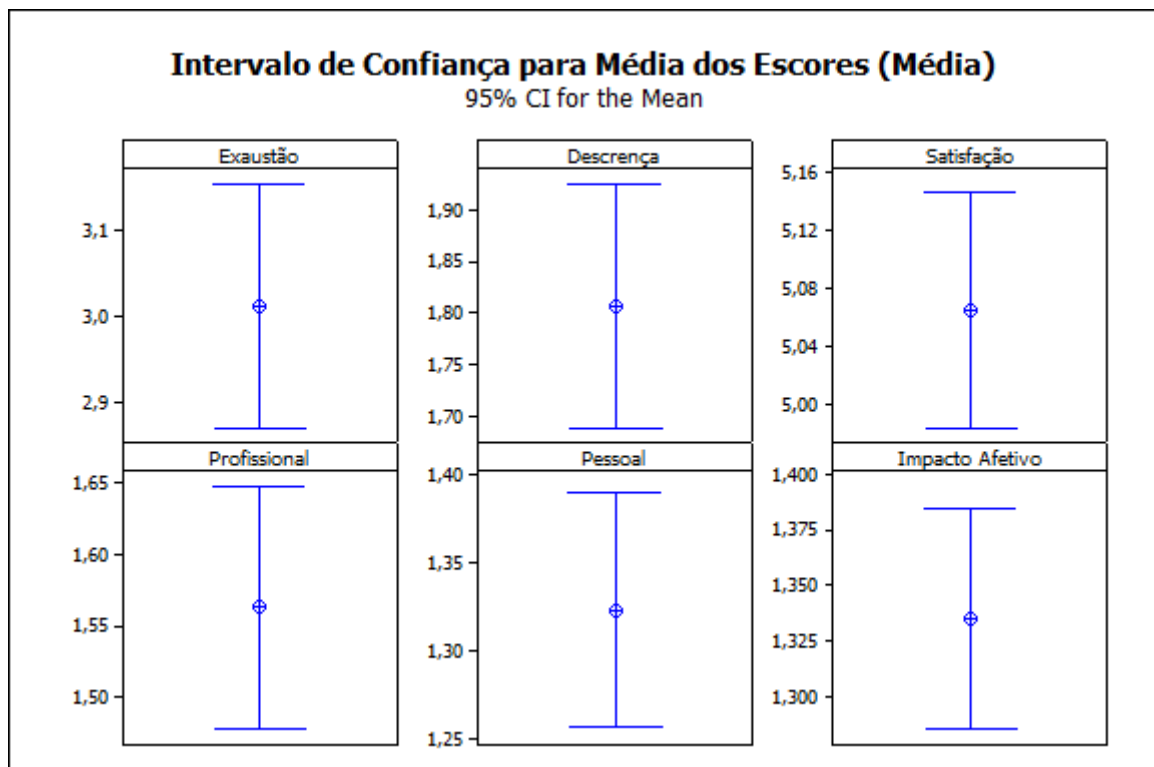


Tabela 12 - Descritiva Completa para Média dos Escores

Média	Burnout			Percepção do Mobbing		Impacto Afetivo do Mobbing
	Exaustão Emocional	Descrença	Satisfação Pessoal	Fatores Profissionais	Fatores Pessoais	
Média	3,01	1,81	5,07	1,56	1,32	1,34
Mediana	3,00	1,40	5,33	1,14	1,00	1,00
Desvio Padrão	1,70	1,42	0,97	1,03	0,80	0,60
CV	56%	79%	19%	66%	60%	45%
Q1	1,60	0,60	4,67	1,00	1,00	1,00
Q3	4,60	2,80	5,83	1,64	1,20	1,38
Min	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Max	6,00	6,00	6,00	6,71	6,40	4,00
N	552	552	552	552	552	552
IC	0,14	0,12	0,08	0,09	0,07	0,05

Gráfico 18 - Intervalo de Confiança para Média da Média dos Escores



A mediana é uma medida de posição e divide a amostra ao meio, ou seja, 50% dos participantes encontram-se acima do valor da mediana e 50% abaixo. Esta é uma estatística analisada em relação à média, pois quanto mais próximo for seu

valor em relação à média, mais simétrica será a distribuição e uma distribuição assimétrica possui uma grande variabilidade com certeza.

A variabilidade é medida pelo desvio padrão. Quanto mais próximo for (ou maior) esse valor em relação à média, maior será a variabilidade, o que é ruim, pois assim não haverá uma homogeneidade dos dados.

O coeficiente de variação (CV) é uma estatística que avalia o quanto a variabilidade representa da média. O ideal é que este índice seja o mais baixo possível (<50%), pois, desta forma, ocorrerá uma baixa variabilidade e, por conseguinte, uma homogeneidade dos resultados.

Os valores mínimo e máximo são respectivamente o menor e o maior valor encontrado na amostra, não tendo nada a ver com mais ou menos um desvio padrão.

Os quartis são descritivas de posição, ou seja, não são influenciadas por valores extremos (como a média e desvio padrão). O 1º quartil (Q1) informa a distribuição até 25% da amostra e o 3º quartil (Q3) informa a distribuição até 75% da amostra.

O intervalo de confiança (IC), ora somado e ora subtraído da média, informa a variação da média segundo uma probabilidade estatística. Também, aqui, esses limites não têm nada a ver com o cálculo de mais ou menos um desvio padrão em relação à média. O IC é mais confiável, pois há uma probabilidade estatística associada em seu cálculo.

Nota-se que os escores de satisfação pessoal do *burnout* e as médias de impacto afetivo do *mobbing* apresentaram baixa variabilidade, em virtude de o coeficiente de variação (CV) ser menor que 50%. Tal fato demonstra que os dados são homogêneos.

As informações contidas nas Tabelas 11 e 12 permitem avaliar os escores. Pode-se afirmar, por exemplo, que a média dos fatores profissionais de percepção do *mobbing* (tabela 12) foi de $1,56 \pm 0,09$ ponto.

A seguir, apresenta-se o cruzamento dos escores, tanto para soma quanto para média, com as variáveis sócio-demográficas, sendo utilizado o teste ANOVA.

7.6.1 Dimensões do *burnout* e do *mobbing* por gênero

As Tabelas 13 e 14 e os Gráficos 19 e 20 descrevem os escores das dimensões do *burnout* e *mobbing* pelos gêneros.

Tabela 13 - Compara Gênero para Soma dos Escores

Sexo (Soma)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor		
<i>Burnout</i>	Exaustão Emocional	Feminino	15,2	15	8,6	56%	0	30	348	0,9	0,626	
		Masculino	14,8	15	8,3	56%	0	30	204	1,1		
	Descrença	Feminino	8,6	6	7,0	82%	0	30	348	0,7		0,037
		Masculino	9,9	8	7,3	74%	0	30	204	1,0		
	Satisfação Pessoal	Feminino	30,7	32	5,6	18%	6	36	348	0,6		0,068
		Masculino	29,8	31	6,2	21%	6	36	204	0,8		
<i>Mobbing</i>	Fatores Profissionais	Feminino	21,8	15	14,6	67%	14	94	348	1,5	0,930	
		Masculino	22,0	16	14,0	64%	14	87	204	1,9		
	Fatores Pessoais	Feminino	13,1	10	8,2	63%	10	64	348	0,9		0,534
		Masculino	13,5	10	7,6	56%	10	51	204	1,0		
Impacto Afetivo do <i>Mobbing</i>	Feminino	17,2	13	7,7	45%	13	52	348	0,8	0,606		
	Masculino	17,6	13,5	8,0	45%	13	50	204	1,1			

Gráfico 19 - Compara Gênero para soma dos escores

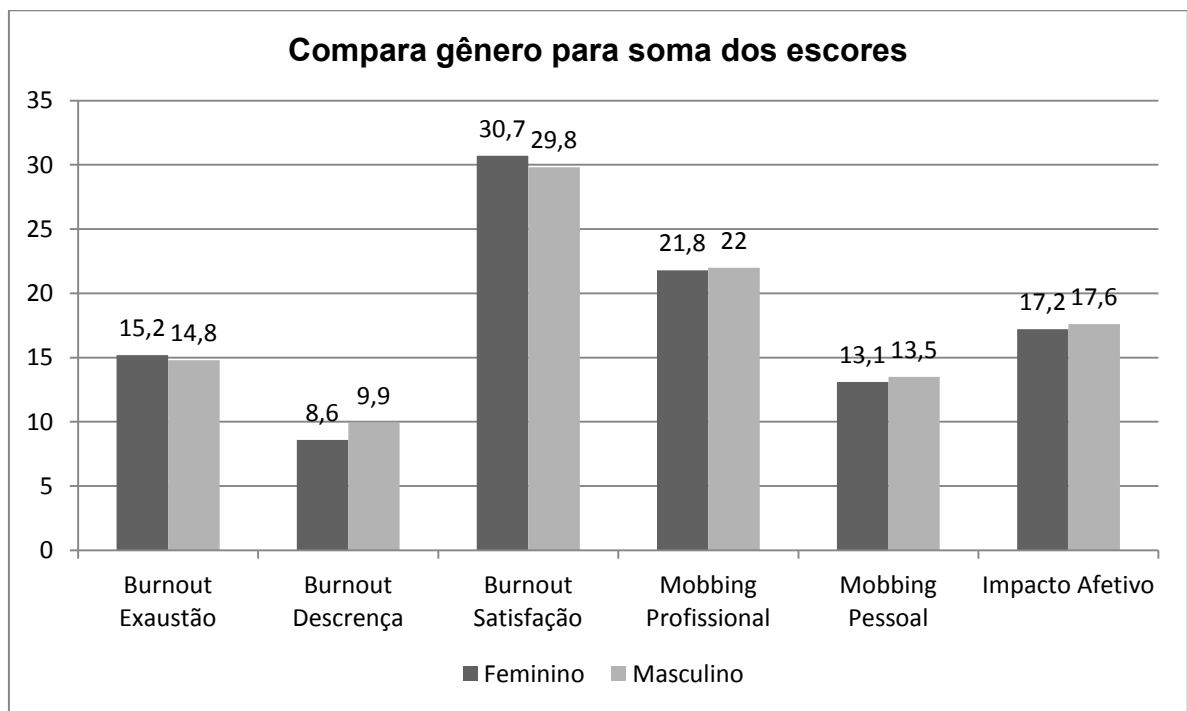
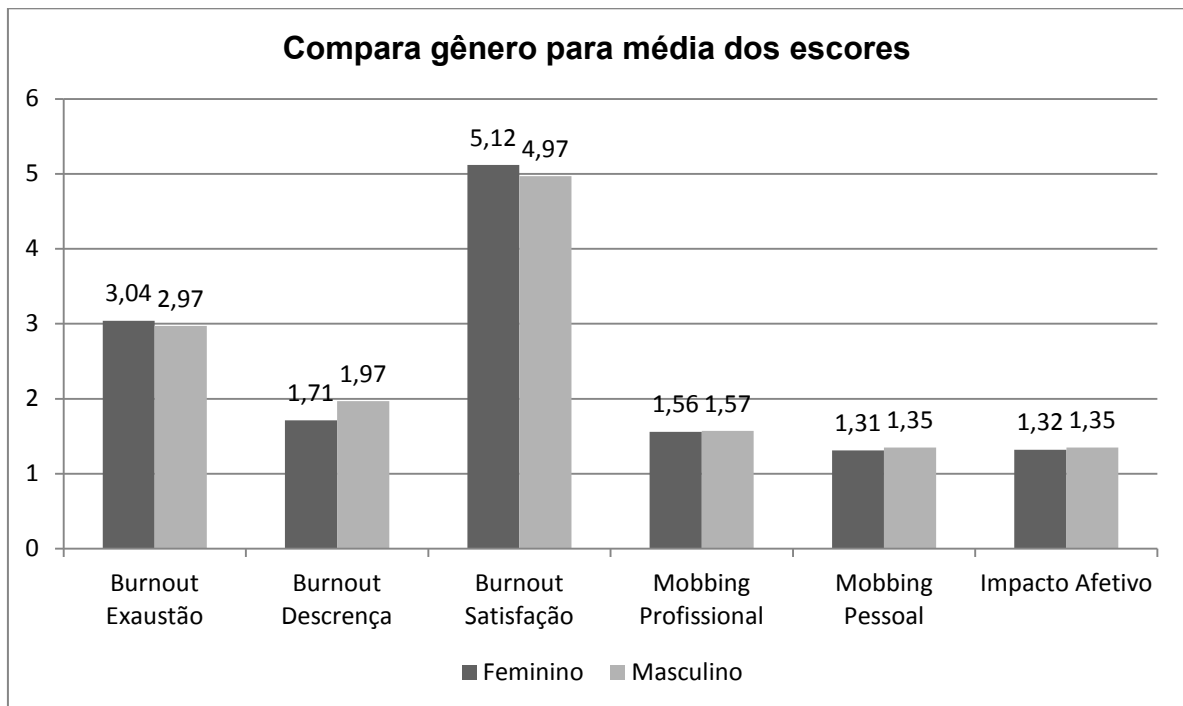


Tabela 14 - Compara Gênero para Média dos Escores

Sexo (Média)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor	
<i>Burnout</i>	Exaustão Emocional	Feminino	3,04	3,00	1,72	56%	0,00	6,00	348	0,18	0,626
		Masculino	2,97	3,00	1,67	56%	0,00	6,00	204	0,23	
	Descrença	Feminino	1,71	1,20	1,40	82%	0,00	6,00	348	0,15	

	Masculino	1,97	1,60	1,46	74%	0,00	6,00	204	0,20	
Satisfação Pessoal	Feminino	5,12	5,33	0,93	18%	1,00	6,00	348	0,10	0,069
	Masculino	4,97	5,17	1,03	21%	1,00	6,00	204	0,14	
Fatores Profissionais	Feminino	1,56	1,07	1,04	67%	1,00	6,71	348	0,11	0,930
	Masculino	1,57	1,14	1,00	64%	1,00	6,21	204	0,14	
Fatores Pessoais	Feminino	1,31	1,00	0,82	63%	1,00	6,40	348	0,09	0,534
	Masculino	1,35	1,00	0,76	56%	1,00	5,10	204	0,10	
Impacto Afetivo do Mobbing	Feminino	1,32	1,00	0,59	45%	1,00	4,00	348	0,06	0,604
	Masculino	1,35	1,04	0,61	45%	1,00	3,85	204	0,08	

Gráfico 20 - Compara gênero para média dos escores



Foram observados resultados bastante equilibrados entre homens e mulheres em todas as dimensões, sendo possível concluir que existe diferença média estatisticamente significativa entre os sexos para o escore de descrença do *burnout*, tanto na soma quanto na média. Analisando pelo escore de soma, verifica-se que as mulheres obtiveram escores 8,6 contra 9,9 dos homens. Nota-se que o p-valor da dimensão descrença em relação aos gêneros foi 0,037, ou seja, menor que 0,05, fato que eleva sua significância estatística.

7.6.2 Dimensões do *burnout* e *mobbing* por faixas etárias

Prosseguindo, as Tabelas 15, 16, 17 e 18 e os Gráficos 21 e 22 mostram resultados que relacionam os escores de ambos os construtos com as faixas etárias.

Tabela 15 - Compara faixa etária para soma dos escores

Faixa Etária (Soma)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor	
Exaustão Emocional	MEN30	14,7	15	8,2	56%	2	30	63	2,0	0,030	
	31A40	15,3	15	8,1	53%	0	30	126	1,4		
	41A50	16,1	16	8,1	51%	0	30	234	1,0		
	51A60	13,3	10,5	9,4	70%	0	30	114	1,7		
	61A70	11,9	13	8,6	72%	0	25	15	4,4		
Burnout	Descrença	MEN30	8,8	7	7,3	83%	0	30	63	1,8	0,185
		31A40	9,6	7,5	7,4	77%	0	30	126	1,3	
		41A50	9,5	7	7,1	75%	0	30	234	0,9	
		51A60	7,6	6	6,5	85%	0	25	114	1,2	
		61A70	8,9	6	8,0	90%	0	26	15	4,1	
Satisfação Pessoal	MEN30	30,4	31	4,7	15%	18	36	63	1,2	0,502	
	31A40	30,0	32	6,7	22%	6	36	126	1,2		
	41A50	30,2	32	5,8	19%	8	36	234	0,7		
	51A60	31,2	33	5,3	17%	6	36	114	1,0		
	61A70	29,6	30	6,2	21%	12	36	15	3,1		
Mobbing	Fatores Profissionais	MEN30	18,9	15	10,3	54%	14	75	63	2,5	0,226
		31A40	23,9	16,5	16,3	68%	14	94	126	2,8	
		41A50	21,8	16	15,0	69%	14	93	234	1,9	
		51A60	21,7	15	13,3	61%	14	77	114	2,4	
		61A70	19,7	17	6,7	34%	14	35	15	3,4	
Fatores Pessoais	MEN30	11,2	10	4,1	36%	10	35	63	1,0	0,115	
	31A40	14,4	10	9,8	68%	10	64	126	1,7		
	41A50	13,5	10	8,6	64%	10	61	234	1,1		
	51A60	12,6	10	6,0	48%	10	41	114	1,1		
	61A70	13,1	11	5,1	38%	10	27	15	2,6		
Impacto Afetivo do Mobbing	MEN30	15,8	14	5,2	33%	13	42	63	1,3	0,134	
	31A40	18,4	14	8,9	48%	13	52	126	1,5		
	41A50	17,6	13	8,3	47%	13	50	234	1,1		
	51A60	16,4	13	6,2	38%	13	42	114	1,1		
	61A70	17,9	15	7,8	43%	13	43	15	3,9		

Tabela 16 - P-valores da tabela 15

Exaustão Emocional	MEN30	31A40	41A50	51A60
31A40	0,989			
41A50	0,742	0,901		
51A60	0,858	0,384	0,034	
61A70	0,780	0,575	0,325	0,970

Gráfico 21 - Compara faixa etária para soma dos escores

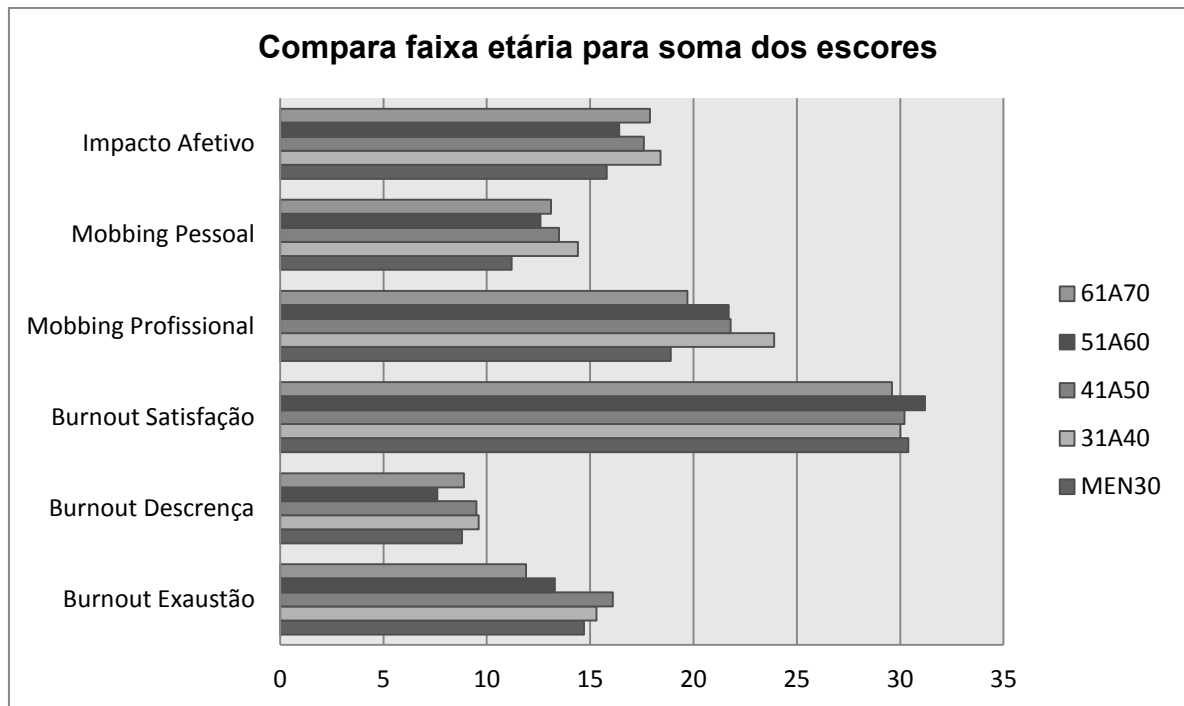


Tabela 17 - Compara faixa etária para média dos escores

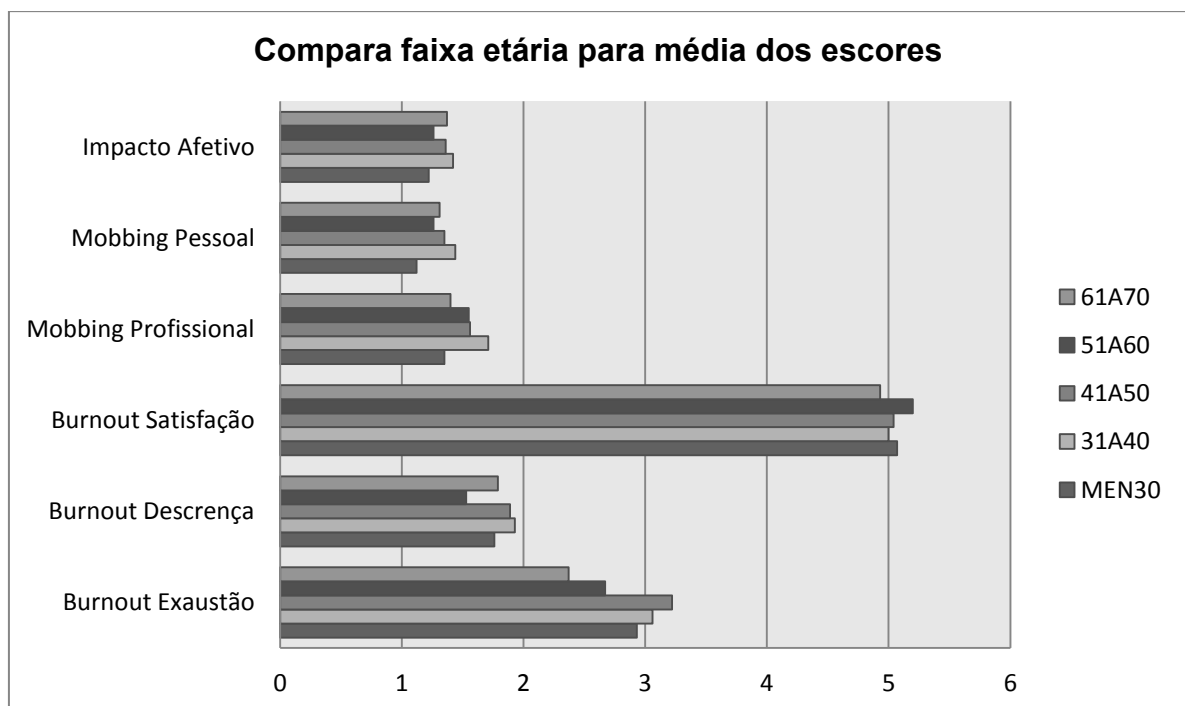
Faixa Etária (Média)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor
Exaustão Emocional	MEN30	2,93	3,00	1,65	56%	0,40	6,00	63	0,41	0,030
	31A40	3,06	3,00	1,63	53%	0,00	6,00	126	0,28	
	41A50	3,22	3,20	1,63	51%	0,00	6,00	234	0,21	
	51A60	2,67	2,10	1,87	70%	0,00	6,00	114	0,34	
	61A70	2,37	2,60	1,72	72%	0,00	5,00	15	0,87	
Burnout Descrença	MEN30	1,76	1,40	1,47	83%	0,00	6,00	63	0,36	0,185
	31A40	1,93	1,50	1,48	77%	0,00	6,00	126	0,26	
	41A50	1,89	1,40	1,42	75%	0,00	6,00	234	0,18	
	51A60	1,53	1,20	1,29	85%	0,00	5,00	114	0,24	
	61A70	1,79	1,20	1,60	90%	0,00	5,20	15	0,81	
Satisfação Pessoal	MEN30	5,07	5,17	0,78	15%	3,00	6,00	63	0,19	0,505
	31A40	5,00	5,33	1,12	22%	1,00	6,00	126	0,20	
	41A50	5,04	5,33	0,97	19%	1,33	6,00	234	0,12	
	51A60	5,20	5,50	0,88	17%	1,00	6,00	114	0,16	
	61A70	4,93	5,00	1,03	21%	2,00	6,00	15	0,52	
Mobbing Fatores Profissionais	MEN30	1,35	1,07	0,73	54%	1,00	5,36	63	0,18	0,226
	31A40	1,71	1,18	1,16	68%	1,00	6,71	126	0,20	
	41A50	1,56	1,14	1,07	69%	1,00	6,64	234	0,14	
	51A60	1,55	1,07	0,95	61%	1,00	5,50	114	0,17	
	61A70	1,40	1,21	0,48	34%	1,00	2,50	15	0,24	

Fatores Pessoais	MEN30	1,12	1,00	0,41	36%	1,00	3,50	63	0,10	0,115
	31A40	1,44	1,00	0,98	68%	1,00	6,40	126	0,17	
	41A50	1,35	1,00	0,86	64%	1,00	6,10	234	0,11	
	51A60	1,26	1,00	0,60	48%	1,00	4,10	114	0,11	
	61A70	1,31	1,10	0,51	38%	1,00	2,70	15	0,26	
Impacto Afetivo do Mobbing	MEN30	1,22	1,08	0,40	33%	1,00	3,23	63	0,10	0,134
	31A40	1,42	1,08	0,68	48%	1,00	4,00	126	0,12	
	41A50	1,36	1,00	0,64	47%	1,00	3,85	234	0,08	
	51A60	1,26	1,00	0,48	38%	1,00	3,23	114	0,09	
	61A70	1,37	1,15	0,60	43%	1,00	3,31	15	0,30	

Tabela 18 - P-valores da tabela 17

Exaustão Emocional	MEN30	31A40	41A50	51A60
31A40	0,989			
41A50	0,742	0,901		
51A60	0,858	0,384	0,034	
61A70	0,780	0,575	0,325	0,970

Gráfico 22 - Compara faixa etária para média dos escores



Conclui-se que existe diferença média estatisticamente significativa entre as faixas etárias para o escore de exaustão emocional, na soma e na média. Assim, para determinar, com precisão, entre quais faixas ocorre a diferença, deve-se com-

parar todos os pares e para isso utiliza-se a comparação múltipla de Tukey, mostrando estes p-valores nas Tabelas 15 e 17. Analisando estas tabelas (cruzando-se a linha com a coluna para encontrar o p-valor de interesse), conclui-se que a diferença ocorre entre as faixas de 41 a 50 anos em comparação com 51 a 60 anos (p-valor = 0,034).

7.6.3 Dimensões do *burnout* e *mobbing* por estado civil

A seguir, nas tabelas 19 e 20 e nos gráficos 23 e 24, seguem os escores dos construtos em relação ao estado civil.

Tabela 19 - Compara estado civil para soma dos escores

Estado Civil (Soma)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor
Exaustão Emocional	CASAD	15,1	15	8,4	56%	0	30	322	0,9	0,467
	DIVOR	15,6	16	8,5	54%	1	30	61	2,1	
	SOLT	15,7	16	8,9	56%	0	30	109	1,7	
	UNEST	13,4	10	7,8	58%	0	30	55	2,1	
	VIUVO	12,0	9	11,0	92%	1	26	5	9,7	
<i>Burnout</i> Descrença	CASAD	9,0	7	6,9	77%	0	30	322	0,8	0,812
	DIVOR	8,6	7	6,2	72%	0	23	61	1,6	
	SOLT	9,7	6	8,2	85%	0	30	109	1,5	
	UNEST	8,6	6	6,9	80%	0	30	55	1,8	
	VIUVO	10,0	6	10,6	106%	1	28	5	9,3	
Satisfação Pessoal	CASAD	30,2	32	5,9	20%	6	36	322	0,6	0,265
	DIVOR	31,3	33	5,2	17%	14	36	61	1,3	
	SOLT	29,8	31	5,9	20%	7	36	109	1,1	
	UNEST	31,5	34	5,8	18%	6	36	55	1,5	
	VIUVO	31,6	32	5,7	18%	22	36	5	5,0	
<i>Mobbing</i> Fatores Profissionais	CASAD	22,0	16	13,7	62%	14	91	322	1,5	0,382
	DIVOR	20,6	15	14,8	72%	14	93	61	3,7	
	SOLT	23,2	16	17,2	74%	14	94	109	3,2	
	UNEST	19,5	15	11,1	57%	14	74	55	2,9	
	VIUVO	29,2	27	14,0	48%	14	46	5	12,3	
<i>Mobbing</i> Fatores Pessoais	CASAD	13,1	10	7,2	55%	10	64	322	0,8	0,228
	DIVOR	12,3	10	8,1	66%	10	61	61	2,0	
	SOLT	14,5	10	10,4	72%	10	62	109	2,0	
	UNEST	12,0	10	5,7	47%	10	49	55	1,5	
	VIUVO	16,6	12	12,0	72%	10	38	5	10,5	
Impacto Afetivo do <i>Mobbing</i>	CASAD	17,3	13	7,5	43%	13	48	322	0,8	0,211
	DIVOR	16,1	13	6,3	39%	13	50	61	1,6	
	SOLT	18,7	14	9,8	52%	13	52	109	1,8	
	UNEST	16,4	13	6,7	41%	13	49	55	1,8	
	VIUVO	18,8	19	5,1	27%	13	26	5	4,5	

Gráfico 23 - Compara estado civil para soma dos escores

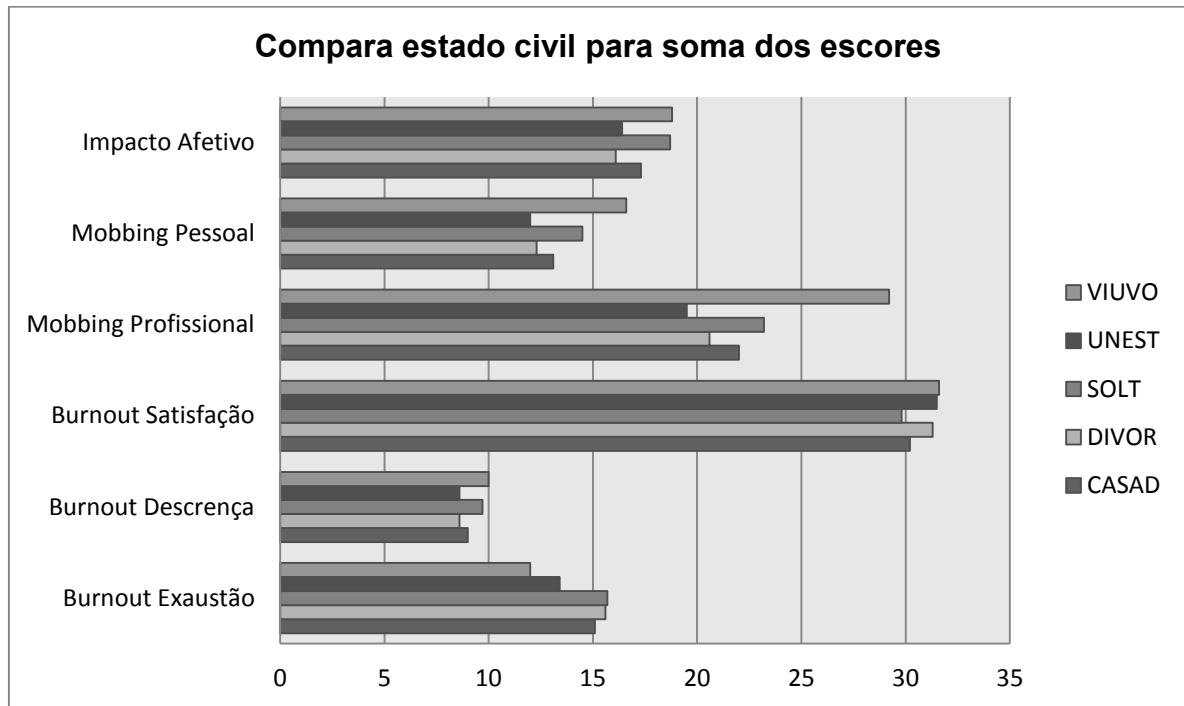
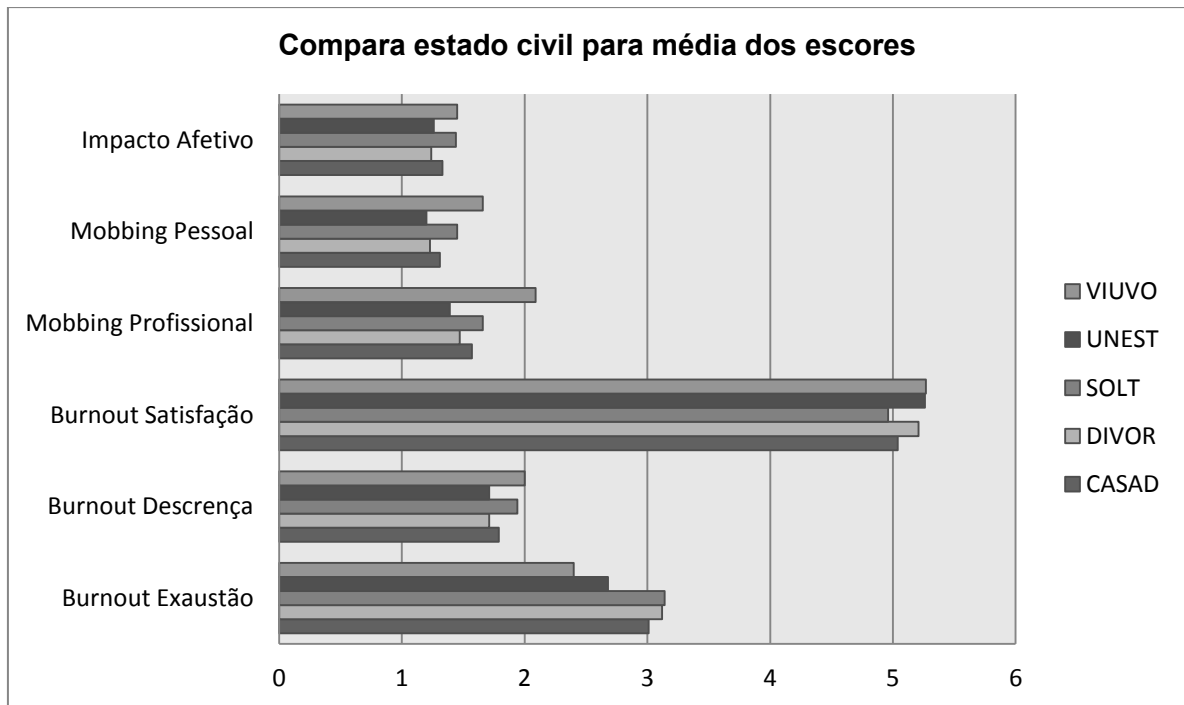


Tabela 20 - Compara estado civil para média dos escores

Estado Civil (Média)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor
Exaustão Emocional	CASAD	3,01	3,00	1,69	56%	0,0	6,0	322	0,18	0,467
	DIVOR	3,12	3,20	1,70	54%	0,2	6,0	61	0,43	
	SOLT	3,14	3,20	1,77	56%	0,0	6,0	109	0,33	
	UNEST	2,68	2,00	1,57	58%	0,0	6,0	55	0,41	
	VIUVO	2,40	1,80	2,21	92%	0,2	5,2	5	1,94	
Burnout Descrença	CASAD	1,79	1,40	1,38	77%	0,0	6,0	322	0,15	0,812
	DIVOR	1,71	1,40	1,24	72%	0,0	4,6	61	0,31	
	SOLT	1,94	1,20	1,64	85%	0,0	6,0	109	0,31	
	UNEST	1,71	1,20	1,37	80%	0,0	6,0	55	0,36	
	VIUVO	2,00	1,20	2,11	106%	0,2	5,6	5	1,85	
Satisfação Pessoal	CASAD	5,04	5,33	0,99	20%	1,0	6,0	322	0,11	0,266
	DIVOR	5,21	5,50	0,87	17%	2,3	6,0	61	0,22	
	SOLT	4,96	5,17	0,98	20%	1,2	6,0	109	0,18	
	UNEST	5,26	5,67	0,97	18%	1,0	6,0	55	0,26	
	VIUVO	5,27	5,33	0,95	18%	3,7	6,0	5	0,84	
Fatores Profissionais	CASAD	1,57	1,14	0,98	62%	1,0	6,5	322	0,11	0,381
	DIVOR	1,47	1,07	1,06	72%	1,0	6,6	61	0,26	
	SOLT	1,66	1,14	1,23	74%	1,0	6,7	109	0,23	
	UNEST	1,39	1,07	0,79	57%	1,0	5,3	55	0,21	
	VIUVO	2,09	1,93	1,00	48%	1,0	3,3	5	0,88	
Fatores Pessoais	CASAD	1,31	1,00	0,72	55%	1,0	6,4	322	0,08	0,228
	DIVOR	1,23	1,00	0,81	66%	1,0	6,1	61	0,20	
	SOLT	1,45	1,00	1,04	72%	1,0	6,2	109	0,20	
	UNEST	1,20	1,00	0,57	47%	1,0	4,9	55	0,15	
	VIUVO	1,66	1,20	1,20	72%	1,0	3,8	5	1,05	

Impacto Afetivo do Mobbing	CASAD	1,33	1,00	0,57	43%	1,0	3,7	322	0,06	0,213
	DIVOR	1,24	1,00	0,48	39%	1,0	3,8	61	0,12	
	SOLT	1,44	1,08	0,75	52%	1,0	4,0	109	0,14	
	UNEST	1,26	1,00	0,51	41%	1,0	3,8	55	0,14	
	VIUVO	1,45	1,46	0,39	27%	1,0	2,0	5	0,35	

Gráfico 24 - Compara estado civil para média dos escores



Verifica-se que, embora existam nítidas diferenças médias entre os escores para estado civil, estas não podem ser consideradas estatisticamente significativas.

7.6.4 Dimensões do burnout e mobbing por cargo

As Tabelas 21 e 22 e os Gráficos 25 e 26 descrevem os escores relacionados ao cargo ocupado pelos participantes.

Tabela 21 - Compara cargo para soma dos escores

Cargo (Soma)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor		
<i>Burnout</i>	Exaustão Emocional	ANAJU	15,5	15	8,1	52%	0	30	202	1,1	0,307	
		TECJU	14,8	15	8,7	59%	0	30	350	0,9		
	Descrença	ANAJU	9,6	8	7,3	76%	0	30	202	1,0		0,149
		TECJU	8,7	7	7,0	81%	0	30	350	0,7		
Satisfação Pessoal	ANAJU	29,9	31	5,5	18%	6	36	202	0,8	0,112		
	TECJU	30,7	32,5	6,0	20%	6	36	350	0,6			
<i>Mobbing</i>	Fatores Profissionais	ANAJU	20,8	16	12,3	59%	14	90	202	1,7	0,163	
		TECJU	22,5	15,5	15,4	68%	14	94	350	1,6		
	Fatores Pessoais	ANAJU	12,8	10	7,2	57%	10	64	202	1,0		0,302
		TECJU	13,5	10	8,4	62%	10	62	350	0,9		
Impacto Afetivo do <i>Mobbing</i>	ANAJU	16,9	13	7,1	42%	13	45	202	1,0	0,263		
	TECJU	17,6	13,5	8,1	46%	13	52	350	0,9			

Gráfico 25 - Compara cargo para soma dos escores

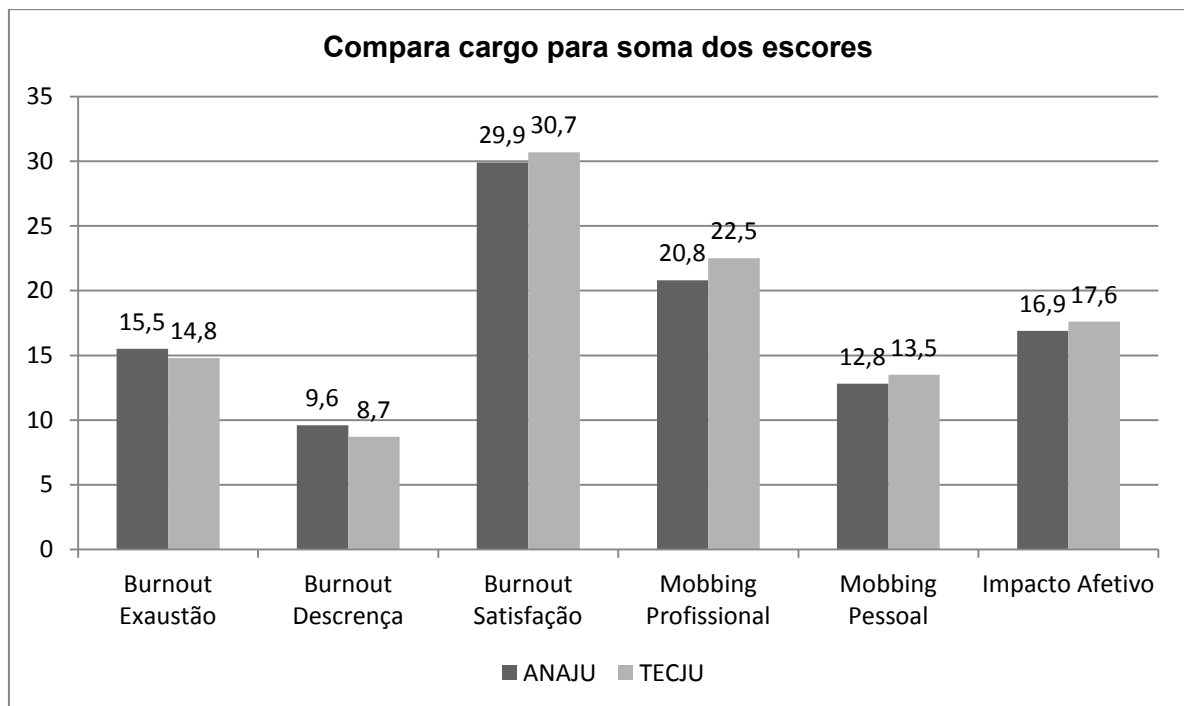
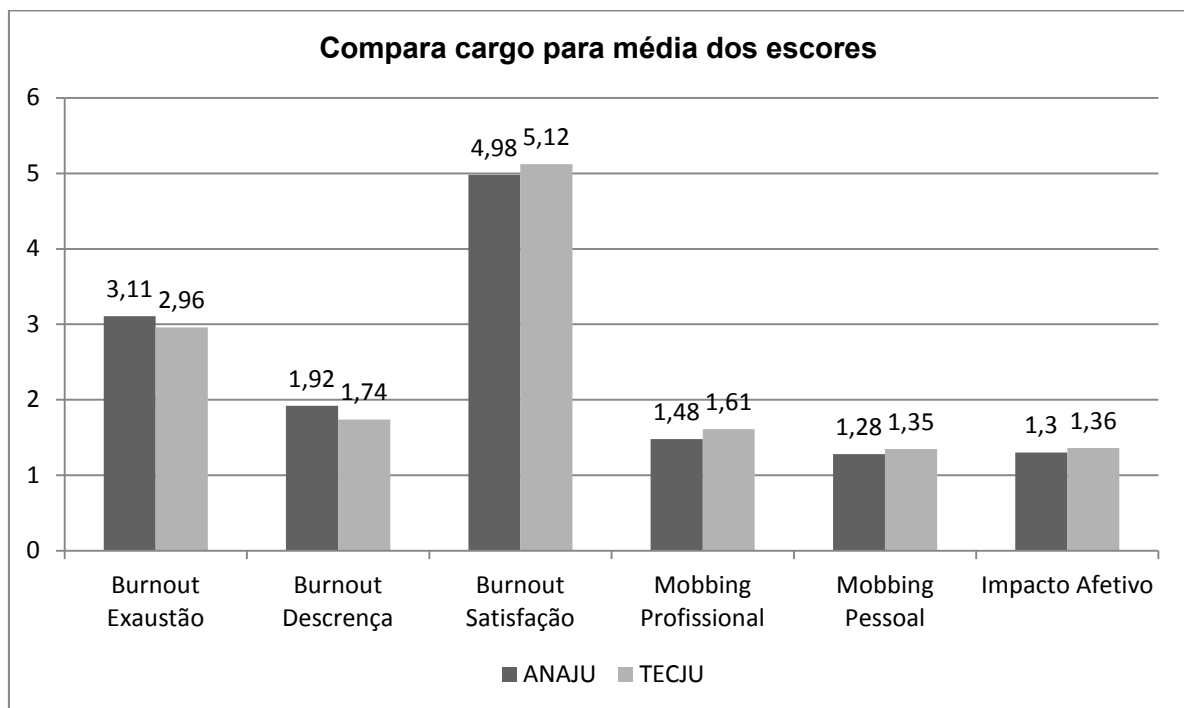


Tabela 22 - Compara cargo para média dos escores

Cargo (Média)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor	
<i>Burnout</i>	Exaustão Emocional	ANAJU	3,11	3,00	1,62	52%	0,00	6,00	202	0,22	0,307
		TECJU	2,96	3,00	1,74	59%	0,00	6,00	350	0,18	
	Descrença	ANAJU	1,92	1,60	1,46	76%	0,00	6,00	202	0,20	
		TECJU	1,74	1,40	1,40	81%	0,00	6,00	350	0,15	
Satisfação Pessoal	ANAJU	4,98	5,17	0,92	18%	1,00	6,00	202	0,13	0,112	
	TECJU	5,12	5,42	1,00	20%	1,00	6,00	350	0,10		
<i>Mobbing</i>	Fatores Profissionais	ANAJU	1,48	1,14	0,88	59%	1,00	6,43	202	0,12	0,162
		TECJU	1,61	1,11	1,10	68%	1,00	6,71	350	0,12	
	Fatores Pessoais	ANAJU	1,28	1,00	0,72	57%	1,00	6,40	202	0,10	
		TECJU	1,35	1,00	0,84	62%	1,00	6,20	350	0,09	
Impacto Afetivo do Mobbing	ANAJU	1,30	1,00	0,55	42%	1,00	3,46	202	0,08	0,263	
	TECJU	1,36	1,04	0,63	46%	1,00	4,00	350	0,07		

Gráfico 26 - Compara cargo para média dos escores



Observou-se que, apesar de haver diferenças médias dos escores para o cargo, estas não podem ser consideradas estatisticamente significativas.

7.6.5 Dimensões do *burnout* e *mobbing* por tempo de serviço no tribunal

As Tabelas 23 e 24 e os Gráficos 27 e 28 descrevem os resultados por tempo de serviço no tribunal.

Tabela 23 - Compara tempo de serviço no tribunal para soma dos escores

Tempo de tribunal (Soma)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor	
Exaustão Emocional	MEN1	14,9	13	8,6	58%	2	29	17	4,1	0,073	
	1A3	13,1	10	8,4	64%	0	29	73	1,9		
	3A5	12,7	13	5,5	43%	3	25	24	2,2		
	5A10	14,9	14	8,3	55%	0	30	82	1,8		
	10A20	15,1	15,5	8,8	58%	0	30	212	1,2		
	20A30	16,8	17,5	8,3	49%	0	30	126	1,4		
	MAI30	14,1	14,5	9,0	63%	1	27	18	4,1		
Burnout	Descrença	MEN1	8,9	5	8,5	95%	0	23	17	4,0	0,673
		1A3	8,1	7	7,0	86%	0	30	73	1,6	
		3A5	9,3	7	7,0	75%	1	30	24	2,8	
		5A10	8,9	6	7,4	83%	0	30	82	1,6	
		10A20	9,2	7	7,1	77%	0	30	212	0,9	
		20A30	9,8	7	7,2	73%	0	30	126	1,3	
		MAI30	7,2	6	6,1	84%	0	19	18	2,8	
Satisfação Pessoal	MEN1	30,9	33	5,7	18%	21	36	17	2,7	0,888	
	1A3	30,9	32	4,7	15%	15	36	73	1,1		
	3A5	29,9	30,5	5,9	20%	14	36	24	2,4		
	5A10	30,8	33	5,8	19%	10	36	82	1,3		
	10A20	30,3	32	6,2	21%	6	36	212	0,8		
	20A30	29,9	32	6,0	20%	6	36	126	1,0		
	MAI30	31,2	33	5,1	16%	20	36	18	2,4		
Mobbing	Fatores Profissionais	MEN1	23,1	16	13,4	58%	14	57	17	6,4	0,737
		1A3	19,5	15	10,9	56%	14	75	73	2,5	
		3A5	21,4	17	11,9	56%	14	64	24	4,8	
		5A10	21,3	16	11,3	53%	14	58	82	2,4	
		10A20	22,9	15	17,3	76%	14	94	212	2,3	
		20A30	21,8	16	13,0	60%	14	90	126	2,3	
		MAI30	23,4	16,5	13,4	57%	14	61	18	6,2	
	Fatores Pessoais	MEN1	12,5	10	5,8	46%	10	33	17	2,8	0,579
		1A3	11,9	10	5,8	49%	10	38	73	1,3	
		3A5	12,1	10	4,8	40%	10	32	24	1,9	
		5A10	12,9	10	5,9	45%	10	36	82	1,3	
		10A20	14,0	10	9,8	70%	10	62	212	1,3	
		20A30	13,2	10	7,7	58%	10	64	126	1,3	
		MAI30	14,2	10,5	7,9	56%	10	34	18	3,6	
Impacto Afetivo do Mobbing	MEN1	19,2	15	8,8	46%	13	39	17	4,2	0,425	
	1A3	15,7	13	5,3	34%	13	42	73	1,2		
	3A5	16,3	15	5,8	36%	13	39	24	2,3		
	5A10	17,3	14	7,5	43%	13	50	82	1,6		
	10A20	17,8	13	8,8	49%	13	52	212	1,2		
	20A30	17,3	13	7,5	43%	13	45	126	1,3		
	MAI30	18,8	13	7,8	41%	13	33	18	3,6		

Gráfico 27 - Compara tempo de serviço no tribunal para soma dos escores

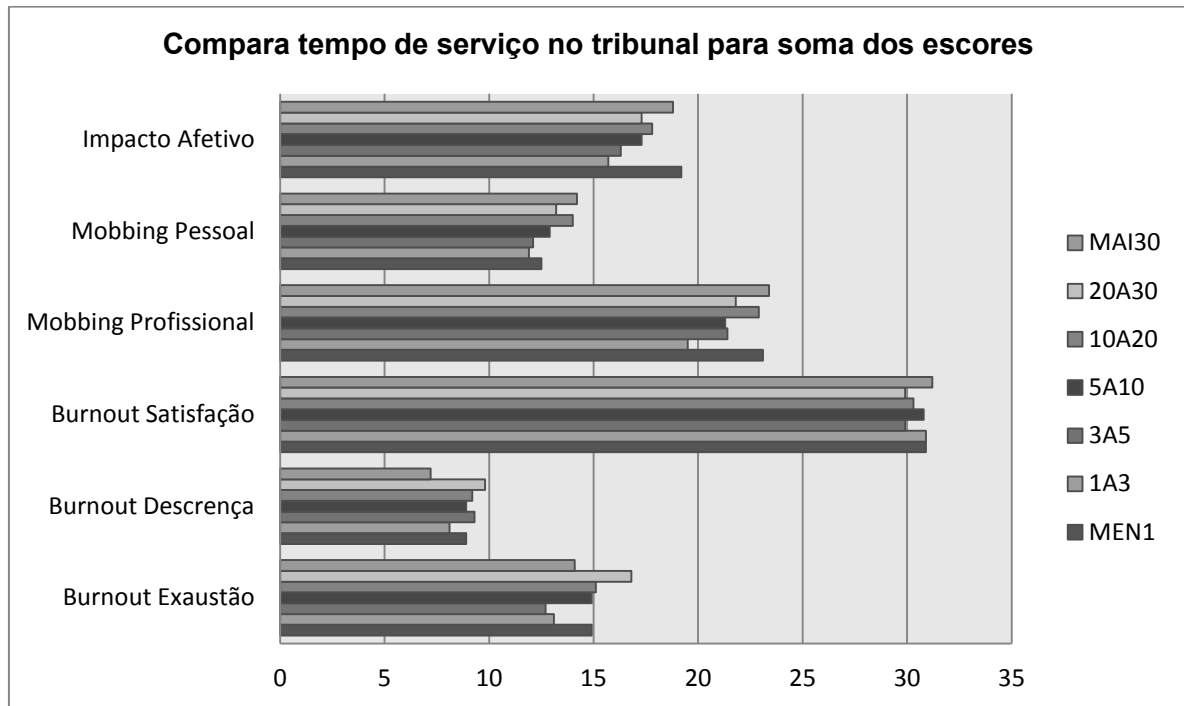
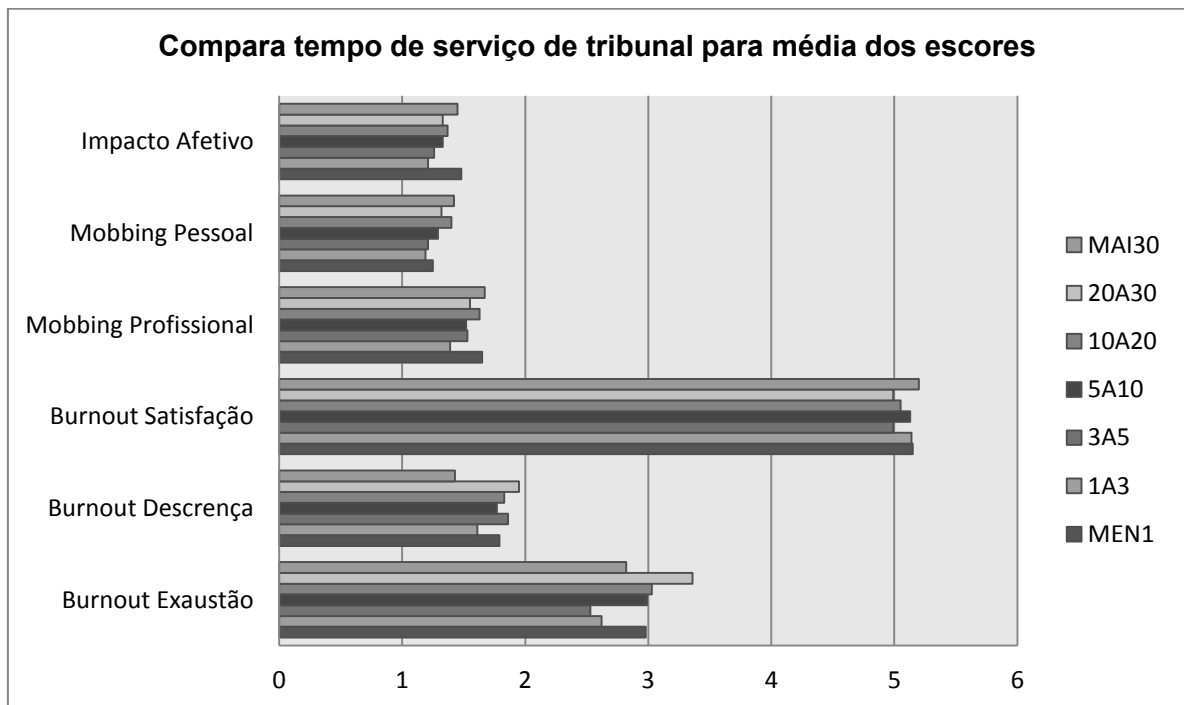


Tabela 24 - Compara tempo de serviço no tribunal para média dos escores

Tempo de tribunal (Média)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor
Exaustão Emocional	MEN1	2,98	2,60	1,71	58%	0,40	5,80	17	0,81	0,073
	1A3	2,62	2,00	1,67	64%	0,00	5,80	73	0,38	
	3A5	2,53	2,60	1,09	43%	0,60	5,00	24	0,44	
	5A10	2,99	2,80	1,65	55%	0,00	6,00	82	0,36	
	10A20	3,03	3,10	1,77	58%	0,00	6,00	212	0,24	
	20A30	3,36	3,50	1,66	49%	0,00	6,00	126	0,29	
	MAI30	2,82	2,90	1,79	63%	0,20	5,40	18	0,83	
Burnout Descrença	MEN1	1,79	1,00	1,70	95%	0,00	4,60	17	0,81	0,673
	1A3	1,61	1,40	1,40	86%	0,00	6,00	73	0,32	
	3A5	1,86	1,40	1,39	75%	0,20	6,00	24	0,56	
	5A10	1,77	1,20	1,47	83%	0,00	6,00	82	0,32	
	10A20	1,83	1,40	1,41	77%	0,00	6,00	212	0,19	
	20A30	1,95	1,40	1,43	73%	0,00	6,00	126	0,25	
	MAI30	1,43	1,20	1,21	84%	0,00	3,80	18	0,56	
Satisfação Pessoal	MEN1	5,15	5,50	0,95	18%	3,50	6,00	17	0,45	0,888
	1A3	5,14	5,33	0,79	15%	2,50	6,00	73	0,18	
	3A5	4,99	5,08	0,98	20%	2,33	6,00	24	0,39	
	5A10	5,13	5,50	0,96	19%	1,67	6,00	82	0,21	
	10A20	5,05	5,33	1,04	21%	1,00	6,00	212	0,14	
	20A30	4,99	5,33	1,00	20%	1,00	6,00	126	0,17	
	MAI30	5,20	5,50	0,85	16%	3,33	6,00	18	0,39	
Mobbing Fatores Profissionais	MEN1	1,65	1,14	0,96	58%	1,00	4,07	17	0,45	0,738
	1A3	1,39	1,07	0,78	56%	1,00	5,36	73	0,18	

	3A5	1,53	1,21	0,85	56%	1,00	4,57	24	0,34	
	5A10	1,52	1,14	0,81	53%	1,00	4,14	82	0,17	
	10A20	1,63	1,07	1,24	76%	1,00	6,71	212	0,17	
	20A30	1,55	1,14	0,93	60%	1,00	6,43	126	0,16	
	MAI30	1,67	1,18	0,96	57%	1,00	4,36	18	0,44	
Fatores Pessoais	MEN1	1,25	1,00	0,58	46%	1,00	3,30	17	0,28	
	1A3	1,19	1,00	0,58	49%	1,00	3,80	73	0,13	
	3A5	1,21	1,00	0,48	40%	1,00	3,20	24	0,19	
	5A10	1,29	1,00	0,59	45%	1,00	3,60	82	0,13	0,579
	10A20	1,40	1,00	0,98	70%	1,00	6,20	212	0,13	
	20A30	1,32	1,00	0,77	58%	1,00	6,40	126	0,13	
	MAI30	1,42	1,05	0,79	56%	1,00	3,40	18	0,36	
	MEN1	1,48	1,15	0,67	46%	1,00	3,00	17	0,32	
	1A3	1,21	1,00	0,41	34%	1,00	3,23	73	0,09	
	3A5	1,26	1,15	0,45	36%	1,00	3,00	24	0,18	
Impacto Afetivo do <i>Mobbing</i>	5A10	1,33	1,08	0,57	43%	1,00	3,85	82	0,12	0,424
	10A20	1,37	1,00	0,68	49%	1,00	4,00	212	0,09	
	20A30	1,33	1,00	0,58	43%	1,00	3,46	126	0,10	
	MAI30	1,45	1,00	0,60	41%	1,00	2,54	18	0,28	

Gráfico 28 - Compara tempo de serviço de tribunal para média dos escores



Foi verificado que, embora existam diferenças médias dos escores para o tempo de serviço no tribunal, estas não podem ser consideradas estatisticamente significativas.

7.6.6 Dimensões do *burnout* e *mobbing* por local de trabalho

Os dados presentes nas Tabelas 25, 26, 27, 28 e nos Gráficos 29 e 30 permitem analisar os escores em relação ao local de trabalho.

Tabela 25 - Compara local de trabalho para soma dos escores

Local de trabalho (Soma)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor		
<i>Burnout</i>	Exaustão Emocional	ADM	12,7	13	8,2	64%	0	29	99	1,6	0,001	
		PRIM	16,1	17	8,5	53%	0	30	343	0,9		
		SEGUN	14,1	13	8,4	60%	0	30	110	1,6		
	Descrença	ADM	9,5	7	7,9	83%	0	30	99	1,6		0,718
		PRIM	9,0	7	7,0	77%	0	30	343	0,7		
		SEGUN	8,7	6	6,9	78%	0	30	110	1,3		
	Satisfação Pessoal	ADM	29,1	31	6,0	21%	13	36	99	1,2		0,040
		PRIM	30,7	32	5,9	19%	6	36	343	0,6		
		SEGUN	30,6	31,5	5,5	18%	6	36	110	1,0		
<i>Mobbing</i>	Fatores Profissionais	ADM	21,1	16	12,2	58%	14	82	99	2,4	0,203	
		PRIM	22,7	16	15,6	69%	14	94	343	1,7		
		SEGUN	20,0	15	11,7	59%	14	80	110	2,2		
	Fatores Pessoais	ADM	12,3	10	6,3	51%	10	57	99	1,2	0,100	
		PRIM	13,8	10	8,8	64%	10	64	343	0,9		
		SEGUN	12,3	10	6,2	50%	10	47	110	1,2		
Impacto Afetivo do <i>Mobbing</i>	ADM	16,3	13	6,3	39%	13	45	99	1,2	0,121		
	PRIM	17,9	14	8,4	47%	13	52	343	0,9			
	SEGUN	16,6	13	6,9	41%	13	43	110	1,3			

Tabela 26: P-valores da tabela 25

		ADM	PRIM
Exaustão	PRIM	0,002	
	SEGUN	0,500	0,076
Satisfação	PRIM	0,033	
	SEGUN	0,136	0,980

Gráfico 29: Compara local de trabalho para soma dos escores

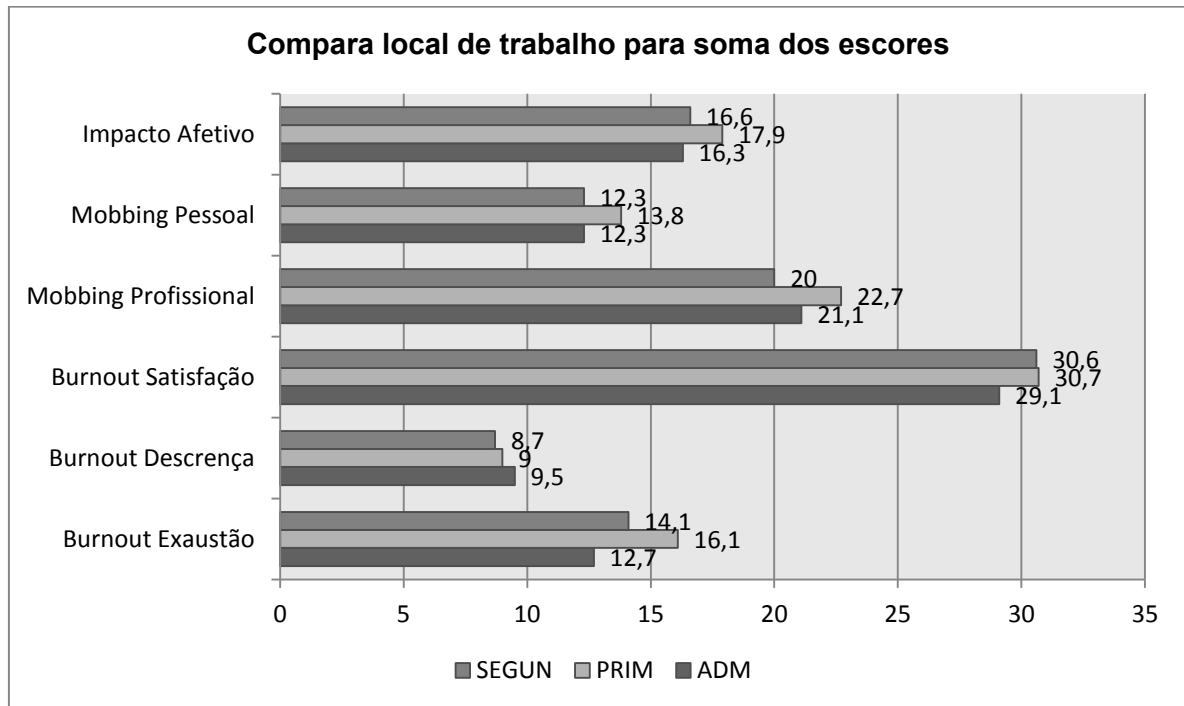


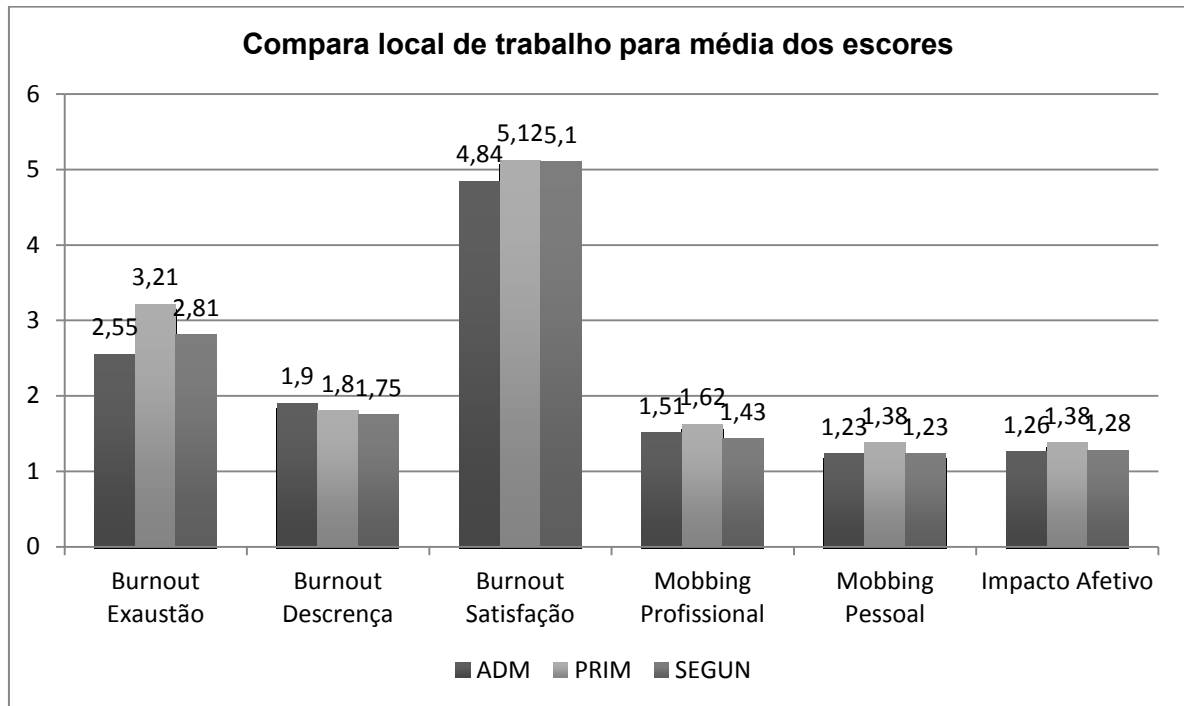
Tabela 27 - Compara local de trabalho para média dos escores

Local de trabalho (Média)		Média	Mediana	Desvio Padrão	CV	Min	Max	N	IC	P-valor
Exaustão Emocional	ADM	2,55	2,60	1,63	64%	0,00	5,80	99	0,32	0,001
	PRIM	3,21	3,40	1,69	53%	0,00	6,00	343	0,18	
	SEGUN	2,81	2,60	1,68	60%	0,00	6,00	110	0,31	
Burnout Descrença	ADM	1,90	1,40	1,58	83%	0,00	6,00	99	0,31	0,718
	PRIM	1,80	1,40	1,39	77%	0,00	6,00	343	0,15	
	SEGUN	1,75	1,20	1,37	78%	0,00	6,00	110	0,26	
Satisfação Pessoal	ADM	4,84	5,17	1,00	21%	2,17	6,00	99	0,20	0,041
	PRIM	5,12	5,33	0,98	19%	1,00	6,00	343	0,10	
	SEGUN	5,10	5,25	0,92	18%	1,00	6,00	110	0,17	
Mobbing Fatores Profissionais	ADM	1,51	1,14	0,87	58%	1,00	5,86	99	0,17	0,203
	PRIM	1,62	1,14	1,11	69%	1,00	6,71	343	0,12	
	SEGUN	1,43	1,07	0,84	59%	1,00	5,71	110	0,16	
Mobbing Fatores Pessoais	ADM	1,23	1,00	0,63	51%	1,00	5,70	99	0,12	0,100
	PRIM	1,38	1,00	0,88	64%	1,00	6,40	343	0,09	
	SEGUN	1,23	1,00	0,62	50%	1,00	4,70	110	0,12	
Impacto Afetivo do Mobbing	ADM	1,26	1,00	0,49	39%	1,00	3,46	99	0,10	0,122
	PRIM	1,38	1,08	0,65	47%	1,00	4,00	343	0,07	
	SEGUN	1,28	1,00	0,53	41%	1,00	3,31	110	0,10	

Tabela 28 - P-valores da tabela 27

	ADM	PRIM
Exaustão Emocional	PRIM 0,002	
	SEGUN 0,500	0,076
Satisfação Pessoal	PRIM 0,033	
	SEGUN 0,136	0,980

Gráfico 30 - Compara local de trabalho para média dos escores



Observou-se, com expressiva significância estatística, que a dimensão exaustão emocional do *burnout* em servidores lotados na primeira instância alcançou escores estatisticamente elevados quando comparados às outras lotações, com p-valor de 0,001. Curiosamente, este mesmo grupo de servidores apresentou, também, maiores escores em satisfação pessoal quando comparados às outras lotações, com boa significância estatística (p-valor 0,041). Os fatores profissionais e pessoais, bem como o impacto afetivo do *mobbing* não apresentaram diferenças estatísticas significativas. Conclui-se que existe diferença média estatisticamente significativa entre os locais de trabalho para os escores de exaustão emocional e satisfação pessoal do *burnout*.

7.7 Correlação entre as dimensões dos construtos *burnout* e *mobbing*

Utilizando a correlação de Pearson e o teste de correlação para medir o grau de relação entre os escores, foi possível validar as correlações.

A correlação é um valor que varia de -1 a 1.

Quando a correlação for positiva significa que, à medida que uma variável aumenta seu valor, a outra correlacionada a esta, também aumenta

proporcionalmente. Porém, se a correlação for negativa, implica que as variáveis são inversamente proporcionais, ou seja, à medida que uma cresce a outra decresce, ou vice versa.

Para analisar a correlação, podemos seguir duas etapas: a) verificar, através do p-valor, se é significativa; b) verificar se o valor é positivo (proporcional) ou negativo (inversamente proporcional).

As tabelas 29 e 30 e os gráficos 31 e 32 descrevem, nitidamente, as correlações existentes entre as dimensões dos construtos.

Tabela 29 - Correlação dos escores na soma

Soma		Burnout			Mobbing	
		Exaustão	Descrença	Satisfação Pessoal	Fatores Profissionais	Fatores Pessoais
Burnout	Descrença	Corr	0,592			
		P-valor	<0,001			
	Satisfação Pessoal	Corr	-0,339	-0,597		
		P-valor	<0,001	<0,001		
Mobbing	Fatores Profissionais	Corr	0,358	0,415	-0,277	
		P-valor	<0,001	<0,001	<0,001	
	Fatores Pessoais	Corr	0,319	0,352	-0,209	0,913
		P-valor	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Impacto Afetivo do Mobbing	Corr	0,316	0,318	-0,212	0,772	0,730
	P-valor	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001

Gráfico 31: Correlação dos escores na soma

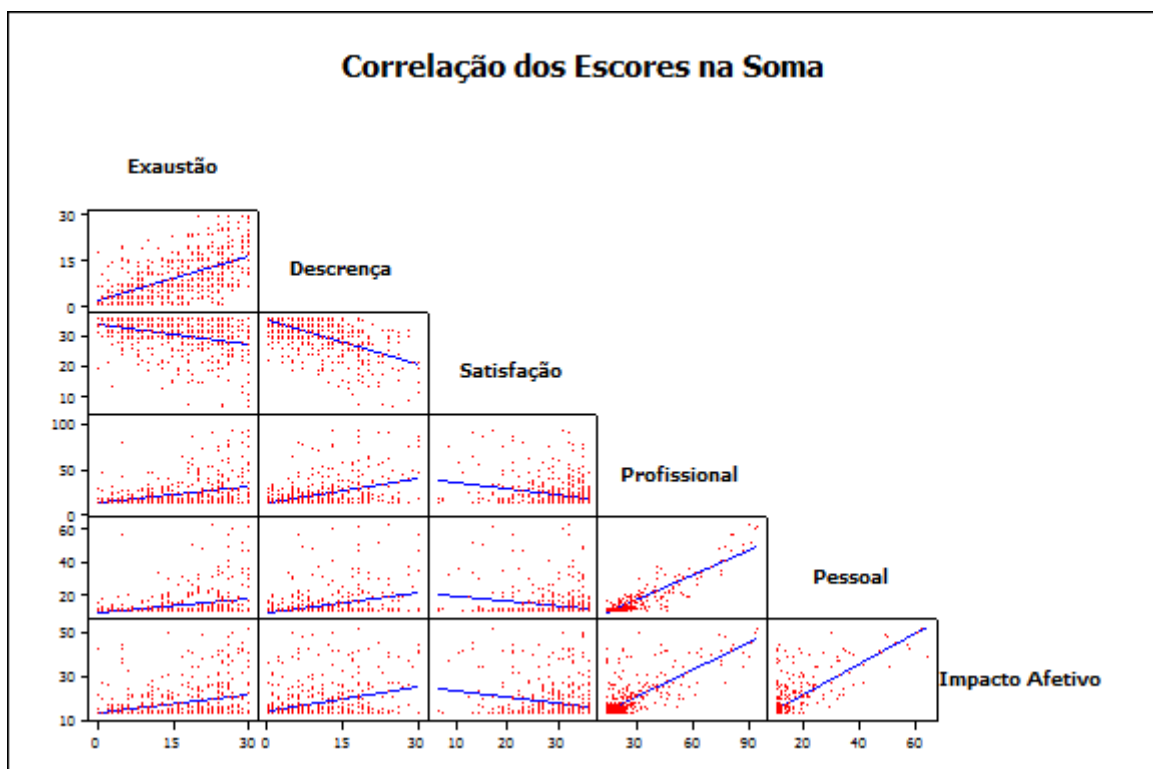
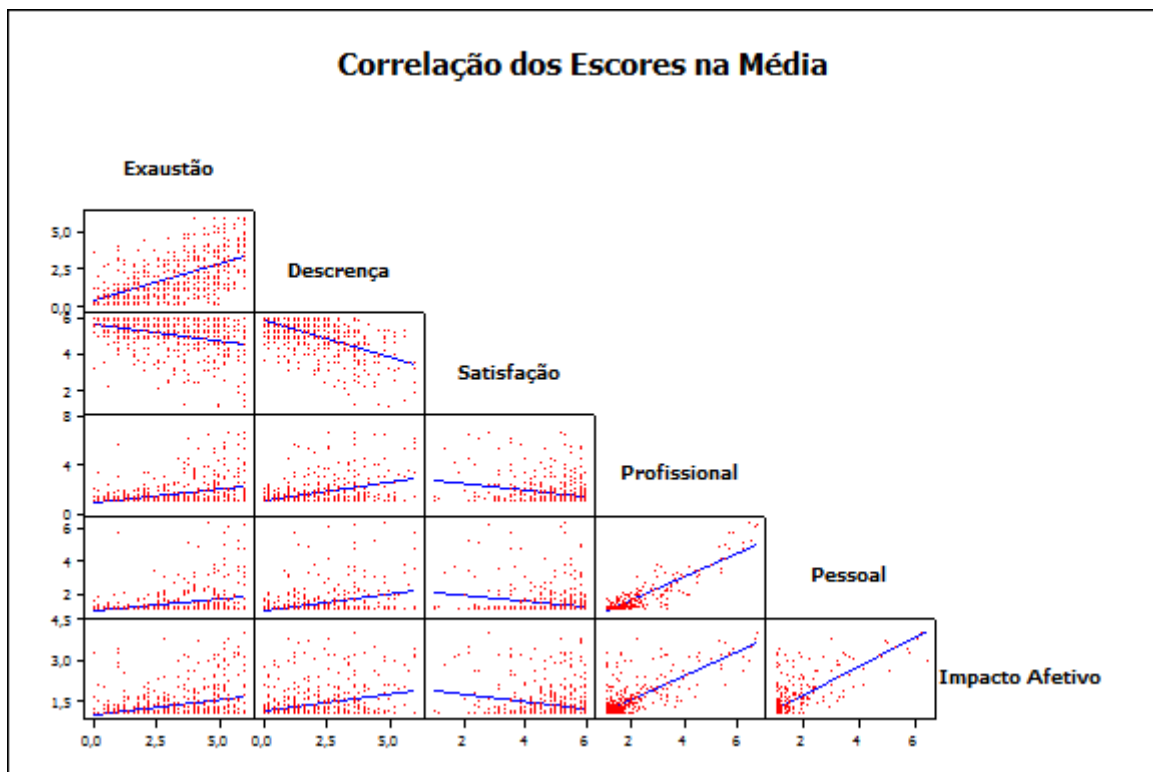


Tabela 30 - Correlação dos escores na média

Média		Burnout			Mobbing		
		Exaustão	Descrença	Satisfação Pessoal	Fatores Profissionais	Fatores Pessoais	
Burnout	Descrença	Corr	0,592				
		P-valor	<0,001				
Burnout	Satisfação Pessoal	Corr	-0,339	-0,597			
		P-valor	<0,001	<0,001			
Mobbing	Fatores Profissionais	Corr	0,358	0,415	-0,277		
		P-valor	<0,001	<0,001	<0,001		
Mobbing	Fatores Pessoais	Corr	0,319	0,352	-0,209	0,913	
		P-valor	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	
Impacto Afetivo do Mobbing		Corr	0,316	0,318	-0,212	0,772	0,730
		P-valor	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001

Gráfico 32: Correlação dos escores na média



Com base em uma análise intra-construto, ou seja, comparando-se as dimensões de um mesmo construto, observa-se que, em relação ao *burnout*, a exaustão emocional e a descrença têm uma correlação positiva, isto é, exaustão emocional e descrença são diretamente proporcionais. Por outro lado, quando exaustão emocional e descrença são confrontadas com a satisfação pessoal, estabelece-se uma correlação negativa, ou seja, tanto exaustão emocional quanto descrença são inversamente proporcionais à satisfação pessoal.

Em uma análise intra-construto em relação ao *mobbing*/assédio moral, percebe-se que os fatores profissionais, os fatores pessoais e o impacto afetivo evidenciam correlações positivas, ou seja, são diretamente proporcionais, em especial os fatores profissionais e os pessoais com uma correlação de 0,913.

Os dados obtidos, também, permitem uma análise comparativa inter-construtos. Nota-se que exaustão emocional e descrença guardam uma correlação positiva com os fatores profissionais, os fatores pessoais e o impacto afetivo do assédio moral, ou seja, são diretamente proporcionais. Por outro lado, a satisfação pessoal tem uma correlação negativa com os fatores profissionais, os fatores pessoais e o impacto afetivo do assédio moral, ou seja, são inversamente proporcionais.

Ressalta-se o fato de que todas as correlações descritas acima apresentaram significância estatística, uma vez que o p-valor foi menor que 0,001.

8 AVALIAÇÃO DAS HIPÓTESES

8.1 Hipótese 1

“Em indivíduos com escores altos de exaustão emocional e descrença a satisfação pessoal é menos frequente”.

Os resultados estatísticos permitiram uma avaliação intra-construto das dimensões do *burnout* e, por conseguinte, considerar esta hipótese verdadeira. Há, em especial, uma correlação negativa bastante significativa entre descrença e satisfação pessoal.

8.2 Hipótese 2

“Indivíduos que percebem mais frequentemente o assédio moral têm maior impacto afetivo”.

Os resultados estatísticos permitiram uma avaliação intra-construto das dimensões do *mobbing* e, por conseguinte, considerar esta hipótese verdadeira. Há, entre os fatores profissionais, os fatores pessoais e o impacto afetivo correlações, estatisticamente, bastante positivas que variam de 0,700 a 0,900.

8.3 Hipótese 3

“Indivíduos vítimas de mobbing apresentam menores escores em satisfação pessoal/eficácia profissional”.

Os resultados estatísticos identificaram correlações negativas entre as dimensões do assédio moral (fatores pessoais, fatores pessoais e impacto afetivo) e a satisfação pessoal do *burnout*. Portanto, esta hipótese é verdadeira.

8.4 Hipótese 4

“Indivíduos vítimas de mobbing apresentam maiores escores em despersonalização/descrença”.

Os resultados estatísticos identificaram correlações positivas entre as dimensões do assédio moral (fatores pessoais, fatores pessoais e impacto afetivo) e a descrença do *burnout*. Portanto, esta hipótese é verdadeira.

8.5 Hipótese 5

“O gênero feminino é vítima de mobbing mais freqüentemente que o gênero masculino”.

Os resultados não mostraram diferenças estatísticas significativas do *mobbing* entre homens e mulheres. Portanto, a hipótese não é verdadeira para a população estudada.

9.6 Hipótese 6

“A freqüência do burnout é semelhante em homens e mulheres”.

Os resultados estatísticos mostraram equilíbrio entre os gêneros na população estudada, confirmando a hipótese, todavia vale ressaltar que há diferença estatisticamente significativa na dimensão descrença, que é mais freqüente nos homens. Dos que apresentaram *burnout*, 53% são mulheres e 47% são homens.

8.7 Hipótese 7

“Escore mais altos de exaustão emocional são mais freqüentes em mulheres”.

A hipótese é verdadeira, mas não há grande significância estatística na população estudada.

8.8 Hipótese 8

“Escore mais altos de descrença/despersonalização são mais frequentes em homens”.

A hipótese é verdadeira e com expressiva significância estatística na população estudada (p-valor 0,037).

8.9 Hipótese 9

“Indivíduos com idade maior ou igual a 50 anos são, mais frequentemente, vítimas de mobbing”.

Não há diferenças estatísticas significativas do *mobbing* entre as faixas etárias na população estudada, portanto a hipótese não é verdadeira.

8.10 Hipótese 10

“O mobbing é mais freqüente em indivíduos lotados na primeira instância”.

Não há diferenças estatísticas significativas do *mobbing* entre os locais de trabalho.

8.11 Hipótese 11

“A freqüência do mobbing é maior nos técnicos judiciários”

Não há diferenças estatísticas significativas do *mobbing* entre os cargos na população estudada.

8.12 Hipótese 12

“A exaustão emocional é mais frequente em servidores lotados na primeira instância”.

Esta hipótese é verdadeira na população estudada, com expressiva significância estatística e p-valor 0,001.

8.13 Hipótese 13

“A satisfação pessoal/eficácia profissional é mais frequente em servidores da área administrativa”.

Além da hipótese não ser verdadeira na população estudada, o grupo de servidores administrativos, em sentido contrário à hipótese, apresentou escores moderados de satisfação pessoal/eficácia profissional com expressiva significância estatística (p-valor 0,040), enquanto servidores da segunda e da primeira instância apresentaram escores elevados.

8.14 Hipótese 14

“O exaustão emocional é mais frequente nos servidores com mais idade”.

A faixa etária de 41 a 50 anos apresentou resultados com expressiva significância estatística para exaustão emocional (p-valor 0,030), principalmente quando comparada à faixa etária 51 a 60 anos. Portanto, esta hipótese não é verdadeira.

8.15 Hipótese 15

“O mobbing é mais frequente em servidores com menos tempo de tribunal”.

Apesar de diferenças nos escores, não houve expressiva significância estatística entre os diversos grupos relacionados ao tempo de serviço no tribunal. Portanto esta hipótese não é verdadeira.

8.16 Hipótese 16

“As dimensões do burnout (alta exaustão emocional, alta descrença e reduzida satisfação pessoal) são mais frequentes em servidores casados”.

Apesar de diferenças nos escores, não houve expressiva significância estatística relacionada ao estado civil do servidor.

DISCUSSÃO E RECOMENDAÇÕES

Primeiramente, vale ressaltar que a presente pesquisa significou um desafio ao pesquisador sem precedentes, tanto pelos objetos de estudo, assédio moral e *stress*, cercados, muitas vezes, de polêmicas e preconceitos, como também pelo fato de o local escolhido da investigação ser uma instituição extremamente hierarquizada, como é a tradição de qualquer corte de justiça. Esses dois aspectos que, *a priori*, poderiam tornar-se dificuldades, em nenhum momento representaram problemas, muito pelo contrário. A começar pela sensibilidade que os gestores tiveram ao autorizarem a realização da investigação, entendendo o impacto positivo, a validade social e os benefícios que poderiam ser direcionados à instituição e ao seu corpo de servidores, na medida em que os resultados obtidos poderiam subsidiar as tomadas de decisões e a elaboração de políticas públicas administrativas, qualificação dos recursos humanos e gestão humanizada de pessoas que visem à prevenção, identificação e combate aos fenômenos estudados.

Em relação à validade social, já citada no parágrafo anterior, cabe ressaltar alguns aspectos. Este item tornou-se pré-requisito fundamental e, atualmente, exigência na elaboração de trabalhos científicos e deve estar presente, de forma ainda mais bem destacada, em estudos realizados em instituições públicas e financiados com recursos oficiais. Certamente, a CAPES/CNPQ levou este preceito em consideração ao analisar a presente pesquisa e ao deferir recursos financeiros para sua execução. É inquestionável que a investigação realizada e os resultados obtidos vão ao encontro desta premissa. Se, de um lado, sob o prisma do local da pesquisa e do público-alvo, as intervenções a serem realizadas trarão impacto positivo a esta comunidade, por outro, uma parcela muito maior, que possua características semelhantes à estudada, poderá ser beneficiada. E, quando se discute acerca da validade social, este aspecto ganha maior relevância, ou seja: um estudo não se deve fechar em si mesmo, uma vez que os potenciais benefícios que seus resultados geram devem atingir o maior número possível de pessoas, em suma, beneficiar a sociedade.

Considerando esta perspectiva, os referenciais teóricos e o “estado da arte” associados ao *mobbing* e ao *burnout* indicaram e reafirmaram, não só para o

tribunal, mas para além do tribunal, que relações interpessoais aversivas e um ambiente de trabalho hostil podem fomentar o surgimento dos fenômenos estudados e de várias seqüelas relacionadas a eles, entre as quais: absenteísmo, licenças médicas prolongadas, prejuízos previdenciários, aposentadorias precoces, adoecimento de funcionários, depressão, redução da qualidade de vida etc.

Voltando à pesquisa em si, a receptividade e o interesse do público-alvo foram, desde o início, muito satisfatórios, em virtude de dois principais motivos: a garantia de sigilo absoluto sobre as informações e as respostas dadas e a percepção de que os resultados, de alguma maneira, poderiam ser canalizados para a melhoria nas condições e no ambiente de trabalho.

Outro aspecto, indubitavelmente, indispensável para que o estudo fosse realizado foi a tecnologia digital, sem a qual a divulgação da pesquisa, a aplicação dos instrumentos, as análises estatísticas e a consolidação dos resultados seriam muito mais difíceis do que foram.

O projeto apresentou avanços significativos após concluído o exame de qualificação no PPFH, ocasião na qual a banca fez apontamentos e sugestões fundamentais e imprescindíveis que alavancaram a pesquisa e permitiram, especialmente, uma melhor escolha dos instrumentos para aferição do *mobbing*.

Um dos objetivos da pesquisa foi avaliar se os construtos *burnout* e *mobbing* possuem, entre suas dimensões, correlações estatisticamente significativas. Este tópico tem sido abordado por alguns autores que julgam, de fato, haver estas interfaces, uma vez que preconizam ser o *burnout* a seqüela mais prevalente em indivíduos assediados moralmente.

A definição se há e quais são as interfaces entre *burnout* e *mobbing* torna-se, do ponto de vista operacional, útil, pois, ao identificar a presença do *burnout*, ou pelo menos a quantificação de suas dimensões, em determinada população, pode-se suspeitar de que a mesma população foi vítima de *mobbing*. Desta maneira, é possível instituir ações preventivas e medidas de intervenção, uma vez que *mobbing* e *burnout* estabelecem, entre si, uma alça de retroalimentação positiva de mau prognóstico para a população afetada.

Os dados obtidos possibilitaram, também, uma análise intra-construto por meio das respectivas dimensões. Entre as dimensões do *burnout*, confirmou-se o

que já se previa. A exaustão emocional e a descrença guardam, entre si, uma correlação nitidamente positiva, e possuem uma evidente correlação negativa quando comparadas à satisfação pessoal/eficácia profissional. Estas correlações são significativas com p-valor menor que 0,001.

Em relação ao *mobbing*, os fatores profissionais, os fatores pessoais e o impacto afetivo apresentaram correlações, estatisticamente, positivas. Entre fatores profissionais e pessoais, a correlação suplanta 0,90 e estes com o impacto afetivo supera 0,70.

O passo seguinte foi, justamente, realizar uma análise inter-construtos das dimensões do *burnout* e do *mobbing*. Os resultados identificaram correlações positivas entre a exaustão emocional, a descrença, os fatores profissionais, os fatores pessoais e o impacto afetivo. Entre todas estas dimensões e a satisfação pessoal/eficácia profissional estabeleceu-se uma correlação negativa.

Em suma, foi possível concluir que há, sim, e quais são as relações entre as dimensões dos construtos objetos desta pesquisa.

A Síndrome de *Burnout*, definida por escores elevados em exaustão emocional e descrença e escores baixos em satisfação pessoal, foi identificada em quase 10% da amostra (49 participantes) do total de 552 participantes. Destes 49 indivíduos com *burnout*, houve predomínio das mulheres, da faixa etária de 41 a 50 anos, dos casados, dos técnicos judiciários, dos servidores da primeira instância e dos que têm de 10 a 20 anos de tribunal. Salienta-se que o *burnout* foi mais prevalente, justamente, nos servidores de primeira instância, cujas atividades envolvem intensas relações interpessoais, fatores, tradicionalmente, associados ao desenvolvimento da síndrome.

Do total dos participantes, a exaustão emocional apresentou-se mais freqüente entre as mulheres, como de praxe, assim como a descrença apresentou-se mais freqüente entre os homens. Vale enfatizar que a diferença da descrença entre homens e mulheres foi estatisticamente significativa.

Chamou a atenção a freqüência elevada e com grande significância estatística da exaustão emocional em servidores lotados na primeira instância. Analisando as atividades exercidas neste local de trabalho, sabe-se que a rotina é cansativa, com intensas relações interpessoais, seja com público externo quanto interno, e o volume de tarefas é sempre crescente. É válido explicar que a primeira instância é constituída pelas varas do trabalho, periodicamente, submetidas a inspeções, cha-

madras correições no jargão forense, que visam avaliar o andamento dos processos e a produtividade. De forma didática, pode-se afirmar que a primeira instância é “a porta de entrada” ou “o chão da fábrica” da instituição, onde as demandas são grandes e cumulativas. Neste contexto, a cobrança por resultados e soluções de problemas é inevitável e o desgaste sempre presente, o que justifica escores elevados em exaustão emocional. No entanto e curiosamente, o diagnóstico de *burnout* não foi freqüente neste grupo de servidores, provavelmente pelo fato de, ainda, apresentarem escores elevados em satisfação pessoal/eficácia profissional, fato que impede ou retarda o desenvolvimento da descrença e a instalação da síndrome.

Causou estranheza, ao se comparar, ainda, as dimensões do *burnout* com os locais de trabalho que os resultados tenham apontado menor satisfação pessoal/eficácia profissional nos servidores administrativos que, em tese, lidam com menos pressão e com menos desgaste com o público. Esta menor satisfação pessoal, mesmo com escores moderados, pode dever-se ao fato de este grupo não fazer parte da atividade-fim da instituição e, mesmo tendo uma rotina menos estressante, não perceber resultados claros e objetivos do seu trabalho, o que pode levar a uma certa falta de motivação.

Além dos fatores estressores já conhecidos inerentes à atividade jurisdicional, um novo surgiu recentemente: o processo eletrônico. Por decisão superior em caráter definitivo, não haverá mais processos físicos, de papel. Todos os processos terão que ser digitais. Todavia, surge a preocupação de que muitos servidores, principalmente os mais antigos, não tenham auto-eficácia computacional suficiente para dar conta desta mudança, podendo constituir-se em fator de risco para o aumento do *stress*.

O assédio moral ou *mobbing* é um fenômeno cada vez mais investigado, principalmente pela repercussão que gera em diversas esferas, a começar pelo grave prejuízo biopsicossocial ao assediado, que, em alguns casos, pode levar a danos irreversíveis. É fundamental destacar que se o *mobbing* for muito prevalente em determinada instituição, doentes ficam as vítimas e doente fica a própria instituição. Assim sendo, a identificação precoce de qualquer indício de assédio moral reveste-se de importância e responsabilidade, pois deve suscitar medidas de enfrentamento, visando à saúde e ao bem-estar humano, individualmente e coletivamente.

Considerando estes aspectos, enorme curiosidade fez-se presente com a possibilidade de realizar a pesquisa em um contexto em que, inegavelmente, a rigi-

dez das rotinas, o respeito à hierarquia, a elevada tecnicidade das atividades e a exigência do cumprimento de ordens, independente da vontade de cada um, estão presentes. Por estas razões, macro e micro-jogos de poder, mesmo que tacitamente, surgem. Porém, para compreender a possível existência do assédio moral não basta identificar determinadas características institucionais: é imperioso saber identificar nuances do comportamento e da essência humana que podem levar um indivíduo a prejudicar outro sob o ponto de vista moral e psicológico. Cabe, aqui, lembrar do dito popular: “conheça o verdadeiro caráter de uma pessoa dando-lhe poder”. Este poder, em condições normais, deve ser exercido de forma aglutinadora, humanizada e respeitosa. Quando é exercido pautado em intimidações, humilhações e constrangimentos, surge a figura nefasta do assediador. Neste contexto, entende-se assediador tanto pessoa física, como pessoa jurídica, uma vez que, em alguns casos, a própria instituição empregadora exerce, em virtude de políticas e decisões equivocadas, o que se convencionou chamar de assédio moral corporativo.

Este era o cenário que, após análise da literatura sobre o tema e a identificação de alguns casos que se assemelhavam a *mobbing*, poderia ser terreno fértil para o assédio moral. Entretanto, esta impressão preliminar não se confirmou após os resultados.

A percepção do assédio moral pelos fatores profissionais, a percepção do assédio moral pelos fatores pessoais e o impacto afetivo do assédio moral apresentaram, em grande maioria estatística, médias inferiores a 2 quando aferiu-se o fenômeno de forma geral ou quando o fenômeno foi pesquisado em relação às variáveis sócio-demográficas. Desta forma, ao serem interpretados os escores obtidos através dos instrumentos psicométricos aplicados para o *mobbing*, médias inferiores a 2 significam que, respectivamente, tanto para a percepção do assédio moral quanto para o impacto afetivo do assédio moral, a maioria dos indivíduos nunca ou quase nunca percebeu o fenômeno, bem como nunca se sentiu humilhada frente a atos hostis de superiores hierárquicos.

A baixa prevalência do *mobbing* na população pesquisada deve-se, provavelmente, a aspectos descritos a seguir.

Há alguns anos, a diretoria de pessoal e a diretoria de saúde do tribunal trabalham em conjunto, no intuito de prevenir, antecipar, identificar e intervir em situações que possam ser caracterizadas como possíveis casos de assédio moral. Encontros e cursos são, periodicamente, realizados com a presença dos diretores de

varas, dos gestores de pessoas, dos assistentes sociais, dos psicólogos, dos médicos e, eventualmente, dos magistrados. Havendo algum indício de conflito em qualquer lotação do tribunal que chame a atenção, as partes envolvidas são sempre convocadas, atitude que demonstra estar a administração atenta a este tipo de movimento.

Esta preocupação envolve tanto os servidores já lotados, como também os servidores ingressantes. Todos os servidores que tomam posse em cargo no tribunal participam de uma semana de “integração”, que é um período em que são apresentados à estrutura de funcionamento e às rotinas inerentes aos seus cargos. Tal medida constituiu-se em “pontapé inicial” e maneira de acolher os funcionários recém-chegados, deixando claro que futuras demandas poderão ser sempre atendidas.

As avaliações do estágio probatório são bastante abrangentes e constam de diversos itens que avaliam não só as habilidades relacionadas ao trabalho, como também as relações interpessoais no trabalho, tanto com pares quanto com os superiores hierárquicos. Estas avaliações não podem ser completadas sem a ciência e concordância do avaliado. Este *feedback*, de certa forma, acaba por inibir ou permitir a identificação precoce do fenômeno assédio moral.

Em relação às possíveis limitações da presente pesquisa, pode-se considerar o seguinte:

1) A opção de não pormenorizar os resultados por meio da não identificação das varas do trabalho foi uma demanda, principalmente, ética, uma vez que, caso contrário, os servidores de varas de cidades pequenas, que possuem poucos funcionários, seriam facilmente identificados e expostos. Vale ressaltar que os objetos do presente estudo, em especial o *mobbing*, requerem este tipo de cuidado, pois, caso exista assédio moral, este pode agravar-se ao não se preservar os respondentes;

2) Não é possível, após a interpretação dos resultados e a eventual confirmação da existência dos fenômenos pesquisados, realizar uma intervenção pessoal em cada participante, o que iria, frontalmente, de encontro ao princípio e ao compromisso de manutenção do sigilo estabelecido no termo de consentimento livre e esclarecido pactuados entre participantes e pesquisador. Por outro lado, a interpretação dos resultados permite um diagnóstico que considera aspectos sócio-

demográficos e micro-geográficos do local da pesquisa. Desta forma, informações referentes aos grupos, locais e instâncias mais acometidos pelos fenômenos, mesmo que de uma maneira mais genérica e menos pontual, permitem direcionar o estabelecimento e formulação de medidas de enfrentamento;

3) Apesar de a presente pesquisa, em virtude dos instrumentos utilizados, ter tido bastante acurácia na identificação dos fenômenos, a impessoalidade necessária à investigação não permitiu uma análise mais minuciosa dos atributos pessoais e de personalidade, que tanto interferem na gênese do *burnout* e do *mobbing*, como poderia acontecer em um estudo de caso, por exemplo. Todavia, se por um lado, a identificação destas características não pôde ser contemplada, a investigação adquiriu um alto grau de replicabilidade e significância estatística em função do delineamento escolhido;

4) O presente estudo possibilitou a identificação de características institucionais marcantes, fato que pode auxiliar pesquisas em outros órgãos do poder judiciário, uma vez que o modo de operação, em todos eles, é semelhante. Talvez, em instituições menos hierarquizadas e com padrões menos rígidos de trabalho, outro delineamento de pesquisa seja preferível. Em suma, parece que o método e instrumentos utilizados nesta investigação mostraram-se adequados à aplicação em um ambiente muito hierarquizado.

Sendo um órgão do poder judiciário, o tribunal segue as determinações emanadas pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Conselho Nacional da Justiça do Trabalho. Uma das metas a serem cumpridas é a qualidade de vida no trabalho e, certamente, ela passa pelo combate intransigente ao assédio moral.

De maneira paradoxal, as mesmas metas supracitadas envolvem o aumento da eficiência e produtividade na prestação de serviços no poder judiciário. *A priori*, não há nada de errado, muito pelo contrário, em se buscar um serviço público de excelência, visando a uma melhor qualidade. Contudo, os resultados encontrados na população pesquisada referentes à exaustão emocional acendem “um sinal de alerta” e suscitam questões primordiais que, ainda, carecem de resposta:

1) Até que ponto a busca permanente pela melhoria do atendimento aos jurisdicionados, da produtividade e da eficiência tem impacto negativo nos servidores?

- 2) Há recursos humanos suficientes que sejam capazes de cumprir as metas de produtividade sem prejuízos à saúde dos envolvidos?
- 3) Os servidores estão sendo devidamente capacitados?
- 4) Há dicotomia entre a alta produtividade e o bem-estar biopsicossocial dos servidores?

Após a análise minuciosa dos resultados da presente pesquisa, pôde-se chegar a algumas conclusões, positivas e negativas, descritas a seguir.

Entre as conclusões positivas estão:

- 1) O fato de o fenômeno *mobbing*, ao se interpretarem os fatores profissionais, os fatores pessoais e o impacto afetivo, ter apresentado baixa prevalência na população investigada;
- 2) Os esforços institucionais para prevenir e identificar, precocemente, o assédio moral parecem estar surtindo efeito, especialmente em função da parceria entre os setores de gestão de pessoas e o da saúde;
- 3) Estatisticamente, a satisfação pessoal/eficácia profissional apresentou escores moderados a altos.

Entre as conclusões negativas estão:

- 1) Aproximadamente 10% dos participantes da pesquisa apresentaram o diagnóstico de Síndrome de *Burnout*;
- 2) A dimensão exaustão emocional do *burnout* apresentou escores elevados com grande significância estatística nos servidores da primeira instância;
- 3) Há sobrecarga de trabalho e exigência de alta produtividade, em especial na primeira instância, cujo impacto é traduzido em forma de exaustão emocional;
- 4) Há riscos de aumento da descrença, que já se encontra com escores moderados na população, e conseqüente desenvolvimento do *burnout* em indivíduos com elevada exaustão emocional, caso passem a apresentar escores baixos em satisfação pessoal/eficácia profissional;
- 5) O cumprimento às determinações e metas emanadas pelos órgãos do poder judiciário sem levar em conta especificidades e características locais pode desencadear excesso de demandas e tornar o corpo de servidores mais vulnerável aos fenômenos *mobbing* e *burnout*.

REFERÊNCIAS

BARÓN-DUQUE, M.; MUNDUATE, L; BLANCO-BAREA, M. J. La espiral del Mobbing. *Revista Papeles del Psicólogo*, Sevilla, v. 23, n. 84, p. 71-82, 2003.

BARRETO, M. M. S. Uma jornada de humilhações. 2000. 266 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Departamento de Psicologia Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2000.

BATTISTELLI, B. M.; AMAZARRAY, M. R; KOLLER, S. H. O assédio moral no trabalho na visão de operadores do direito. *Psicol. Soc.*, Florianópolis , v. 23, n. 1, abr. 2011. Disponível em :
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822011000100005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 16 nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822011000100005>.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *O Estado da Arte do Burnout no Brasil* 8, 2002.

_____. MBI – *Maslach Burnout Inventory* e suas adaptações para o Brasil. In: REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA, 32. *Anais da...* Rio de Janeiro, 2001. p. 84-85.

BOBROFF, M. C. C; MARTINS, J. T. Assédio moral, ética e sofrimento no trabalho. *Rev. Bioét.*, Brasília , v. 21, n. 2, ago. 2013 . Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-80422013000200008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 29 nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S1983-80422013000200008>.

CAHU, G. R. P. et al. Assédio moral: análise de conceito na perspectiva evolucionista de Rodgers. *Acta paul. enferm.*, São Paulo , v. 25, n. 4, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000400012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 16 nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002012000400012>.

CALVO, A . C. “Assédio moral”: o abuso vai para o banco dos réus. *Boletim Informativo Contmatic Phoenix*, n. 48, p. 6-7, jul. 2008.

CAMPOS CAMACHO, P; ABARCA BARRANTES, Carlos; PRADO ALFARO, G. Acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo. *Med. leg. Costa Rica*, Heredia, v. 22, n. 2, set. 2005. Disponível em:
<http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152005000200004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 nov. 2013.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Propriedades psicométricas do *Maslach Burnout Inventory* em uma amostra multifuncional. *Estudos de Psicologia*, Campinas, v. 24, n.3, p. 325-332, jul. -.set. 2007.

CARLOTTO, M. S; PALAZZO, L. S. Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro , v. 22, n. 5, maio 2006 . Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2006000500014&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 19 nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2006000500014>.

CARVALHO, G. D. *Mobbing nos enfermeiros: estudo preliminares*. Bragança, Portugal: ISLA, 2007.p. 1-16.

CASTILLO RAMIREZ, S. Acoso moral y sus repercusiones médico legales. *Med. leg.* Costa Rica, Heredia, v. 21, n. 1, mar. 2004 . Disponível em

<http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 nov. 2013.

CONOVER, W. U. *Practical Nonparametric Statistics*. New York, Jonh Willy & Sons, 1971.

DANIEL, W. W. *Bioestatistics: a foundation for Analysis in the Health Sciences*. 6.th. USA: Ed. Georgia / Jonh Wiley, 1995.

DÓREA, M. *Avaliação da Síndrome de Burnout no corpo discente de uma faculdade privada de medicina da região serrana do Estado do Rio de Janeiro*. 2007.

Dissertação (Mestrado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

DÓRIA-FILHO, U. *Introdução à Bioestatística: para simples mortais*. São Paulo: Elsevier, 1999.

EINARSEN, S. Harassment and bullying at work: A review of Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, Bergen, v. 5, n. 4, p. 379-401, 2000.

ELVIRA, J. A. M; CABRERA, J. H. Estrés y burnout em professors. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, v. 4, n. 3, p. 597-621, 2004.

FIDALGO, Á. M.; PIÑUEL y ZABALA, I. La Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, Oviedo, v. 16, p. 615-624, 2004.

FONSECA, J; MARTINS, G, *Curso de estatística*, 6. ed., São Paulo: Atlas, 1996.

FRANÇA, H. H. A Síndrome de *Burnout*. *Revista Brasileira de Medicina*, n. 44, p. 197-199, 1987.

FREIRE, P. A. Assédio moral e saúde mental do trabalhador. *Trab. Educ. Saúde*, Rio de Janeiro , v. 6, n. 2, out. 2008 . Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462008000200009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 16 nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462008000200009>.

FREITAS, M. E. de. Quem paga a conta do assédio moral no trabalho?. *RAE electron.*, São Paulo, v. 6, n. 1, jun. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482007000100011&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 29 Nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S1676-56482007000100011>.

FREUDENBERGER, H.J. *Staff Burn-Out. Journal of Social Issues*, n. 30, p. 159-165, 1974.

FUAT, T.; ZEKERIYA, Ç. The relation between mobbing behaviors teachers in elementary schools are exposed to and their burnout levels - *Procedia Social and Behavioral Sciences*, n. 15, p.2704–2709, 2011.

GIL-MONTE, P. R.; CARLOTTO, M. S; CÂMARA, S. G; Prevalence of burnout in a sample of Brazilian teachers. *Eur. J. Psychiat.*, Zaragoza, v. 25, n. 4, dic. 2011. Disponível em: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-61632011000400003&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 30 nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.4321/S0213-61632011000400003>.

GONZÁLEZ-DE-RIVERA, J. L. *Estrés por mobbing: la clínica del acoso psicológico em el trabajo*. In: SIMPOSIO DE PSICOLOGÍA Y SALUD OCUPACIONAL, 2., [Annalles...]. Puerto Rico, 2007.

_____. *El trastorno por mediocridad inoperante activa (Síndrome MIA)*. Psiquis, Madrid, 1997.

GUIMARÃES, L. A. M.; RIMOLI, A. O. *Mobbing (assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional*. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 183-192, 2006.

HELOANI, J. R. Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. *RAE-eletrônica*, São Paulo, v. 3, n. 1, 2004.

HIRIGOYEN, M. F. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio*. Rio de Janeiro: Beltrand Brasil, 2002.

_____. *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. 5. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil,, 2002.

HOEL, H.; COOPER, C. Origins of bullying: theoretical frameworks for explaining workplace bullying. In: TEHRANI, N. (Org.). *Building a culture of respect: Managing bullying at work*. London: Taylor & Francis., 2001. p.45-53.

HOEL, H.; COOPER, C.; FARAGHER, B. The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, n.10, p. 443-466, 2001.

LEI Nº 11.409 DE 04 DE NOVEMBRO DE 2002 – CAMPINAS/SP. Diário oficial do Município de Campinas, SP de 05 nov. 2002.

LEVY, G. C. T. *Avaliar o índice de burnout em professores da rede pública de ensino localizada na região sudeste*, Dissertação de Mestrado em Educação, PROPED/UERJ, 2006.

LEVY, G. C. T.; NUNES SOBRINHO, F. P. *A Síndrome de Burnout em professores do ensino regular: pesquisa, reflexões e enfrentamento*. Rio de Janeiro: Cognitiva, 2010.

LEVY, G. C. T.; NUNES SOBRINHO, F. P.; SOUZA, C. A. Síndrome de Burnout em professores da rede pública. *Revista Produção*, São Paulo, v. 19, p. 458-465, 2009.

LEYMANN, H. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v. 5, n. 2, p. 165-184, 1996.

_____. Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, n. 56, p. 1213-1232, 1992.

_____. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, New York, v. 5, n. 2, p. 119-126, 1990.

LIPP, M. E. N. *Stress e o turbilhão da raiva*. Campinas: Casa do Psicólogo, 2005.

_____. *Stress no trabalho: Implicações para a pessoa e para a empresa*. In: NUNES SOBRINHO, F. P.; NASSARALLA, I. *Pedagogia Institucional: Fatores humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Zit, 2005.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N. O *Stress* no Brasil de Hoje. In: LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. (Org.). *O stress no Brasil: pesquisas avançadas*. Campinas: Papirus, 2004, v. 1. p. 215-223.

LOUREIRO, L. M. J; GAMEIRO, M. G. H. Interpretação crítica dos resultados estatísticos: para lá da significância estatística. *Rev. Enf. Ref.*, Coimbra, v. ser III, n. 3, mar. 2011. Disponível em:

<http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0874-02832011000100016&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 22 nov. 2013.

MANSILLA, F. El Síndrome de Fatiga Crónica: del modelo de susceptibilidad a La hipótesis de La cadena de estrés em el área laboral. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.*, Madrid, n. 86, jun. 2003. Disponível

em: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352003000200003&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 29 nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352003000200003>.

MAROCO, J. *Análise estatística com utilização do SPSS*. 2. ed. Lisboa: Silabo, 2003.

MARTINS, M. C. F.; FERRAZ, A. M. S. *Validação das escalas de assédio moral no-trabalho*. Instituto de Psicologia, Universidade Federal de Uberlândia, MG, 2008. [Relatório de pesquisa enviado ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia].

MASLACH, C.; JACKSON, S. *Maslach Burnout Inventory ("Human Services Survey")*. Consulting Psychologists, 1981.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B. *Historical and conceptual development of burnout inventory: General survey (MBI-GS)*, New York: Taylor & Francis, 1993.

MENCHÓN, E. El riesgo psicosocial. Qué es y cómo se previene. *Prevención*, n.151, p. 7-16, 2000.

MORENO JIMENEZ, B. et al . Diferencias de género em el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en poblaciones españolas. *Psicol. estud.*, Maringá , v. 10, n. 1, abr. 2005. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722005000100002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722005000100002>.

MURRAY, R. S, Estatística Coleção Schaum, 3. ed. São Paulo: Afiliada, 1993.

NAKAMURA, A . P.; FERNÁNDEZ, R. A . *Assédio moral: uma revisão desde a perspectiva organizacional e psicológica*. São Paulo: Academia Internacional de Psicologia, 2005.

NUNES SOBRINHO. O *stress* do professor do ensino fundamental: o enfoque da ergonomia. In: LIPP, Marilda et al. *O stress do professor*. Campinas: Papyrus, 2006.

PALAZZO, L. S; CARLOTTO, M. S; AERTS, D. R. G. C. Síndrome de Burnout: estudo de base populacional com servidores do setor público. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 46, n. 6, dec. 2012. Disponível em:

<http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102012000600017&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 16 nov. 2013. Epub Jan. 28, 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102013005000004>.

PIÑUEL y ZABALA, I. P.; CANTERO, O. A. La incidencia del mobbing acoso psicológico em el trabajo em España. Lan Harremanak, *Leioa*, v. 7, n. 2, p. 35-62, 2003.

REINHOLD, H. O *burnout*. In: LIPP, Marília Novaes (Org.). *O stress do professor*. Campinas: Papyrus, 2002. p. 63-80.

ROSALES RICARDO, Y. Estudio unidimensional del síndrome de burnout em estudiantes de medicina de Holguín. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.*, Madrid, v. 32, n. 116, dez. 2012. Disponível em:

<http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352012000400009&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 20 nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352012000400009>.

SCHLINDWEIN, V. L. D. C. Histórias de vida marcadas por humilhação, assédio moral e adoecimento no trabalho. *Psicol. Soc.*, Belo Horizonte, v. 25, n. 2, 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822013000200020&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 19 nov. 2013.

SOARES, Angelo. As origens do conceito de assédio moral no trabalho. *Rev. bras. saúde ocup.*, São Paulo, v. 37, n.126, dez. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000200009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 29 nov. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572012000200009>.

SOARES, A. S. *Mobbing: relações com a Síndrome de Burnout e a qualidade de vida dos trabalhadores de uma instituição universitária de Campo Grande, MS*. 2008. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, 2008.

URRESTA TASCÓN, M. M. Aproximaciones a una conceptualización del acoso laboral em El ordenamiento jurídico colombiano. *Rev. Fac. Derecho Cienc. Polit. - Univ. Pontif. Bolívar.*, Medellín, v. 43, n. 118, jan. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-38862013000100012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 20 nov. 2013.

VIEIRA, S. *Introdução à Bioestatística*. Rio de Janeiro: Campus, 1991.

_____. *Bio-Estatística: tópicos avançados*, 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

VORKAPIĆ, S. T.; MUSTAPIĆ, J. Internal and external factors in professional burnout of substance abuse counsellors in Croatia. *Ann. Ist. Super. Sanità*, Roma, v. 48, n. 2, June 2012. Disponível em: <http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0021-25712012000200012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 29 nov. 2013. http://dx.doi.org/10.4415/ANN_12_02_12.

ZAPF, D., EINARSEN, S., HOEL, H.; VARTIA, M. Empirical Findings on Bullying in the Workplace. In: EINARSEN, S.; HOEL, H.; ZAPF, D.; COOPER, C. L. (Org.). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, London/New York, Taylor and Francis, 2003. p. 222-241.

ZAPF, D.; GROSS, C. Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v. 10, n. 4, p.497-522, 2001.

ANEXO A – Termo de consentimento livre e esclarecido

Pesquisa sobre *stress* e *mobbing*

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos o(a) Sr(a) a participar da pesquisa científica **ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE *MOBBING* E DIMENSÕES DO *BURNOUT* NOS SERVIDORES DA JUSTIÇA DO TRABALHO**, sob a responsabilidade do pesquisador MARCOS PEREIRA TAVARES DOREA, vinculado ao Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Formação Humana (PPFH) da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e servidor médico de carreira lotado na Diretoria de Saúde do TRT 15^a, que pretende avaliar possíveis interfaces entre o *stress* no trabalho e o assédio moral, cujos resultados permitirão um diagnóstico e futuras medidas preventivas acerca de ambos os fenômenos estudados e conseqüente preservação da saúde dos funcionários.

Sua participação é voluntária e se dará por meio da resposta de alguns questionários por via virtual, ressaltando o fato de que o *software* a ser utilizado não permite que se saiba quem forneceu as respostas, ou seja, o sigilo das informações não permitirá a vinculação entre respostas e respondentes. Desta forma, o indivíduo participa da pesquisa, as respostas serão armazenadas em um banco de dados, mas não será possível estabelecer relação entre a resposta dada e o participante.

A participação na pesquisa significa e exige que todos os itens sejam respondidos, sem exceção, por meio de um único acesso. Portanto, não há como participar mais de uma vez. Estes cuidados visam preservar a confiabilidade científica do estudo.

O(a) Sr(a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração, todavia fará jus a um certificado de participação na pesquisa.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo.

O(a) Sr(a), ao concordar em participar do projeto e consentir com este termo, afirma que foi informado sobre o que o pesquisador quer fazer e porque precisa da sua colaboração.

Para qualquer outra informação, o(a) Sr(a) poderá entrar em contato com o pesquisador no endereço Rua Dr. Quirino 1080 – 6º andar – Centro - Campinas, pelo telefone (19) 3231-9500.

ANEXO B - Grupo de dados sócio demográficos

Grupo de dados sócio demográficos

Responda as questões

1 - Sexo

- Feminino
- Masculino

2 - Qual a sua faixa de idade ?

- Menor ou igual a 30 anos
- 31 anos a 40 anos
- 41 anos a 50 anos
- 51 anos a 60 anos
- 61 anos a 70 anos

3 - Estado Civil

- Casado
- Solteiro
- União Estável
- Viúvo
- Divorciado

4 - Cargo

- Técnico Judiciário
- Analista Judiciário

5 - Tempo de tribunal

- Menor que 1 ano.
- Maior ou igual a 1 ano e menor que 3 anos.

- Maior ou igual a 3 anos e menor que 5 anos.
- Maior ou igual a 5 anos e menor que 10 anos.
- Maior ou igual a 10 anos e menor que 20 anos.
- Maior ou igual a 20 anos e menor que 30 anos.
- Maior ou igual a 30 anos.

6 - Local de trabalho

- Primeira Instância
- Segunda Instância
- Administrativo

ANEXO E - Grupo de questões 3 (EIA-AMT)

Grupo de questões 3

ATENÇÃO, LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO ANTES DE RESPONDER

Agora, para completar esta pesquisa, solicitamos que você responda a novas questões seguindo a nova numeração e descrição da escala apresentada abaixo.

Você perceberá que algumas frases são iguais às que você já respondeu anteriormente.

Solicitamos que você as responda mesmo assim, pois agora a resposta a ser dada se refere ao SENTIMENTO, ou melhor, ao IMPACTO AFETIVO que cada situação lhe provocou.

Em caso de você não ter vivenciado a situação descrita, não deixe a resposta em branco, marque a opção 1 – NADA HUMILHADO.

Questão 1

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe evitou falar com você, mandando recados através de outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 2

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe lhe passou tarefas abaixo do seu nível de conhecimento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 3

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe deixou de lhe atribuir tarefas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 4

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe duvidou de sua responsabilidade ou capacidade profissional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 5

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe lhe acusou de não se adaptar ao grupo de trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 6

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe lhe acusou de cometer erros que antes não cometia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 7

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe fez comentários maliciosos sobre você ou sobre sua forma de vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 8

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe não respondeu as suas perguntas verbais ou escritas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 9

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe lhe considerou o culpado por erros que os outros cometeram.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 10

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe revirou seus pertences.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 11

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de gozação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 12

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
Seu chefe lhe passou informações erradas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questão 13

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	1 - Nada humilhado	2 - Um pouco humilhado	3 - Humilhado	4 - Muito humilhado
A instituição não deu atenção às suas queixas de assédio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>