



BURNOUT: ANALISANDO A SÍNDROME NO RAMO DAS INDÚSTRIAS ALIMENTÍCIAS DO RIO GRANDE DO NORTE

BURNOUT: ANALYZING THE SYNDROME IN BRANCH OF FOOD INDUSTRIES OF RIO GRANDE DO NORTE – BRASIL

BURNOUT: UN ANALISIS DEL SÍNDROME EN LA RAMA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS DE RIO GRANDE DO NORTE – BRASIL

Naíla Kelly do Nascimento Lima, Ms.

Associação de Ensino Superior do Piauí e Faculdade das Atividades Empresariais de Teresina/Brazil
nailakellylima@hotmail.com

José Arimatés de Oliveira. Dr.

Universidade Federal do Rio Grande do Norte/Brazil
arimates@ufrnet.br

Carla Fernanda de Lima

Universidade Federal do Rio Grande do Norte/Brazil
carlafernandadelima@yahoo.com.br

Élido Santiago da Silva

Universidade Federal do Rio Grande do Norte/Brazil
elidosantiago@gmail.com

RESUMO

O presente estudo tem o propósito de analisar em que medida os fatores sócio-demográficos dos profissionais das indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte propiciam a manifestação do *burnout*. A pesquisa é exploratória descritiva, baseada no método quantitativo e apresenta amostragem probabilística intencional, com uma amostra de 197 funcionários de 23 empresas. O instrumento utilizado foi o modelo Auditoria do Sistema Humano (ASH) e as técnicas estatísticas para a análise dos dados foram: análise fatorial; alfa de *Cronbach*; análises de conglomerados hierárquicos e análises de *cluster*. As dimensões encontradas foram: exaustão emocional, esgotamento e vitalidade, tendo o valor da explicação acumulada atingido 65,30% da variação total e que os dados sócio-demográficos não justificaram o aparecimento da síndrome, pois o Teste T e a ANOVA apresentaram valores irrelevantes. Assim, constatou-se que as dimensões encontradas foram diferentes da perspectiva social-psicológica de Maslach, e que os aspectos sócio-demográficos não podem ser usados como fatores explicativos para o possível aparecimento da síndrome de *burnout*.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*; Indústrias Alimentícias; Auditoria do Sistema Humano.

ABSTRACT

The purpose of this study examines the extent to which socio-demographic factors of food industry professionals from Rio Grande do Norte favor the manifestation of burnout. The research is exploratory and descriptive, quantitative method based, and it shows a purposive sampling involving 197 employees from 23 companies. It was used the Human System Audit (HSA) and the statistic techniques for data analysis were: factorial analysis; Alpha Cronbach; hierarchical conglomerate analysis; and cluster analysis. The encountered dimensions were: emotional exhaustion, fatigue and vitality; the explain of accumulated value reached 65.3% of total variation, and the syndrome uprising was not vindicated by social-demographic data, since the T-test and NOVA presented irrelevant values. Thus, it was noted that the encountered dimensions were different from social-psychological Maslach's perspective and the social-demographic aspects could not be mentioned as explains factors for the probable uprising of burnout syndrome.

Keywords: Burnout Syndrome; Food industries; Human System Audit.

RESUMEN

Este estudio pretende analizar en qué medida los factores socio-demográficos de los profesionales de la industria alimentaria de Rio Grande do Norte, en Brasil, propician manifestación de *burnout*. La investigación es exploratoria descriptiva, basada en el método cuantitativo y presenta muestreo probabilístico intencional, con una muestra de 197 empleados de 23 empresas. El instrumento utilizado fue el modelo de la Auditoría del Sistema Humano (ASH) y las técnicas estadísticas empleadas para el análisis de datos fueron el análisis factorial, el alfa de Cronbach, el análisis de conglomerados jerárquicos y el análisis de *cluster*. Las dimensiones halladas fueron agotamiento emocional, fatiga y vitalidad. El valor de la explicación acumulada llegó al porcentual de 65,30% de la variación total y los datos socio-demográficos no justifican la aparición de la síndrome, ya que el Test T y los valores de ANOVA eran irrelevantes. Por lo tanto, se encontró que las dimensiones halladas son diferentes de la perspectiva social-psicológica de Maslach y que los aspectos socio-demográficos no pueden ser utilizados como factores explicativos del posible apareamiento del síndrome de *Burnout*.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout; Industrias alimentarias; Auditoría del Sistema Humano

1 INTRODUÇÃO

A alta competitividade, ascensão da mão de obra terceirizada, concorrência acirrada, carga horária cada vez mais longas são características do cenário do profissional da era globalizada. Este panorama estabelecido pelo mercado proporciona o desgaste físico e psicológico do ser humano. Os trabalhadores de áreas submetidas a grandes responsabilidades, a velocidade no desenvolvimento das atividades e na apresentação de resultados, estão cada vez mais submetidos ao adoecimento (GENUÍNO; GOMES; MORAES, 2010).

O aumento do nível de exigência da eficiência e da maior produtividade, devido principalmente ao surgimento de máquinas e equipamentos mais sofisticados e concorrência acirrada, resulta algumas vezes em doenças, insatisfação, desmotivação, fadiga, alcoolismo, estresse e em casos mais graves em *burnout* (SILVA, 2000). Sendo que isso vem a interferir diretamente na relação satisfatória com a atividade de trabalho que é considerada, de acordo com Fascina (2007), fundamental para o desenvolvimento das diferentes áreas da vida humana, dependendo, portanto, dos suportes afetivos e sociais que os indivíduos recebem durante seu percurso profissional.

A síndrome de *burnout* constitui-se em um dos grandes problemas psicossociais atuais, despertando, portanto, interesse e preocupação não só por parte da comunidade científica internacional, mas também pelas entidades governamentais, empresariais (GOUVEIA, 2010).

Burnout (ou “estar queimado”) é um fenômeno psicossocial relacionado diretamente à situação laboral. A síndrome, definida por Maslach (1994) como uma reação à tensão emocional crônica, afeta de forma negativa os profissionais e suas relações com o trabalho, acarretando no desgaste, estresse e até na desistência do indivíduo de trabalhar ou em caso mais grave de viver. Devido ao contato mais freqüente e direto com situações dramáticas, a maioria dos autores relaciona *burnout* ao profissional que apresenta um trabalho de natureza assistencial, como medicina, enfermagem, educação, psicologia (CAMPOS, 2005; FORMIGHIERI, 2003; MENDES, 2002; MORENO-JIMENEZ, et. al., 2002; MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005). Entretanto Maslach e Leiter (1999) afirmam que a síndrome não afeta somente cuidadores, mas se estende a qualquer funcionário que possua certo nível de interrelacionamento pessoal, seja com clientes, consumidores, usuários, colegas e chefias.

Observa-se que não existe uma definição padrão para *burnout*, no entanto há unanimidade entre os pesquisadores sobre a influência do ambiente de trabalho como condição principal para o desencadeamento da síndrome. O ambiente de pressão seja do supervisor ou dos seus colegas, a falta de segurança no emprego ou mesmo os riscos de acidentes de trabalho são fatores determinantes para o desenvolvimento do problema, trazendo conseqüências a nível individual, profissional, familiar e social (BENEVIDES-PEREIRA, 2003).

Maslach e Leiter (1999) afirmam que o lugar onde o indivíduo trabalha, bem como as condições organizacionais, e até mesmo as características individuais propiciam o aparecimento do *burnout*. Em contrapartida, Gil-Monte (2005) e Benevides-Pereira (2002) apontam que as características pessoais podem não desencadear a Síndrome de *Burnout*, mas agem como facilitadores ou inibidores dos agentes estressores.

Diante disso, as indústrias, como ambientes de trabalho, podem apresentar aspectos sócio-organizacionais, ambientais, e individuais desencadeantes e/ou facilitadores do adoecimento físico e mental, e conseqüentemente do *burnout*, embora os trabalhadores de indústrias não sejam, necessariamente, profissionais de natureza assistencial, que seriam os mais suscetíveis à síndrome, como aponta Maslach e Jackson (1981).

A análise da incidência do *burnout* e da relação entre as dimensões que constituem a síndrome e as características sócio-demográficas (sexo, idade, estado civil, tempo de empresa, nível de escolaridade) dos profissionais de indústrias do setor alimentício do Rio Grande do Norte, se faz relevante academicamente, na medida em que poucos são os estudos com profissionais que não sejam de natureza assistencial, e muito se tem a contribuir através da avaliação de características pessoais que podem atuar como facilitadoras do *burnout*.

Neste estudo, a indústria alimentícia do Rio Grande do Norte foi escolhida para a pesquisa devido à importância desse ramo para a economia do Estado, responsável por grande parte das exportações realizadas pelo Rio Grande do Norte, bem como pela entrada de empresas nacionais de grande porte e até algumas internacionais. Dessa forma, avaliar a incidência da síndrome de *burnout* nos profissionais destas indústrias, a partir da relação com as características sócio demográficas, pode servir como subsídio para possíveis intervenções, no que diz respeito à saúde mental, através da promoção de Qualidade de Vida no Trabalho destes profissionais, gerando, ganhos pessoais e organizacionais.

Para o presente estudo utilizou-se o modelo de Auditoria do Sistema Humano (ASH) elaborado por Quijano e Navarro, em 1999, na Universidade de Barcelona na Espanha, que diagnostica e avalia a gestão estratégica de recursos humanos em pequenas e médias empresas. A escolha por esse modelo surgiu a partir do interesse em validá-lo no Brasil, por meio de um projeto de pesquisas integradas, denominado de ASH Brasil, que teve como objeto de estudo as indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte.

2 SÍNDROME DE *BURNOUT*

O termo *burnout* é originado de uma gíria inglesa que significa “morrer de tanto trabalhar” (CARVALHO, 2002). Para Benevides-Pereira (2002) a expressão é uma metáfora que explica a ausência de energia e, conseqüentemente, a perda da capacidade do indivíduo de continuar desempenhando seu trabalho. Campos (2005, p.38) define *burnout* como sendo uma “resposta do organismo a um estado de estresse prolongado, crônico, instalado quando situações de enfrentamento não foram utilizadas, falharam ou não foram

suficientes”, tendo como características a desmotivação, desinteresse ou insatisfação ocupacional. Já Yang e Farn (2005) defendem que a síndrome é um estado negativo da exaustão física, emocional e mental acompanhado por um sentimento de falha no trabalho e que de acordo com Formighieri (2003) surge graças aos fatores organizacional e social e às características de personalidade.

De acordo com Benevides-Pereira (2003), foram Freudenberg (1974) e Maslach e Jackson (1981) os responsáveis pela difusão do termo e pelo interesse que se seguiu a partir dos estudos dos mesmos sobre a síndrome de *burnout*. Pouco tempo depois de Freudenberg ter se interessado pelo *burnout*, a Psicóloga Social Christina Maslach também iniciou seus trabalhos acerca desse fenômeno estudando a influência da carga emocional vivenciada no ambiente de trabalho pelos profissionais de recursos humanos, dentre eles enfermeiros, médicos, psiquiatras, assistentes sociais, advogados (TAMAYO; ARGOLO; BORGES, 2005).

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) observaram cinco elementos comuns dentre as diversas definições de *burnout*, são eles: predominância de sintomas relacionados à exaustão mental e emocional, fadiga e depressão; ênfase nos sintomas comportamentais e mentais e não nos sintomas físicos; os sintomas são relacionados ao trabalho; os sintomas manifestam-se em pessoas “normais” que não sofriam de distúrbios psicopatológicos antes do surgimento da síndrome; a diminuição da efetividade e do desempenho no trabalho ocorre por causa de atitudes e comportamentos negativos. Além disso, caracteriza-se pela perda do interesse em relação à atividade laboral, onde os eventos deixam de ter importância e o esforço pessoal, no sentido de mudar a situação, é sentido como inútil (SILVA; MARQUES; BRUNO, 2009).

Cabe frisar que, diante dos estudos sobre o *burnout*, Christina Maslach criou o primeiro inventário para avaliar a síndrome, o *Maslach Burnout Inventory* (MBI). O MBI foi o primeiro instrumento desenvolvido para analisar a síndrome e é composto por três dimensões relacionadas entre si, mas independentes: exaustão emocional, despersonalização, baixa realização pessoal.

A exaustão emocional refere-se ao sentimento de tensão e fadiga crônicas resultado do trabalho estressante (HAKANEN; BAKKER; SCHAUFELI, 2006), bem como a falta de energia ligada a um sentimento de desgaste dos recursos emocionais devido às demandas psicológicas excessivas (KIM; SHIMB; UMBREIT, 2007). Nesse caso o indivíduo já utilizou várias estratégias para lidar com os estressores e todas falharam, não conseguindo, então, despendar energia gerando um conflito pessoal.

A despersonalização é caracterizada pelo tratamento do outro como objeto e não um ser humano, além de atitudes e comportamentos cínicos e irônicos (CHAN, 2006). As pessoas vivem em constante estado de irritabilidade, se distanciando das pessoas com quem trabalham, perdendo o interesse nas suas atividades e sentindo que o trabalho perdeu seu significado.

A terceira dimensão, baixa realização profissional, denota a tendência a avaliar-se negativamente devido à falha em produzir resultados. Essa dimensão é considerada uma combinação das outras duas, afinal uma situação de trabalho com demandas crônicas, que contribuem para a exaustão e despersonalização é provável que ocorra um sentimento de ineficácia e incompetência (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Almeida, Silva e Carvalho (2006), pesquisando profissionais de indústrias metalúrgicas, encontraram dimensões diferentes das citadas anteriormente, apesar de terem utilizado o MBI como instrumento de análise. Isso pode ter ocorrido devido ao fato dos autores terem estudado trabalhadores que não eram de área assistencial e que, conseqüentemente, apresentam características e reações próprias da função desempenhada.

As dimensões encontradas pelos autores anteriormente citados foram as seguintes: ineficácia profissional, que é similar à falta de realização pessoal, com a diferença que ela reconhece os aspectos sociais e não sociais, com enfoque nas expectativas de êxito; esgotamento, que envolve a fadiga física e emocional, não necessariamente havendo o relacionamento com outras pessoas; cinismo caracterizado pela indiferença ou atitude de distanciamento do indivíduo frente ao trabalho, mostrando-se desinteressado, e dando pouca importância à profissão. Observa-se através do resultado da pesquisa com metalúrgicos que apesar da forma diferente como a síndrome se apresenta é possível detectar *burnout* em profissionais de áreas diferentes da assistencial.

Feliciano, Kovacs e Sarinho (2005) afirmam que, independente da categoria profissional ou mesmo do cargo que atua, o trabalhador se mostra frustrado e insatisfeito, à medida que as expectativas acerca da profissão, da organização e do desempenho pessoal são contrastadas com a realidade. Essas reações geram sentimentos de que o trabalho exige demais de si mesmo, de desgaste e esforço ao lidar com os clientes, colegas de trabalho ou mesmo superiores, e sensação de cansaço persistente, podendo acarretar em um alto grau de estresse ocupacional ou mesmo de *burnout*.

Silva (2000, p.16) enumera como fenômenos causadores da síndrome, a falta de apoio no trabalho, a identificação com os usuários e os conflitos interpessoais. Sobrinho et al (2010) acusaram, em pesquisa com médicos intensivistas na cidade de Salvador – BA, que os fatores sócio-demográficos e as condições de trabalho apresentaram relacionamento significativo para a incidência da síndrome. O estudo mostrou que, mesmo em uma população jovem, o *burnout* apresentou uma manifestação preocupante.

Ainda em torno dessa discussão, estudos mostram que os jovens, com pouco tempo na empresa, são os mais propícios ao *burnout*, principalmente, no que se refere à exaustão emocional, devido à insegurança no emprego, acarretada pela pouca experiência ou ao choque entre o que imaginavam que seria o trabalho e a realidade encontrada (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; BENEVIDES-PEREIRA, 2003), além disso, profissionais mais jovens, em início de carreira, querem apresentar todo seu potencial com a intenção de serem aceitos na instituição (LAUTERT, 1997).

Benevides-Pereira (2003) aponta que o nível educacional e a exaustão são diretamente proporcionais e se devem às expectativas profissionais criadas, e muitas vezes não realizadas, ou à falta de reconhecimento no ambiente laboral. Essa autora afirma, ainda, que a mulher está mais propícia à exaustão emocional e o homem à despersonalização. Desses levantamentos, observa-se que o perfil do sujeito, pode influenciar a predisposição ao *burnout*.

França e Rodrigues (2002) citam como forma de prevenção da síndrome, as seguintes estratégias: a) aumentar a variedade de rotinas, para evitar a monotonia; b) prevenir o excesso de horas extras; c) dar melhor suporte social às pessoas; d) melhorar as condições sociais e físicas de trabalho; e, e) investir no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores. É importante ressaltar que no Brasil já há um reconhecimento da síndrome de *burnout* como doença do trabalho, através da Lei nº 3048/99 que a denomina de Síndrome de Esgotamento Profissional, síndrome esta entendida como sensação de estar “acabado”. Apesar da existência dessa lei desde 1999, o número de estudos sobre *burnout* no país ainda é pequeno. O desconhecimento de alguns profissionais sobre a síndrome os leva a tratar as pessoas com *burnout* como estressados ou deprimidos, não atacando assim a causa principal do problema (BENEVIDES-PEREIRA, 2003).

Conforme expressado, é imprescindível a prevenção do estresse no trabalho, visando o estabelecimento de um contexto mais favorável ao exercício da profissão, visto que será um dos maiores desafios da área da saúde ocupacional no século XXI (WILTENBURG, 2009). Isso contribuirá para a conscientização das organizações e dos próprios funcionários acerca dos males do *burnout*, e para o estabelecimento de medidas de prevenção e tratamento, pois, dessa forma, haverá benefícios tanto para o indivíduo, que terá sua saúde preservada, como para a organização, que não será afetada pela redução da produtividade, causada pela desistência ou até morte dos indivíduos com síndrome de *burnout*.

3 AUDITORIA DO SISTEMA HUMANO – ASH

O modelo de Auditoria do Sistema Humano (ASH) elaborado por Quijano e Navarro (1999) na Universidade de Barcelona possui instrumentos necessários para avaliar os sistemas de gestão e desenvolvimento dos recursos humanos, a qualidade dos recursos humanos, os processos psicossociais e a efetividade organizacional.

No que se refere aos sistemas de gestão e de desenvolvimento dos recursos humanos se destaca a seleção, formação, comunicação, segurança e saúde laboral, retribuição e compensações, identificação de potenciais e planos de carreira e evolução de rendimento. Já a qualidade de recursos humanos é caracterizada de acordo com a influência sofrida pelos processos psicológicos que contribuem para motivação, que afetam a ativação, o estresse e o *burnout* e que afetam as atitudes diante do trabalho.

Os processos psicossociais estão relacionados ao grupo e a organização em sua totalidade, tendo como exemplo o estilo de liderança, a cultura organizacional e o clima, enquanto que a efetividade organizacional se refere à motivação e compromissos, o nível de competência, de estresse e de desenvolvimento grupal dos trabalhadores. Como se pode constatar, esse modelo analisa o funcionamento das organizações através da avaliação das dimensões individuais, grupais e organizacionais. Algumas dimensões estão relacionadas diretamente com os resultados das pessoas para a organização, outras não apresentam uma relação linear com a efetividade organizacional como o estresse, o *burnout*, a satisfação e a qualidade de vida profissional, pois altos e baixos níveis dessas variáveis podem prejudicar o rendimento no trabalho, o que vem a afetar a efetividade organizacional (QUIJANO; NAVARRO, 1999).

O instrumento inicia com 37 questões, sobre identificação e compromisso, divididas em: compromisso por necessidade, compromisso por troca e compromisso pessoal. Na segunda parte, são apresentadas 49 questões sobre clima organizacional e tem como objetivo saber a reação positiva ou negativa dos trabalhadores, frente aos diferentes aspectos da vida organizacional. Para se estudar a satisfação, o instrumento consta com 18 questões voltadas para a relação com os colegas de trabalho e com os superiores, reconhecimento e autorealização, retribuição, segurança e estabilidade no emprego, condições físicas do ambiente de trabalho, benefícios sociais e satisfação em geral.

A motivação – esforço que as pessoas estão dispostas a iniciar e manter ao desempenhar suas funções na empresa (QUIJANO; NAVARRO, 1999) – também aparece no instrumento. São 48 questões que permitirão que o pesquisador investigue a respeito de dois aspectos: as recompensas desejadas e a instrumentalidade.

Para o seguinte estudo foi utilizada apenas a parte de avaliação acerca da qualidade dos recursos humanos referente ao burnout, que possui 19 questões. Para Quijano e Navarro (1999), burnout se entende como resposta dos sujeitos ao estresse permanente no ambiente laboral e compreende, assim como o MBI, as dimensões: esgotamento emocional, despersonalização e falta de realização no trabalho.

Observa-se então, através do estudo do modelo ASH que a administração de pessoas ainda é um tema de importância significativa para as empresas que pretendem alcançar a efetividade organizacional. Para Oliveira (2004), a presença das pessoas nas organizações, apesar da visível redução, ainda está garantida por muito tempo. Além disso, a conscientização dos profissionais sobre a sua qualidade de vida é cada vez maior, forçando os executivos a oferecerem melhores condições de trabalho para seus funcionários, com o objetivo de obterem resultados mais eficientes e eficazes.

4 METODOLOGIA

4.1 Caracterização da Pesquisa:

O estudo trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. Exploratória porque proporciona uma visão geral, de tipos aproximativos acerca de determinado fato (GIL, 1999) e descritiva porque permite uma melhor compreensão do comportamento das variáveis analisadas e dos elementos que influenciam determinado fenômeno.

O método utilizado foi o quantitativo, por ser “muito utilizado no desenvolvimento de pesquisas descritivas, no qual se procura descobrir e classificar a relação entre variáveis, assim como na investigação da relação de causalidade entre os fenômenos: causa e efeito” (OLIVEIRA, 1997, p.115).

4.2 Sujeitos da pesquisa:

Para a realização do estudo foram pesquisadas 23 empresas do setor alimentício do Estado do Rio Grande do Norte, classificadas como de pequeno e médio porte e registradas na Federação das Indústrias do Rio Grande do Norte (FIERN). As indústrias pesquisadas estão distribuídas nos seguintes setores: pescado, frigorífico, bebida, laticínio, sorvete, coco, massas e biscoitos, doce, tempero, açúcar, café, castanha e óleo. Nas empresas do ramo estudado trabalham aproximadamente 6.500 funcionários.

Para definir o tamanho da amostra que seria confiável para a pesquisa, utilizou-se a fórmula de Cochran, e um erro de estimação de 5%, a fim de dar maior confiabilidade à pesquisa. De acordo com a mesma, a amostra deveria ser de 377 entrevistados, porém foram coletadas respostas de apenas 197 profissionais, não tendo sido possível atingir o número desejado. Cabe ressaltar que a amostragem foi probabilística intencional, visto que os questionários foram entregues aleatoriamente a alguns funcionários das instituições.

Essa dificuldade deveu-se a alguns fatores como falta de interesse das empresas em participar da pesquisa, recusa dos empregados a responder o questionário, questionários entregues com grande parte das questões sem respostas ou marcadas de maneira incorreta, ou ainda organizações que fecharam temporariamente (período de produção sazonal) ou definitivamente antes ou durante o processo de recebimento do instrumental de

coleta de dados. Entretanto, de acordo com várias obras relacionadas ao tema da análise quantitativa de dados, este banco de dados dá condições de ser estatisticamente trabalhado com confiabilidade.

4.3 Instrumentos de coleta de dados:

O instrumento foi o questionário do modelo ASH – Auditoria do Sistema Humano, proposto por Quijano e Navarro (1999). O instrumento possui 198 questões abrangendo todos os fatores relacionados à qualidade dos recursos humanos e que foram tratados no modelo ASH, mas para o presente estudo apenas as 19 questões relacionadas à síndrome de *burnout* e às variáveis sócio-demográficas foram utilizadas. Os examinados foram orientados a responderem marcando a frequência com que tiveram o sentimento, se expressando através das opções: muito pouco, pouco, nem pouco nem muito, bastante e muito.

4.4 Análise dos dados

Os dados foram tratados através de recursos e técnicas estatísticas, que foram refinados através do programa estatístico SPSS, que excluía aqueles sujeitos que responderam às questões de maneira errada ou incompleta, ou que se mostravam contraditórios em suas respostas.

Inicialmente, para a análise dos dados optou-se por excluir os dados perdidos, através da opção “excluir casos segundo a lista”. Nesse método se excluem da análise, os sujeitos que tenham questões em branco em qualquer variável. Para Pardo e Ruiz (2005) essa é a forma mais consistente, porque só são incluídos na análise os casos completos, sendo conveniente apenas nas situações em que o número de casos perdidos não reduza significativamente a amostra.

Para identificar as dimensões formadoras da síndrome e relacionar as dimensões encontradas com os fatores sócio-demográficos da amostra obtida, a fim de analisar a possibilidade de incidência da síndrome de *burnout*, foi utilizada uma série de técnicas tais como: análise fatorial utilizando o método da análise dos componentes principais, com rotação *Varimax* e normalização *Kaiser*; análise de confiabilidade (*Alfa de Cronbach*); análises de conglomerados hierárquicos e, por fim, análises de cluster utilizando o método *k-means*.

Após a aplicação das análises fatoriais, que apontaram as dimensões do *burnout*, foram feitas análises do tipo ANOVA e Teste T, a fim de relacionar cada dimensão obtida com os dados sócio-demográficos. Essa análise possibilita combinar objetos em grupos, de forma que os objetos de cada grupo sejam semelhantes entre si e diferentes em relação aos dos outros grupos (HAIR, et. al., 2005b).

Após a realização das análises anteriormente citadas, realizou-se a análise de conglomerados, com intuito de detectar a quantidade de respondentes que formavam cada uma das dimensões, a fim de se obter dados acerca da incidência de pessoas tendenciosas à síndrome nas empresas alimentícias do Rio Grande do Norte. Além disso, essa análise permitiu fazer outra ANOVA, a partir dos clusters formados, a fim de confirmar ou refutar o resultado obtido, anteriormente, em relação aos aspectos sócio-demográficos não interferirem na propensão ao *burnout*.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Para a caracterização da amostra estudada, utilizou-se a análise de frequência a fim de descrever o perfil dos sujeitos. No que se refere às características sócio-demográficas, foram levantadas questões relacionadas ao sexo, idade, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho e unidade de trabalho. Quanto ao gênero, houve uma predominância do sexo masculino com um total de 67,2% entre os 192 sujeitos identificados, sendo encontradas apenas 63 mulheres (32,8%)

Com relação à variável idade, observou-se que a população estudada é relativamente jovem, 71,4% com idade até 32 anos, sendo que a média de idade entre os investigados é de 29,2 anos de idade. Os dados referentes ao estado civil revelam um predomínio de funcionários solteiros (54,2%), tendo 44% de casados e apenas 1% separado no momento da pesquisa.

No que se refere ao nível de escolaridade dos empregados do setor alimentício do Rio Grande do Norte, percebe-se um bom nível de instrução já que se observou que 57,07% dos respondentes possuem ensino médio completo. Verifica-se também uma parcela de respondentes (17,80%) que cursaram o nível superior, sendo 1,57% com algum tipo de pós-graduação. No que se refere ao tempo de trabalho na empresa, notou-se que 150 funcionários estão a menos de 6 anos, perfazendo um total de 79% da amostra.

Quanto à unidade de trabalho, a pesquisa tinha interesse em saber se os funcionários faziam parte do setor administrativo ou de produção, sem especificar o cargo para não haver prejuízos referentes à privacidade dos sujeitos, pois nos casos das pequenas empresas ficaria fácil identificar os respondentes. Da amostra, 65% trabalham na produção e o restante (35,1%) na área administrativa, o que inclui empregados de escritório, chefes e supervisores.

Para identificar as dimensões do instrumento, os dados foram submetidos a três análises fatoriais, utilizando o método da análise dos componentes principais, com rotação *Varimax* e normalização *Kaiser*. As duas primeiras análises foram feitas com o objetivo de eliminar as variáveis que pouco representavam a síndrome e a terceira para detectar as dimensões formadoras do instrumento. Para a primeira análise foram considerados os fatores com autovalor (*eigenvalue*) acima de 1 e suprimidas as variáveis com comunalidades inferiores a 0,45. Para a segunda análise foram excluídas as variáveis com comunalidades menores que 0,50, para não perder de vista as variáveis próximas do limite proposto. A partir da terceira análise fatorial, obtiveram-se quatro fatores que explicavam 65,30% da variância total, sendo que foram considerados apenas três, visto que o último fator ficou com apenas um indicador (Tabela 1), não sendo, portanto, significativo.

Tabela 1 - Cargas fatoriais das variáveis da terceira análise fatorial

Variáveis	Cargas Fatoriais			
	1	2	3	4
BO5 - Estou farto de meu trabalho	,804			
BO4 - Sinto-me frustrado por meu trabalho	,787			
BO9 - Estou tenso no trabalho	,636			
BO7 - Sinto-me emocionalmente esgotado	,624			
BO2 - Sinto-me "estafado" devido ao trabalho		,741		
BO18 - Meu trabalho é estressante		,706		
BO10 - Ao final de um dia de trabalho encontro-me fisicamente esgotado		,619		
BO3 - Torno-me facilmente irritável no trabalho		,553		

BO12 - Encontro-me com muita vitalidade			,766	
BO17 - Durante meu trabalho sinto-me bem			,764	
BO15 - Sinto-me animado mesmo depois de trabalhar			,752	
BO16 - Sinto-me desesperado com o futuro de minha profissão				,734

Fonte: Dados da pesquisa.

A partir da Tabela 1 é possível observar que a primeira dimensão da síndrome de *burnout* é formada por quatro variáveis. Observa-se que as questões que formam essa dimensão têm características semelhantes às propostas pelo Inventário de Maslach, bem como ao ASH, no que se refere à Exaustão Emocional, permitindo assim, que o fator encontrado tivesse o mesmo título.

A segunda dimensão encontrada também é formada por quatro variáveis. Tomando como base a essência das questões formadoras desta dimensão e a pesquisa sobre *burnout* com metalúrgicos desenvolvida por Almeida, Silva e Carvalho (2006), optou-se por nomear de Esgotamento, por envolver fadiga física ou emocional, que não é necessariamente resultante do relacionamento com outras pessoas. É possível observar que esse fator diferente dos outros dois, tem características mais direcionadas a questões fisiológicas, o que não elimina a possibilidade de aparecimento de *burnout*, pois de acordo com Gil-Monte (2003) a síndrome é uma combinação de fatores físicos, psicológicos e sociais.

Com intuito de não deixar confusas as duas primeiras dimensões, uma vez que ambas resultam em conseqüências emocionais, houve a necessidade de diferenciá-las. De acordo com Almeida, Silva e Carvalho (2006) a exaustão emocional envolve um sentimento de desgaste e falta de recursos emocionais, enquanto que o esgotamento, dependendo do grau que atinge o trabalhador, pode resultar no aparecimento de doenças.

O último fator extraído da análise fatorial foi composto por três variáveis, sendo que optou-se por denominar essa dimensão de Vitalidade, pois de acordo com Hair et al. (2005a) as variáveis que apresentarem cargas fatoriais mais altas são consideradas mais importantes, exercendo, portanto, maior influência sobre o nome da dimensão.

Notou-se também que os indicadores de despersonalização, de acordo com o MBI (*Maslach Burnout Inventory*), foram excluídos ou removidos para outro fator após a realização das três análises fatoriais. As questões são: BO11 - Preocupa-me que meu trabalho esteja me endurecendo emocionalmente; BO14 - Sinto-me tão estafado que pouco me preocupa o que ocorra com meus clientes (internos e externos); BO3 - Torno-me facilmente irritável no trabalho (removido para exaustão emocional).

A despersonalização é caracterizada pela forma de tratar o outro como objeto, além do cinismo, insensibilidade e atitudes de não envolvimento ou despreocupação com seu colega de trabalho, cliente ou paciente (KIM; SHIN; UMBREIT, 2007). O funcionário não consegue se relacionar com outras pessoas, sendo irônico ou mesmo se isolando e evitando o convívio interpessoal dentro da organização. Apesar de esta dimensão ser característica do *burnout*, o não aparecimento dela na pesquisa não elimina a possibilidade de incidência da síndrome, uma vez que, não foram eliminadas todas as variáveis componentes desta dimensão e pelo fato das dimensões serem relacionadas, mas não dependentes uma da outra (FORMIGHIERI, 2003; CARLOTTO; CÂMARA, 2004).

A eliminação de algumas variáveis que estariam relacionadas à despersonalização pode ser decorrente do processo evolutivo da síndrome que aponta que essa dimensão é o componente que por último se estabelece (BORGES et al., 2002), e por isso em muitas pesquisas a pessoa ainda não chegou nesse estágio, o que leva à

negação de que isso esteja acontecendo. Essa debilidade pode estar relacionada também ao perfil sócio-demográfico e profissional da amostra, pois dependendo das características da mesma há uma autoexigência maior no exercício do trabalho, impedindo que atitudes de despersonalização se apresentem (LIMA, et al. 2008). Além disso, em algumas culturas o indivíduo pode se sentir acuado e não externar sua real percepção sobre os aspectos que caracterizam a dimensão Despersonalização (CARLOTTO; CÂMARA, 2007), a fim de manter a imagem positiva perante o posto de trabalho, preservando o trabalho enquanto integrador de diversos âmbitos das relações interpessoais do indivíduo.

Em suma, os fatores que obtiveram significância e participaram das análises subseqüentes foram: Exaustão Emocional, Esgotamento e Vitalidade, observando dessa forma uma diferença entre as dimensões proposta no MBI e no ASH, uma vez que ambos definem como dimensões do burnout exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. A análise da consistência interna ou Alfa de *Cronbach* para estes fatores atingiram índice aceitáveis, pois a **exaustão emocional** mostrou um Alfa de 0,72, o **esgotamento**, 0,70, e a **vitalidade**, obteve um Alfa de 0,66. Para Hair et al. (2005a) o limite inferior aceito para o alfa é de 0,70, podendo diminuir para 0,60 em pesquisas exploratórias. Uma vez que esta pesquisa tem natureza exploratória, o alfa obtido em todas as dimensões é considerado satisfatório.

No que se refere aos resultados obtidos a partir das análises do tipo ANOVA e Teste T, a fim de relacionar as dimensões obtidas com os dados sócio-demográficos, cabe enfatizar que os dois primeiros fatores sócio-demográficos estudados foram a faixa etária e o tempo de empresa. Para tentar encontrar diferenças entre os grupos, a população foi dividida em 5, 4, 3 e 2 grupos, respectivamente, utilizando a análise descritiva estatística do programa SPSS. Após essa divisão, foi feita a ANOVA com cada um desses grupos, conforme mostra a Tabela 2:

Tabela 2 - ANOVA da faixa etária e do tempo na empresa em relação às três dimensões do *burnout*

		ANOVA					
		Dimensões					
		Exaustão Emocional		Esgotamento		Vitalidade	
		F	Sig	F	Sig	F	Sig
Faixa Etária	5 grupos	,071	,991	,459	,766	1,130	,345
	4 grupos	,287	,835	,756	,521	1,194	,314
	3 grupos	,112	,894	,845	,432	2,081	,128
	2 grupos	,702	,403	1,419	,235	2,895	,091
Tempo na Empresa	5 grupos	,729	,573	1,178	,323	1,627	,170
	4 grupos	1,145	,333	1,655	,178	,945	,420
	3 grupos	,761	,465	,374	,685	,429	,652
	2 grupos	1,529	,218	,605	,438	,041	,839

Fonte: Dados da pesquisa.

Em seguida as características estudadas foram as variáveis sexo e estado civil. Para saber se existe diferença entre os grupos foram feitos dois Teste T. Observa-se, na Tabela 3, que os Testes T do sexo e do estado civil mostrou valores de significância superiores a 0,05 nas três dimensões, não permitindo assim que se utilizem essas características para explicar a possível manifestação da síndrome nas indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte.

Tabela 3 - Teste T das variáveis sexo e estado civil em relação às três dimensões da síndrome de *burnout*

Teste T						
Variáveis	Dimensões					
	Exaustão Emocional		Esgotamento		Vitalidade	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
Sexo	,002	,961	,000	,988	,298	,586
Estado Civil	1,302	,255	3,628	,060	,285	,591

Fonte: Dados da pesquisa.

Para finalizar foi feita ANOVA da variável nível de escolaridade. Nesse caso, devido à impossibilidade de reduzir o número de grupos, que poderia gerar conflito durante a análise, apenas uma ANOVA foi realizada com os 4 grupos existentes: fundamental, nível médio, superior e pós-graduação. Os valores de significância encontrados foram: exaustão emocional – 0,487; esgotamento – 0,415; e vitalidade – 0,531.

Pode-se observar, então, através das análises ANOVA e Teste T feitos com os cinco fatores sócio-demográficos e as dimensões de *burnout* que todos os casos apresentaram significância superior a 0,05, afirmando assim que não há diferença entre os grupos, portanto, nesta amostra investigada, não se pode medir a propensão da possível manifestação da síndrome a partir dos dados sócio-demográficos. Essa afirmação vai contra o apontado por Benevides-Pereira (2002) sobre o fato das características, como idade, sexo, estado civil, nível de escolaridade e tempo de empresa, serem inibidoras ou facilitadoras da ação de agentes estressores.

No que se refere à análise de conglomerados, posteriormente, realizada, para avaliar a incidência de pessoas tendenciosas à síndrome em relação a cada dimensão, obteve-se que o coeficiente de erro apontou que seriam utilizados 2 conglomerados para as três dimensões. No que se refere ao cluster que explica a dimensão exaustão emocional, obteve-se que é formado, aproximadamente, por 21% dos funcionários. Já a dimensão esgotamento, foi identificada em 41% das pessoas e, finalmente, o conglomerado do fator vitalidade é composto por 78% dos sujeitos. Observa-se, portanto, que um número considerável de pessoas apresentam as características prejudiciais à saúde e, conseqüentemente, mais propícias ao *burnout*. Esses dados geram alerta, especialmente, em relação à exaustão emocional e ao esgotamento, fatores que Martinez (1997) e Gil-Monte e Peiró (2000) consideram como determinantes no surgimento do *burnout*.

Como última análise, a ANOVA realizada, a partir da relação entre os clusters formados e os aspectos sócio-demográficos, para confirmar ou refutar o resultado obtido, anteriormente, pode ser visualizada na Tabela 4, abaixo:

Tabela 4 - ANOVA dos dados sócio-demográficos das três dimensões definidas

ANOVA							
Variáveis	Comparação	Dimensões					
		Exaustão Emocional		Esgotamento		Vitalidade	
		F	Sig	F	Sig	F	Sig
Idade	Entre grupos	0,952	0,331	6,325	0,063	3,551	0,061
Escolaridade	Entre grupos	0,564	0,454	0,300	0,585	0,862	0,355
Tempo de empresa	Entre grupos	0,221	0,639	3,448	0,065	0,394	0,531

Fonte: Dados da pesquisa.

A ANOVA entre os conglomerados formados em cada uma das dimensões e as características sócio-demográficas obteve que nos três casos não há diferenças estatísticas entre grupos em nenhuma das variáveis sócio-demográficas, uma vez que em todos os casos os valores de significância foram superiores a 0,05 (Hair et

al., 2005a). Essa análise mostra que os clusters formadores na análise de conglomerados possuem características sócio-demográficas semelhantes, impedindo, assim, que esses aspectos sejam utilizados para justificar a possível presença da síndrome de *burnout*. Comprova-se assim, que conforme mostrado na análise hierárquica, as características sócio-demográficas não podem ser estudadas como causadora do *burnout* na presente pesquisa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo investigou em que medida os fatores sócio-demográficos, dos profissionais das indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte, propiciam a manifestação do *burnout*. Para isso, avaliou-se, primeiramente, a estrutura fatorial do instrumento, em seguida, investigou-se a relação entre as dimensões obtidas e os fatores sócio-demográficos, para, por fim, avaliar a incidência de pessoas com predisposição ao *burnout* a partir de cada dimensão.

A partir das análises fatoriais realizadas, obtiveram-se quatro fatores, sendo que apenas três foram considerados significativos: exaustão emocional, esgotamento e vitalidade. Ao comparar as dimensões encontradas com as dimensões propostas no instrumento ASH, de Quijano e Navarro, observou-se que dos três fatores encontrados, dois foram diferentes, são eles: esgotamento e vitalidade. Essa diferença pode ser justificada, dentre outras razões, principalmente pelo fato de que a maioria das pesquisas, que se utilizaram do MBI e do ASH, foi aplicada a profissões de natureza assistencial.

Observa-se que as realidades dos profissionais são diferentes e, por essa razão, é justificável que as dimensões encontradas sejam distintas, mesmo com conseqüências semelhantes. Nesses termos, a presença do *burnout* no grupo em estudo é possível, devido a fatores como: conflitos de tarefas/cargos, ou seja, falta de congruência entre as expectativas e as demandas pelas pessoas que trabalham (PIKO, 2006), baixa perspectiva de crescimento, a subutilização da sua capacidade e a falta de reconhecimento do seu desempenho.

Os aspectos, anteriormente citados, se corresponderem à realidade da amostra estudada, podem ser determinantes no resultado obtido a partir da análise de cluster, que indicou que existem pessoas predispostas à síndrome, visto que obteve-se uma quantidade considerável de pessoas com exaustão emocional, esgotamento e baixa vitalidade.

A ANOVA e o Teste T obteve que as características sócio-demográficas - sexo, idade, estado civil, tempo de empresa, nível de escolaridade - não interferem na predisposição à síndrome de *burnout*, o que também foi confirmado, após a realização desta mesma análise a partir dos clusters formados.

Essa observação contradiz os postulados dos autores estudados para este trabalho, uma vez que de acordo com os mesmos a síndrome de *burnout* tem como facilitadores ou inibidores as características dos trabalhadores, principalmente, no que se refere às questões sócio-demográficas. Por essa razão são sugeridos novos estudos na área, de preferência com as mesmas empresas já estudadas, para detectar outras razões do possível aparecimento de *burnout*. Deve-se ressaltar também que apesar da confiabilidade da pesquisa, a mesma utilizou uma amostragem por acessibilidade, o que ocasiona algumas restrições quanto à generalização dos resultados.

O principal entrave no desenvolvimento da presente pesquisa está relacionado à escassez de pesquisas, conceitos e formas de análise e interpretação dos resultados com trabalhadores de indústrias alimentícias ou mesmo com qualquer outro que não sejam de área assistencial dificultando as conclusões. No entanto, ao mesmo tempo em que pode ser considerado um entrave, pode também representar relevância acadêmica, visto que estudos sobre a síndrome devem ser realizados com profissionais que não exerçam um trabalho assistencial, a fim de configurar um avanço científico em relação a um problema comum diante das exigências e condições atuais de trabalho.

Por fim, este trabalho representa relevância para a categoria ocupacional estudada, visto que medidas preventivas e estratégias de enfrentamento podem ser trabalhadas, com o intuito de aumentar o sentimento de vitalidade, bem como diminuir a sensação de exaustão emocional e esgotamento, minimizando, assim, o risco de *burnout* e promovendo ações voltadas à Qualidade de Vida no Trabalho.

Artigo submetido para avaliação em 01/02/2009 e aceito para publicação em 06/12/2011

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, G. O.; SILVA, A. M. M.; CARVALHO, D. Justiça Organizacional, Burnout e Comprometimento. In: IV SIMPÓSIO DE GESTÃO E ESTRATÉGIA EM NEGÓCIOS, 2006, Seropédica., **Anais...** Seropédica/RJ: SINGEN, 2006.
- BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do Trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. O estado da arte do burnout no Brasil. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, ano1, n.1, p. 4-11, 2003.
- BORGES, L. O. et al. A síndrome de burnout e os valores organizacionais: um estudo comparativo em hospitais universitários. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v.15, n. 1, p. 189-200, 2002.
- CAMPOS, R. G. **Burnout**: uma revisão integrativa na enfermagem oncológica. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.
- CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 9, n. 3, p. 499-505, set./dez. 2004.
- CARVALHO, F. A. A exaustão docente: subsídios para novas pesquisas sobre a síndrome de burnout em professores, **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro: UERJ, ano 2, n.2, p. 1-13, 2002.
- CHAN, D. W. Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. **Teaching and Teacher Education**, n. 22, p. 1042-1054, 2006.
- FELICIANO, K. V. O.; KOVACS, M. H.; SARINHO, S. W. Sentimentos de profissionais dos serviços de pronto-socorro pediátrico: reflexões sobre o burnout, **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, v.5, n.3, p.319-328, jul/set. 2005.
- FORMIGHIERI, V. J. **Burnout em Fisioterapeutas**: influência sobre a atividade de trabalho e bem-estar físico e psicológico. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

- FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GENUÍNO, S. L. V.; GOMES, M. S.; MORAES, E. M. O Estresse Ocupacional e a Síndrome de Burnout no Ambiente de Trabalho: suas influências no comportamento dos professores da rede privada do ensino médio de João Pessoa. **Revista Anagramas: Revista Científica Interdisciplinar da Graduação**, ano 3, 2 ed. fev. 2010.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GIL-MONTE, P. R. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, ano 1, n. 1, p. 19-33, ago. 2003.
- GIL-MONTE, P. R. **El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)**. Uma enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Ediciones Pirámide; 2005.
- GIL-MONTE, P. R.; PEIRÓ, J. M. Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS em España. **Revista de Psicología del Trabajo e de las Organizaciones**, v. 16, n. 2, p. 135-149, 2000.
- GOUVEIA, C. J. B. **Burnout, ansiedade e depressão nos professores**. Dissertação (Mestrado Integrado em Psicologia) – Universidade de Lisboa, Lisboa, 2010.
- FASCINA, L. P. et al. Avaliação do nível da Síndrome de *Burnout* na equipe de enfermagem da UTI-adulto. **Net**, São Paulo, 2007. Disponível em: < http://www.psicocare.net/psicologia/arquivos/sindrome_burnout.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2011.
- HAIR, J. F. et al. **Análise Multivariada de Dados**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HAIR, J. F. et al. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. São Paulo, Bookman. 2005.
- HAKANEN J. J.; BAKKER, A. B.; SCHAUFELI, W. B. Burnout and work engagement among teachers. **Journal of School Psychology**, v. 43, p. 495-513, 2006.
- KIM, H. J.; SHIN, K. H.; UMBREIT, W. T. Hotel Job Burnout: The role of personality characteristics. **International Journal of Hospitality Management**, v. 26, p. 421-434, 2007.
- LIMA, N. K. N. et al. **Burnout: analisando a síndrome no ramo das indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte**. Em: XXXII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, 2008.
- MARTINEZ, J. Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout em personal sanitario. **Rev Esp Salud Pública**, v. 71, p. 293-303, 1997.
- MASLACH, C., JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, v. 2, p. 99-113, 1981.
- MASLACH, C. Stress, burnout and workaholism. In: KILBURG, R.; NATHAN, P.E.; THORESON, R. W. (Orgs.), **Professionals in distress: issues, syndromes, and solutions in psychology**. Washinton: American Psychological Association, 1994. p. 53-75.
- MASLACH, C.; LEITER, M. P. **Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa** (M. S. Martins, Trad.). Campinas: Papirus, 1999.
- MASLACH, C., SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job Burnout. **Annual Review of Psychology**, v. 52, p. 397-422, 2001.
- MENDES, F. M. P. **Incidência de burnout em professores universitários**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

MORENO-JIMENEZ, B. et al. A avaliação do burnout em professores. Comparação de instrumentos: CBP-R e MBI-ED. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 7, n. 1, p. 11-19, jan./jun. 2002.

MUROFUSE, N.T.; ABRANCHES, S. S.; NAPOLEÃO, A. A. Reflexões sobre estresse e burnout e a relação com a enfermagem. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, v. 12, n.2, p. 255-261, mar./abril. 2005.

LAUTERT, L. O desgaste profissional: Estudo empírico com enfermeiras que trabalham em hospitais. **Revista Gaúcha Enfermagem**. v. 18, n. 2, p. 133-144, 1997.

OLIVEIRA, J. A. **Administrando com Pessoas**: Auditoria do Sistema Humano. Natal: UFRN, Cadernos para Estudos do PPGA, v.1, 2004.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1997.

PARDO A; RUIZ M. A. **Análisis de datos con SPSS 13 Base**. Madrid: McGraw-Hill, 2005.

PIKO, B. F. Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey, **International Journal of Nursing Studies**. v. 43, p. 311-318, 2006.

QUIJANO, S. D. de; NAVARRO, J. El ASH (Auditoria del Sistema Humano), los modelos de calidad y la evaluación organizativa. **Revista de Psicología General y Aplicada**, v. 52, n. 2-3, p. 301-328, 1999.

SILVA, F. P. P. da. Burnout: um desafio a saúde do trabalhador. **PSI – Revista de Psicologia Social e Institucional**, v. 2, n. 1, jun. 2000.

SILVA, M. J.; MARQUES, M. B.; BRUNO, C. T. S. Avaliação da presença da síndrome de burnout em cuidadores de idosos. **Revista Eletrônica de Enfermería Global**. n. 16, jun. 2009.

SOBRINHO, C. L. N. et al. Médicos de UTI: prevalência da Síndrome de Burnout, características sociodemográficas e condições de trabalho. **Revista Brasileira de Educação Médica**. v. 34, n. 1, p. 106-115. 2010.

TAMAYO, M. R.; ARGOLO, J. C.; BORGES, L. de O. Burnout em profissionais de saúde: um estudo com trabalhadores do município de Natal. In L.O. Borges (Ed.), **Profissionais de saúde e seu trabalho** (pp.). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

YANG, H.; FARN, C. K. An investigation the factors affecting MIS student burnout in technical-vocational college. **Computers in Human Behavior**, v. 21, p. 917-932, 2005.

WILTENBURG, D. C. D. Síndrome de Burnout: conhecer para prevenir-se, uma intervenção necessária. **.Net**, São Mateus do Sul, Nov. 2009. Programa de Desenvolvimento da Educação – PDE. Disponível em: <<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/2338-8.pdf>>. Acesso em: 07 nov. 2011.