

**Danielle Lima Moreira**

Faculdade da Serra Gaúcha  
(FSG, Brasil)  
danilmoreira@gmail.com

**Lucas Charão Brito**

Universidade Federal de Santa Maria  
(UFSM, Brasil)  
adm.lucascharao@hotmail.com

**Sandra Leonara Obregon**

Universidade Federal de Santa Maria  
(UFSM, Brasil)  
sandraobregon12@gmail.com

**Fábio Tolfo Ribas**

Faculdade da Serra Gaúcha  
(FSG, Brasil)  
fabio.tolfo@hotmail.com

**Luis Felipe Dias Lopes**

Universidade Federal de Santa Maria  
(UFSM, Brasil)  
lflopes67@yahoo.com.br

**Universidade Federal do Espírito Santo**

**Endereço**

Av. Fernando Ferrari, 514, Goiabeiras  
29.075-910, Vitória-ES  
gestaoeconexoes@gmail.com  
gestaoeconexoes@ccje.ufes.br  
http://www.periodicos.ufes.br/ppgadm

**Coordenação**

Programa de Pós-Graduação em Administração  
(PPGADM/CCJE/UFES)

**Artigo**

Recebido em: 16/03/16  
Aceito em: 14/07/16  
Publicado em: 18/06/18

## SÍNDROME DE *BURNOUT*: ESTUDO COM PROFESSORES DA REDE PÚBLICA DA CIDADE DE FARROUPILHA NO RIO GRANDE DO SUL

## BURNOUT SYNDROME: STUDY WITH TEACHERS OF PUBLIC NETWORK FARROUPILHA CITY IN RIO GRANDE DO SUL

---

### RESUMO

A síndrome de *burnout* costuma ser identificada em profissionais que trabalham diretamente com outras pessoas, como é o caso dos professores. Sendo assim, o estudo tem por objetivo analisar as dimensões da síndrome de *burnout* em professores da rede pública de ensino da cidade de Farroupilha, no estado do Rio Grande do Sul. A amostra foi composta por 262 professores atuantes em 28 escolas municipais de Farroupilha, sendo que metodologicamente o estudo classifica-se por ter abordagem quantitativa, de natureza descritiva, utilizando para a coleta de dados o instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) na forma Educators Survey (ES), MBI-ES, criado exclusivamente para a identificação da síndrome em professores. Os resultados evidenciam baixo nível de exaustão e despersonalização, e alto nível de realização profissional nos professores, ou seja, não foram percebidos sinais da síndrome de *burnout* na amostra pesquisada.

**Palavras-chave:** Síndrome de *burnout*. Dimensões. Professores.

---

### ABSTRACT

Burnout syndrome is usually identified at professionals who work directly with others, such as teachers. Thus, the study aims to investigate signs of burnout syndrome in teachers Farroupilha public city network in the state of Rio Grande do Sul (RS). The sample consisted of 262 teachers working in 28 public schools in Farroupilha, and methodologically the study is classified by having a quantitative approach, descriptive, using for data collection the Maslach Burnout Inventory (MBI) in Educators Survey form (ES), MBI-ES, created exclusively for the syndrome of identifying teachers. The results show low levels of exhaustion and depersonalization and high level of professional achievement in teachers, is not noticed signs of burnout syndrome in the studied sample.

**Keywords:** Burnout syndrome. Dimensions. Teachers.

## 1. INTRODUÇÃO

No início do terceiro milênio a (des)globalização, as inovações tecnológicas e a competitividade acirrada são fatores que precisam ser gerenciados constantemente na vida cotidiana, haja vista que no atual contexto de crise, instabilidade, desemprego e retirada de direitos, o aumento de sentimentos negativos (mal-estar, desmotivação, psicopatologias, etc.), sob os aspectos da vida pessoal, profissional e organizacional, se fazem cada vez mais presentes nos ambientes político, econômico e social. Sendo assim, Batista e Bianchi (2006) esclarecem que as pessoas inseridas neste contexto podem deixar de ver o trabalho como uma fonte de realização pessoal, passando assim a vê-lo como um causador de problemas, de insatisfação, irritação e sofrimento, que leva estes profissionais a situações estressantes e também a sua cronicidade: a síndrome de *burnout*.

Surge então, neste contexto, a síndrome de *burnout*, caracterizada como uma resposta emocional às situações crônicas de estresse (síndrome de adaptação) provocadas por intensas relações de trabalho e também pela frustração de profissionais que criam grandes expectativas em relação ao seu desempenho profissional e acabam não alcançando o retorno esperado (JODAS; HADDAD, 2009). Quando as situações de estresse no ambiente de trabalho são constantes e as formas de remediar são ineficazes, pode se desenvolver o estado crônico do estresse, conhecido como a síndrome de *burnout* (CRACCO; SALVADOR, 2010).

Esta síndrome é conhecida como um processo constituído por três dimensões: a Exaustão Emocional (EE), caracterizada pela falta de energia e um sentimento de esgotamento de recursos; a Despersonalização (DE), caracterizada pelo comportamento hostil com colegas, gestores e clientes no ambiente de trabalho; e a Baixa Realização Profissional (BRP), evidenciada quando o profissional começa a autoavaliar o seu desempenho de forma negativa (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

É interessante, no entanto, observar que os conflitos existentes entre os valores pessoais e os valores organizacionais são um dos fatores apontados como responsável pelo desencadeamento da síndrome; além deste, a sobrecarga de trabalho e a falta de perspectiva de progresso na carreira profissional também são mencionados. Nesse sentido, ela costuma ser identificada em profissionais que trabalham diretamente com outras pessoas, geralmente em atividades que prestam auxílio, como o caso dos profissionais da área de saúde e professores (BORGES E CARLOTTO, 2004). É a partir desta perspectiva, de maior prevalência em profissionais da área de “cuidados”, que o

presente trabalho tem como objetivo analisar as dimensões da síndrome de *burnout* em professores da rede pública de ensino da cidade de Farroupilha, no estado do Rio Grande do Sul.

Por fim, destaca-se que os estudos relacionados à síndrome de *burnout* não são recentes (década de 1970), no entanto, para compreender a complexidade deste tema no contexto da docência, faz-se necessária a compreensão das partes, comportamental e organizacional. Dessa forma, é importante este estudo, tendo em vista que a maioria das pessoas relacionam as organizações como um local para realizar seus projetos de vida, priorizando muitas vezes somente o trabalho e deixando de lado a vida pessoal, a família e o lazer. Siqueira (2009) relata que algumas pessoas acabam transformando a empresa em sua razão de viver, desenvolvendo uma afetividade pelo seu trabalho, podendo ser positiva ou negativa. Quando negativa, as pessoas podem desenvolver sérios problemas de saúde, como o estresse e a ansiedade, devido ao estado psicológico desestruturado por causa do trabalho excessivo e da incessante busca pelo sucesso. Sendo assim, este é um tema de suma importância para o gestor público na prática das ações e práticas de gestão de pessoas no campo educacional.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. SÍNDROME DE *BURNOUT*: DEFINIÇÕES E HISTÓRIA

Maslach e Leiter (1999) apontam que o esgotamento físico e emocional dos trabalhadores está relacionado diretamente com as mudanças ocorridas no ambiente de trabalho. Em razão das exigências por resultados e da pressão econômica e psicológica, os locais de trabalho têm sido muitas vezes ambientes desfavoráveis para a saúde dos indivíduos, por isso as realizações profissionais estão cada vez mais difíceis de serem alcançadas e o esgotamento físico e mental é perceptível.

Para Paganini (2011), as situações ocorridas no ambiente de trabalho são muitas, variam conforme o local e de acordo com as percepções e reações dos indivíduos. Desse modo, alguns indivíduos têm percepções positivas de uma determinada situação enquanto outros possuem percepções negativas, sendo que essas últimas podem levar as pessoas ao desenvolvimento do estresse.

É nessa perspectiva que o estresse é analisado com relação aos estressores organizacionais, podendo ser estudado em duas categorias. A primeira considera o estresse geral, o qual engloba todos os estressores ligados à vida pessoal do indivíduo. Já

a segunda refere-se ao estresse ocupacional, que está relacionado aos estressores do ambiente de trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Assim, o estresse ocupacional é definido pelos autores como o processo no qual o indivíduo considera as suas atividades profissionais como estressores, ou seja, quando ele não tem capacidade suficiente para enfrentar essas situações, desenvolvendo reações negativas.

Cracco e Salvador (2010) entendem que quando um indivíduo passa por situações de estresse invariáveis e sua capacidade de confrontar os problemas não é suficiente, ele pode desenvolver o estresse ocupacional crônico e, conseqüentemente, a síndrome de *burnout*. Essa visão é corroborada por Benevides-Pereira (2001, p. 31), quando afirma que “a síndrome de *burnout* vai além do estresse, sendo encarada como uma reação ao estresse crônico.” Ainda a autora salienta que essa síndrome é uma consequência de um longo período de vivência com o estresse.

A síndrome de *burnout* é reconhecida quando o trabalhador apresenta um estado de esgotamento físico e emocional geralmente caracterizado pela visualização negativa de si mesmo e com posturas adversas relacionadas ao trabalho (PAFARO; MARTINO, 2004). Para Jodas e Haddad (2009), ela é uma resposta às situações intensas de estresse, que ocorre nas relações de trabalho com pessoas que lidam diretamente com outras pessoas e em situações em que o indivíduo cria expectativas excessivas a respeito do seu desenvolvimento profissional e acaba não atingindo o resultado esperado. Costa (2003) afirma que os profissionais ligados à área de prestação de serviços são os que estão mais suscetíveis a serem afetados pela síndrome de *burnout*, principalmente os profissionais da área de saúde e educação.

Sob essa ótica, França (1987) afirma que a predominância da síndrome de *burnout* está entre os profissionais da área de ciências humanas, como no caso de enfermeiros, médicos e assistentes sociais. Além disso, Benevides-Pereira e Moreno-Jiménez (2003) incluem os professores nessa lista, já que estes trabalham constantemente em contato direto com os seus clientes. Isso é corroborado pelo estudo de Volpato e outros (2003), realizado com professores de Maringá, no qual constataram que os professores, comparados a outros profissionais da população em geral, apresentam um nível mais elevado de esgotamento emocional e apresentam também uma baixa realização pessoal no trabalho.

A síndrome de *burnout* se apresenta como um dos grandes problemas psicossociais e tem chamado a atenção e gerado preocupação nas comunidades científicas, nas organizações governamentais e empresariais. Assim, a síndrome de *burnout* é considerada uma esfinge social de extrema importância, que vem sendo estudada por diversos países devido a sua conectividade aos elevados custos

operacionais, por causa da rotatividade, baixa produtividade, e aos problemas de qualidade, bem como por estar ligada a disfunções pessoais, com o aparecimento de dificuldades psicológicas e físicas (CARLOTTO, 2002).

Segundo Carlotto e Palazzo (2006), o conceito de *burnout* nasceu nos Estados Unidos por volta dos anos 70. O termo *burnout* refere-se ao estado de algo que queimou por completo e deixou de funcionar por falta de energia. Este tema foi tratado pela primeira vez em 1974, pelo médico psicanalista Freudenberger, que descrevia a síndrome como um sentimento de fracasso e exaustão. No Brasil a primeira publicação referente à síndrome de *burnout* foi feita em 1987, por França, na Revista Brasileira de Medicina. No entanto, a definição mais aceitável na atualidade foi fundamentada pela psicóloga social Cristina Maslach por volta dos anos 80, a qual apresentou a síndrome em três dimensões relacionadas: exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional.

## 2.2. DIMENSÕES E CARACTERÍSTICAS DO *BURNOUT*

Nos artigos analisados - de Carlotto (2002), Castro e Zanelli (2007), Telles e Pimenta (2009), Ruviano e Bardagi (2010) -, na monografia de Paganini (2011) e na dissertação de mestrado de Silva (2012), os autores compartilham dos conceitos de Maslach, Shaufeli e Leiter (2001) quanto às definições a respeito da síndrome. Na perspectiva destes autores, a síndrome de *burnout* é caracterizada por um processo multidimensional (Quadro 1), constituído por três dimensões: a exaustão emocional, a despersonalização e a reduzida realização profissional. Benevides-Pereira (2010), em publicações mais recentes, passou a denominar a dimensão de despersonalização como cinismo, e a dimensão de reduzida realização profissional passou para eficiência profissional.

Quadro 1: Síndrome de *burnout* como processo multidimensional

<b>Síndrome de burnout</b>		
<b>Definição</b>	Síndrome psicológica em resposta a estressores interpessoais crônicos no emprego. Constituída por três dimensões-chave que apresentam como resposta, uma exaustão esmagadora, sentimentos de cinismo e separação do trabalho, e uma sensação de ineficácia e falta de realização.	
<b>Dimensões da síndrome</b>		
<b>Fase 01</b> <b>Exaustão emocional</b>	<b>Fase 02</b> <b>Despersonalização</b>	<b>FASE 03</b> <b>Reduzida realização profissional</b>
O componente de exaustão representa ao indivíduo básica dimensão stress de burnout. Refere-se aos sentimentos de ser sobrecarregados e empobrecidos dos próprios recursos emocionais e físicos.	O componente despersonalização ou cinismo representa a dimensão contexto interpessoal de burnout. Refere-se a uma resposta negativa, insensível, ou excessivamente destacada a vários aspectos do trabalho.	O componente de eficácia reduzida ou realização representa o dimensão de auto avaliação de burnout. Refere-se a sentimentos de incompetência e uma falta de realização e produtividade no trabalho.

Fonte: Adaptado de Maslach, Shaufeli e Leiter (2001, p. 402)

Conforme evidenciado no Quadro 1, Maslach, Shaufeli e Leiter (2001) consideram que a exaustão emocional é evidenciada pelos sentimentos de fadiga e de fadiga permanente. Nesta fase do processo o indivíduo sente-se como se estivesse sem energia para realizar as suas atividades profissionais e pode ser afetado tanto fisicamente quanto psicologicamente, ou das duas maneiras ao mesmo tempo.

Na fase de despersonalização, Maslach, Shaufeli e Leiter (2001) relatam que o indivíduo tende a sentir-se mais irritado, impaciente, pouco tolerante. Algumas mudanças de personalidade são evidenciadas e a pessoa afetada passa a agir algumas vezes com frieza, com atitudes de cinismo, de forma irônica, trata os colegas, os clientes e as pessoas a sua volta, muitas vezes, de forma desumana. Nesta etapa, o indivíduo procura manter-se isolado, tem diversos sentimentos negativos sobre si mesmo e para com as demais pessoas, apresenta também uma redução na responsabilidade pelos resultados e uma redução de metas no trabalho.

Já a reduzida realização profissional, ou também conhecida como eficiência profissional, demonstra as consequências da perda de sentido e significado no trabalho. Haja vista a sensação de fracasso profissional, o indivíduo passa a ter respostas negativas para todas as suas atividades de trabalho, tem a percepção de incompetência, sua autoestima é suprimida, apresenta sinais de depressão, e em algumas situações o

profissional tem vontade de abandonar o emprego. Nesta fase, o indivíduo minimiza totalmente suas relações interpessoais e uma redução de produtividade também pode ocorrer (MASLACH; SHAUFELI; LEITER, 2001).

Segundo Benevides-Pereira (2010), estão sendo realizados estudos atuais para ressaltar as variantes responsáveis pelo desencadeamento da síndrome de *burnout*. Para Paganini (2011), as principais causas do *burnout* estão relacionadas ao fracasso e à frustração no trabalho. Assim, o próximo tópico abordará as principais causas dessa síndrome.

### 2.3. OS FACILITADORES E/OU DESENCADEADORES DA SÍNDROME DE *BURNOUT*

Tendo em vista que diversas são as características que podem levar à síndrome de *burnout*, no Quadro 2 apresenta-se um resumo esquemático com as características dos facilitadores e/ou desencadeadores dessa síndrome.

Quadro 2: Facilitadores e/ou desencadeadores do *burnout*

Facilitadores e/ ou desencadeadores do Burnout			
Características pessoais	Características do trabalho	Características organizacionais	Características sociais
Idade	Tipo de ocupação	Ambiente físico	Suporte social
Sexo	Tempo de profissão	Mudanças organizacionais	Suporte familiar
Nível educacional	Tempo na instituição	Normas institucionais	Cultura
Filhos	Trabalho por turnos	Clima	Prestígio
Personalidade:	Trabalho noturno	Comunicação	
*Hardness, a personalidade resistente ao estresse	Sobrecarga	Autonomia	
*Locus de controle	Relacionamento entre colegas de trabalho	Recompensas	
*Padrão de personalidade tipo A	Relação profissional-cliente	Segurança	
*Variáveis do "Self"	Tipo de cliente	Burocracia	
*Estratégias de enfrentamento	Conflito de papel		
*Neuroticismo	Ambiguidade de papel		
*Tipo emocional	Suporte organizacional		
*Otimismo x pessimismo	Satisfação		
*Perfeccionismo	Controle		
Sentido de coerência	Responsabilidade		
Motivação	Pressão		
Idealismo	Possibilidade de progresso		
	Percepção de Inequidade		
	Conflito com valores pessoais		
	Falta de feedback		

Fonte: Adaptado de Benevides-Pereira (2010, p. 69)

De acordo com a explanação dos facilitadores/desencadeadores da síndrome de *burnout*, no que tange às características pessoais e do trabalho, ressalta-se o estudo de Ruviaro e Bardagi (2010) realizado com profissionais da área de enfermagem no interior do Rio Grande do Sul, os quais relatam que os fatores como o gênero, o estado civil e o turno de trabalho não possuem relação com o nível severo do *burnout*. Já Teixeira (2013) cita a relação dos profissionais da área de educação com seu trabalho como um dos desencadeadores da síndrome, sendo que a distância entre como deveria ser realizado o trabalho e a realidade deste é imensa, fazendo com que esses profissionais sintam-se frustrados.

Outro fator relevante é apresentado por Jodas e Haddad (2009), que afirmam que a falta de tempo para realização de algumas atividades é um dos facilitadores para o desenvolvimento de *burnout*, sendo comprovado em seus estudos com trabalhadores de enfermagem. Além disso, em mais um estudo com profissionais de enfermagem, Meneghini, Paz e Lautert (2011) afirmam que os componentes que podem ser responsáveis pelo desencadeamento ou pela inibição da síndrome de *burnout* são a sobrecarga de trabalho, os conflitos entre valores pessoais e organizacionais, a possibilidade de progresso e as recompensas. A possibilidade de progresso é corroborada nos estudos de Moreira e Fernandes (2012), ao identificarem o *burnout* nas profissões de recepcionistas, serviços gerais, médicos e enfermeiros. A profissão de serviços gerais foi a segunda que apresentou uma maior tendência para o *burnout*, podendo estar diretamente relacionado ao fato de não se ter boas perspectivas de progresso na carreira.

No que tange à idade, Silva (2012) argumenta que há um nível maior de incidência da síndrome em pessoas mais jovens, principalmente com idade inferior a 30 anos. Já referente ao nível educacional, a maior probabilidade de *burnout* está entre os indivíduos com nível mais elevado de instrução.

## 2.4. OS SINTOMAS E AS CONSEQUÊNCIAS DA SÍNDROME DE BURNOUT

A síndrome de *burnout* apresenta sintomas relacionados à exaustão física, psíquica e emocional, decorrentes da não conformação dos indivíduos com o seu trabalho (FRANÇA, 1987). Nas pesquisas de Cracco e Salvador (2010), Silva (2012) e Souza (2012), os sintomas da síndrome são apresentados em quatro grupos: sintomas físicos, sintomas psíquicos, sintomas comportamentais e sintomas defensivos. Nesse sentido, o Quadro 3 apresenta um resumo esquemático dos grupos sintomáticos.



Sintomatologia do Burnout			
Físicos	Comportamentais	Psíquicos	Defensivos
Fadiga constante e progressiva	Negligência ou excesso de escrúpulos	Falta de atenção, de concentração	Tendência ao isolamento
Distúrbios do sono	Irritabilidade	Alterações de memória	Sentimento de onipotência
Dores musculares ou osteomusculares	Incremento da agressividade	Lentificação do pensamento	Absenteísmo
Cefaleias, enxaquecas	Incapacidade para relaxar	Sentimento de alienação	Ironia
Perturbações gastrointestinais	Dificuldade na aceitação de mudanças	Sentimento de solidão	Cinismo
Imunodeficiência	Perda de iniciativa	Sentimento de insuficiência	
Transtornos cardiovasculares	Aumento do consumo de substâncias	Impaciência	
Distúrbios do sistema respiratório	Comportamento de alto risco	Baixa autoestima	
Disfunções sexuais	Suicídio	Labilidade emocional	
Alterações menstruais nas mulheres		Dificuldade de auto aceitação Astenia, desânimo, disforia, depressão Desconfiança, paranoia	

Quadro 3: Sintomatologia do *burnout*

Fonte: Adaptado de Benevides-Pereira (2010, p. 44)

Levando em consideração a sintomatologia da síndrome de *burnout*, afirma-se que os sintomas podem ser percebidos constantemente e são manifestados através de dores de cabeça, dores nas costas, impaciência e fadiga (CODO e GAZZOTTI, 2002). Isso é corroborado pela pesquisa de Trindade e outros (2010), em que os sintomas psíquicos aparecem como os mais relatados na pesquisa, entre eles o sentimento de solidão, a impaciência, o desânimo e a desconfiança, bem como os sintomas físicos, como, por exemplo, os problemas de coluna e fadiga constante e progressiva.

De acordo com Paganini (2011), a síndrome de *burnout* apresenta inúmeras consequências que requerem maior atenção devido à severidade e dificuldade de reversão no quadro patológico. Além das consequências físicas e pessoais, a síndrome abrange ainda consequências do trabalho, da vida social e consequências organizacionais (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

Benevides-Pereira (2010) afirma que, no trabalho, uma das consequências é a redução de qualidade, que pode ser percebida no mau atendimento e em casos de imprudência e negligência. Ademais, na vida social, o isolamento e o divórcio são as consequências mais frequentes da síndrome.

No que se refere a consequências organizacionais, Benevides-Pereira (2010) destaca o absenteísmo, sendo que com o avanço da síndrome isso tende a aumentar, como também a rotatividade para não abdicar da profissão, já que o indivíduo muitas vezes opta por trocar de setor ou de instituição, gerando custos para a organização. Outra consequência citada é a baixa produtividade, que está relacionada a diversos sintomas, como a irritabilidade, a impaciência, a fadiga, a depressão, entre outros. Por fim, os acidentes de trabalho também podem ser considerados como consequências organizacionais advindas da síndrome de *burnout*, que estão muitas vezes relacionados à falta de atenção e concentração no trabalho.

### 3. METODOLOGIA

Quanto ao tipo de pesquisa utilizada neste estudo, classifica-se como pesquisa descritiva, pois os processos de estudos descritivos envolvem as etapas de formulação, de execução e a etapa analítica. Na fase de formulação se desenvolve a teoria, as questões de pesquisa, as hipóteses e o plano de estudo. Na fase de execução são implementados os dispositivos para coleta e armazenamento de dados. E a fase analítica compreende a análise e interpretação de dados e resultados, e a identificação das limitações (HAIR Jr. et al., 2005).

Quanto a sua abordagem, classifica-se como quantitativa, que, segundo Marconi e Lakatos (2010), por meio desta é possível reduzir e sintetizar dados numericamente mediante a tabulação deles.

Referente à amostra do estudo, esta é composta por 262 professores do ensino fundamental de 28 escolas municipais públicas da cidade de Farroupilha. Segundo Marconi e Lakatos (2008), a característica primordial das técnicas de amostragem probabilística é que elas podem ser submetidas a tratamento estatístico, além disso, a amostra tem aspecto representativo e significativa.

Para a coleta de dados, utilizou-se de uma *survey*, que, para Hair Jr. e outros (2005), é um procedimento utilizado para coleta de dados primários a partir de indivíduos – que podem ser dados pessoais e de experiências deste, como gênero, idade e opiniões –, ou também características de uma empresa, como lucro e número de funcionários. Um dos métodos de coleta de dados de *survey* é através de questionário (HAIR Jr. et al., 2005).

Sendo assim, utilizou-se o questionário elaborado pelas psicólogas Maslach e Jackson (1986) para identificação de *burnout* em profissionais da área de educação, o

instrumento Maslach Burnout Inventory na forma Educators Survey (MBI-ES), que, de acordo com Benevides-Pereira (2010), é igual ao MBI, havendo apenas a substituição para melhor adaptar aos pesquisados, substituindo a palavra “cliente” para “aluno”. Este instrumento utiliza uma escala Likert de 6 pontos, em que: 0 = Nunca vivenciou; 1 = Uma vez ao ano ou menos; 2 = Uma vez ao mês ou menos; 3 = Alguma vez ao mês; 4 = Uma vez por semana; 5 = Algumas vezes por semana; e 6 = Todos os dias. Este instrumento é constituído por 22 questões, sendo 9 questões relacionadas à dimensão da exaustão emocional, 5 questões relacionadas à dimensão da despersonalização e 8 questões relacionadas à dimensão da reduzida realização profissional. Além disso, foi acoplado a este instrumento um questionário sociodemográfico que compreende questões de caráter pessoal e profissional, utilizado para identificar o perfil da amostra.

É importante ressaltar que anteriormente à distribuição dos questionários, realizou-se uma apresentação do tema estudado e do instrumento a ser utilizado para os diretores das escolas participantes da pesquisa. A apresentação foi realizada com o apoio da Secretaria da Educação da cidade de Farroupilha. Após essa reunião, os questionários foram enviados via malote, por meio da Secretaria da Educação, para as 28 escolas municipais públicas de ensino fundamental.

Quanto à análise de dados, esses foram feitos de forma estatística; para tanto, utilizou-se percentual e medida de frequência para a realização do levantamento do perfil da amostra. Hair Jr. e outros (2005) relatam que as tabelas de distribuição de frequência são de fácil entendimento e servem para analisar uma grande quantidade de informações básicas. Para analisar os níveis da síndrome nas três fases do *burnout*, foram utilizadas as medidas da média e desvio padrão.

#### 4. ANÁLISE DOS DADOS

A análise de dados está estruturada em duas partes: a primeira trata das análises referentes ao perfil sociodemográfico da amostra, contemplando os dados pessoais e profissionais dos professores avaliados; posteriormente, são analisados os níveis da síndrome de *burnout* nas três fases, exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional.

#### 4.1. PERFIL DA AMOSTRA

A amostra do estudo é composta de 262 professores da rede pública de ensino da cidade de Farroupilha, perfazendo um total de 28 escolas de ensino fundamental. Primeiramente, buscou-se traçar o perfil sociodemográfico dos participantes, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Perfil da amostra (dados pessoais) – Frequência e Percentagem

Variáveis	Categorias	Frequência	%
Gênero	Feminino	246	93,89
	Masculino	16	6,11
Faixa de Idade	Até 30 anos	32	12,21
	31 a 40 anos	91	34,73
	41 a 50 anos	91	34,73
	50 anos acima	39	14,89
Relações pessoais	Solteiro (a)	55	20,99
	Casado (a)	163	62,21
	Outros	44	16,79
Número de Filhos	Não tem filhos	84	32,06
	Até 2 filhos	157	59,92
	3 filhos ou mais	21	8,02
Renda Familiar	Até 4 salários mínimos	66	25,19
	De 4 a 10 salários mínimos	151	57,63
	Acima de 10 salários mínimos	34	12,98

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2015)

Os resultados evidenciam a forte predominância do gênero feminino (93,89%), com idade média de 41 anos e desvio padrão de 9 anos, sendo que a maioria dos participantes está na faixa etária de 31 a 50 anos (69,46%). Dessa maneira, a amostra é composta por pessoas adultas, com pouca predominância de jovens. A amostra é

predominantemente de indivíduos casados (62,21%), com até 2 filhos (59,92%) ou sem filhos (32,06%), com renda média familiar predominante entre quatro e dez salários mínimos mensais (57,63%). A seguir, a Tabela 2 mostrará o perfil dos respondentes conforme os dados profissionais.

Tabela 2: Perfil da amostra (dados profissionais) – Frequência e Percentagem

Variáveis	Categorias	Frequência	%
Graduação	Pedagogia	112	42,75
	Letras	33	12,60
	Educação Física	21	8,02
	Artes	19	7,25
	História	19	7,25
	Outros	53	20,23
Formação	Graduação	60	22,90
	Especialização	192	73,28
	Mestrado	9	3,44
	Doutorado	1	0,38
Experiência em sala de aula	Até 10 anos	74	28,24
	11 a 20 anos	93	35,50
	21 a 30 anos	73	27,86
	Mais de 30 anos	23	8,78
Carga horária semanal	Até 30 horas	115	43,89
	31 a 44 horas	137	52,29
	Acima de 44 horas	10	3,82
Número de turmas	Até 5 turmas	146	55,73
	6 a 10 turmas	68	25,95
	Acima de 10 turmas	41	15,65
Nível que leciona	Ensino fundamental	245	93,51
	Ensino fundamental e Outros	15	5,73
Possui outro emprego	Sim	60	22,90
	Não	195	74,43

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2015).

Com base nas variáveis profissionais da Tabela 2, constatou-se que a formação nos cursos de Pedagogia, Letras e Educação Física são predominantes. A maioria, 112 participantes (42,75%), é graduada em Pedagogia; em segundo lugar, 33 participantes, que representam 12,6%, são graduados em Letras; e em terceiro lugar entre os cursos dominantes está o curso de Educação Física, com 21 participantes (8,02%). Além disso, cabe relatar que 202 participantes da pesquisa (77,10%) afirmam ter concluído uma pós-graduação.

Em relação ao trabalho, a maior parte dos professores (35,5%) está na categoria entre 11 a 20 anos de experiência em sala de aula, seguida pelos que têm até 10 anos de atuação, e pelos que estão desempenhando a função há um tempo entre 21 e 30 anos, com os percentuais de 28,24% e 27,86%, respectivamente. Quanto à carga horária semanal, predomina a faixa dos que trabalham de 31 a 44 horas (52,29%), seguidos pelos que têm carga de até 30 horas (43,89%). Quanto ao número de turmas, a maioria (55,73%) atende até 5 turmas; de 6 a 10 turmas, 25,95%; e acima de 10 turmas, 15,65%. Predominam na amostra os professores que trabalham exclusivamente com ensino fundamental (93,51%) e alegam não ter outro emprego (74,43%).

Sendo assim, evidencia-se um perfil em que a maioria dos entrevistados são mulheres, na faixa de 41 anos de idade, casadas e com até 2 filhos. São profissionais pós-graduadas, que atuam na área da educação há mais de 10 anos. Trabalham em média 32 horas semanais, exclusivamente com turmas do ensino fundamental da rede pública da cidade de Farroupilha. Destaca-se ainda que o estudo de Carlotto e Palazzo (2006) com professores constatou que os profissionais mais jovens são mais predispostos à síndrome, e aqueles com filhos estavam ligados aos menores níveis de *burnout*. Silva (2012) também constatou que a maior incidência de *burnout* está relacionada às pessoas mais jovens, com idade inferior a 30 anos.

## 4.2. AS TRÊS DIMENSÕES DA SÍNDROME DE *BURNOUT*

Para a análise das dimensões da síndrome de *burnout*, utilizou-se do instrumento MBI-ED, o qual foi elaborado pelas psicólogas Maslach e Jackson em 1981 para verificação de possível manifestação da síndrome em profissionais da área de educação, cujas características estão alicerçadas em três construtos ou dimensões: exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional. De acordo com Benevides-Pereira

(2010), o instrumento MBI é utilizado ou mencionado em 60% das pesquisas referentes à síndrome de *burnout* em todo o mundo.

A análise das dimensões é baseada na frequência em que o respondente relata, sendo que no caso de o professor nunca ter tido tal sentimento a resposta deve ser 0 (zero); em caso afirmativo, ele indica a frequência (de 1 a 6), em que 1 representa o menor número de incidências, de uma vez ao ano ou menos, e 6 representa a maior frequência, todos os dias. Sendo assim, quanto mais próximo de zero, menos probabilidade de a amostra apresentar sinais de *burnout*; quanto mais próximo de 6, maior probabilidade. O Quadro 4 apresenta os resultados gerais das três dimensões da síndrome e seus respectivos Alfa de Cronbach.

Quadro 4: Resultados gerais das três dimensões – médias e desvio padrão

Constructos	Média	Desvio Padrão	Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )
Exaustão Emocional (EE)	3,10	1,511	0,844
Despersonalização (DE)	2,49	1,556	0,647
Reduzida Realização Emocional (RRP)	4,68	1,330	0,764
Geral			0,711

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2015)

Analisando os valores encontrados, o Alfa de Cronbach é aceitável, ou seja, pode-se assegurar que todos os itens estão codificados na mesma direção conceitual, pois, segundo Hair Jr. e outros (2005, p. 90), em caso de pesquisas exploratórias o Alfa de Cronbach é aceitável para valores acima de 0,6. Quanto aos valores descritivos, optou-se por, além de apresentar a média e o desvio padrão, em função da heterogeneidade das respostas, apresentar a moda, que vem a ser uma medida de predominância. Quanto à exaustão emocional, conhecida como a primeira fase da síndrome, obteve média geral 3,10 e desvio padrão 1,511 (moda = 3, significando vivenciar essa dimensão algumas vezes no mês). Maslach, Schaufeli e Leiter (2001, p. 402) afirmam que “exaustão é a qualidade central do *burnout* e a manifestação mais óbvia desta complexa síndrome.” A segunda fase, denominada de despersonalização, apontou 2,49 de média e 1,556 de desvio padrão (moda = 1, significando vivenciar essa dimensão uma vez ao ano ao menos). Quanto à última fase, a reduzida realização profissional, alcançou média geral

4,68 e desvio padrão 1,33 (moda = 5, significando que a maioria dos respondentes vivenciam essa dimensão algumas vezes por semana).

Pode-se inferir ainda, sob a ótica de Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), que as pessoas que apresentam médias baixas para as dimensões de exaustão emocional e despersonalização, juntamente associadas a uma média elevada na dimensão de reduzida realização profissional, podem ser consideradas como profissionais não afetados pela síndrome de *burnout*. Os próximos tópicos trazem os resultados obtidos para cada uma das dimensões da síndrome.

#### 4.2.1. DIMENSÃO DA EXAUSTÃO EMOCIONAL

O Quadro 5 apresenta o construto conhecido como a primeira dimensão da síndrome de *burnout*, a exaustão emocional. Este construto é constituído por 9 questões, abrangendo os sentimentos de cansaço, frustração e esgotamento emocional. Nesta dimensão obtiveram-se média geral 2,47 e desvio padrão 1,70, sinalizando que a exaustão emocional é constatada uma vez ao mês ou menos pelos professores. Todas as medidas de desvio padrão próximas de 1 afirmam um resultado com maior regularidade neste construto. Volpato e outros (2003) constataram, em um estudo realizado com professores de Maringá, que estes profissionais comparados a outros da população como um todo apresentam níveis mais elevados de esgotamento emocional.

Quadro 5: Resultado do construto Exaustão Emocional (EE)

Variáveis	Média	Desvio Padrão	Moda
Sinto-me esgotado emocionalmente por meu trabalho	2,79	1,373	3
Sinto-me cansado ao final de um dia de trabalho	3,97	1,293	3
Quando me levanto pela manhã e vou enfrentar outra jornada de trabalho, sinto-me cansado	2,92	1,347	3
Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço	3,51	1,744	3
Meu trabalho deixa-me exausto	3,16	1,448	3
Sinto-me frustrado em meu trabalho	2,60	1,355	2
Sinto que estou trabalhando demais	3,24	1,474	3



Trabalhar diretamente com pessoas causa-me estresse	2,67	1,366	3
Sinto que atingi o limite das minhas possibilidades	2,63	1,580	1
Exaustão Emocional (EE)	3,10	1,511	3

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2015)

De acordo com o Quadro 5, a variável com maior média (3,97) está relacionada ao sentimento de cansaço no final do dia de trabalho, representando que esse sentimento é percebido pelos participantes alguma vez ao mês (moda = 3). Essa variável indica um sinal de atenção devido ao fato de ser a que apresentou a média mais elevada dentro do construto, evidenciando que os professores sentem-se cansados com bastante frequência. No entanto, é um fato compreensível, pois é natural que uma pessoa sinta-se cansada depois de um dia de trabalho, pela exigência de esforço físico ou mental.

A exigência de esforço para trabalhar o dia todo com pessoas (3,51), a exaustão causada pela rotina de trabalho (2,73), o sentimento de excesso de trabalho (3,24), o colapso emocional (3,16) e o cansaço no início da manhã (2,92) são vivenciados algumas vezes no mês (moda = 3). As variáveis de menores médias ou intensidades (2,79; 2,67; 2,63; e 2,60) representam o esgotamento emocional, o trabalho com pessoas, os limites da possibilidade de trabalhar e a frustração, sendo que a frustração ocorre uma vez ao mês ou menos (moda = 2), e os limites, uma vez ao ano ao menos (moda = 1).

Compreende-se a partir destes resultados que os professores avaliados experimentam os sentimentos que levam à exaustão emocional, porém com menos intensidade. De tal forma, intui-se que estes profissionais dispõem de força de vontade para realizar suas funções, demonstram habilidades para lidar com pessoas, o que é fundamental nesta profissão, já que a interação entre aluno e professor é diária. Além disso, apresentam disposição e energia para atender as demandas de trabalho existentes. No próximo tópico são analisados os resultados obtidos na segunda fase da síndrome de *burnout*, a dimensão da despersonalização.

#### 4.2.2. DIMENSÃO DA DESPERSONALIZAÇÃO

O segundo construto, denominado de despersonalização, é constituído de 5 questões e trata dos sentimentos de insensibilidade, da rigidez emocional, da falta de preocupação e

do trato impessoal com as pessoas, e do sentimento de culpa pelos problemas dos alunos, conforme demonstrado nos resultados apresentados no Quadro 6.

Quadro 6: Resultado do construto Despersonalização (DE)

Variáveis	Média	Desvio Padrão	Moda
Creio que trato alguns alunos como se fossem objetos impessoais	2,12	1,166	1
Tenho me tornado mais insensível com as pessoas desde que exerço este trabalho	2,67	1,396	3
Preocupa-me o fato de que este trabalho esteja-me endurecendo emocionalmente	2,52	1,655	1
Não me preocupo realmente com o que ocorre com algum aluno que atendo	3,04	1,795	1
Sinto que os alunos culpam-me por alguns de seus problemas	2,11	1,456	1
Despersonalização (DE)	2,49	1,556	1

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2015)

Tendo em vista os resultados do construto despersonalização, que apresenta média geral de (2,49) e o desvio padrão de (1,556), isso representa baixos níveis de despersonalização dos professores participantes. Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) explicam que profissionais com sinais de despersonalização costumam ter atitudes cínicas, sentem-se esgotados e desanimados e tratam as pessoas com indiferença, ou seja, este perfil não foi identificado nesta amostra. As maiores médias (3,04 e 2,67) estão relacionadas à falta de preocupação com os alunos e ao trato impessoal com as pessoas, insensibilidade e endurecimento emocional, respectivamente, sendo que essa última é vivenciada mais vezes, ou seja, algumas vezes no mês (moda = 3). A variável de menor média (2,11) é a que aborda o sentimento de culpa pelos problemas dos alunos. Todos os demais questionamentos desta dimensão apresentam frequência de uma vez ao ano pelo menos (moda = 1)

Nessa perspectiva, entende-se que os professores sentem-se animados no exercício das suas atividades, estão preocupados com seus alunos, cultivam relações interpessoais adequadas, tratando os alunos como seres humanos dotados de sentimentos e que necessitam da sua atenção, empatia e dedicação, como também demonstram um estado emocional saudável e trato sensível nas situações rotineiras. Por fim, percebem que os alunos não os culpam pelos seus problemas.

### 4.2.3. DIMENSÃO DA REDUZIDA REALIZAÇÃO PROFISSIONAL

O terceiro e último construto da síndrome de *burnout* diz respeito ao nível de realização profissional dos professores da rede pública da cidade de Farroupilha. Este construto é constituído por 8 questões e elas abordam situações relacionadas à capacidade dos participantes de compreender e lidar com problemas emocionais, trabalhar de forma eficaz com os problemas de seus alunos, além disso, ter vitalidade e conseguir criar um ambiente de trabalho mais harmonioso.

Ao contrário dos construtos anteriores, as médias mais elevadas representam menor probabilidade de manifestação da síndrome. Sendo assim, o Quadro 7 demonstra que a dimensão de reduzida realização profissional obteve média geral 4,68 e desvio padrão 1,33, sendo assim, os participantes apresentaram altos níveis de realização profissional com intensidade de algumas vezes por semana (moda = 5). Almeida e outros (2011) entendem que os profissionais que apresentam altos níveis de realização profissional dificilmente apresentarão sinais de exaustão emocional pelo trabalho e também não tratarão seus alunos de forma desumana.

Quadro 7: Resultado do construto Reduzida Realização Profissional (RRP)

Variáveis	Média	Desvio Padrão	Moda
Posso entender com facilidade o que sentem meus alunos	4,73	1,332	5
Lido de forma eficaz com os problemas dos alunos	4,76	1,259	5
Sinto que influencio positivamente a vida de outros através de meu trabalho	4,88	1,313	6
Sinto-me com muita vitalidade	4,60	1,261	5
Posso criar facilmente uma atmosfera relaxada para meus alunos	4,50	1,358	5
Sinto-me estimulado depois de trabalhar em contato com os alunos	4,75	1,134	5
Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão	4,71	1,407	6
Sinto que sei tratar de forma adequada os problemas emocionais no meu trabalho	4,52	1,500	6
Realização Profissional (RP)	4,68	1,330	5

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2015)

Percebe-se que todas as variáveis obtiveram médias superiores a 4 e inferiores a 5, bem como intensidades de algumas vezes por semana a todos os dias (moda = 5 e 6). Os professores avaliados sentem-se realizados profissionalmente, sendo que a maior média (4,88) demonstra a influência positiva na vida dos outros através do seu trabalho, seguida pelas médias 4,76, 4,75 e 4,73, que certificam que os participantes lidam com os problemas dos alunos, sentem-se estimulados depois do contato com os alunos e entendem com facilidade o que os alunos sentem, respectivamente. Já as menores médias estão relacionadas ao convívio com os alunos de uma forma relaxada (4,50) e a forma de tratar adequadamente os problemas emocionais no trabalho (4,52).

Infere-se a partir dos resultados do último construto que os professores avaliados estão motivados e satisfeitos com a profissão que exercem, o que não quer dizer que estes não enfrentem problemas no dia a dia, mas, mesmo em situações adversas, conseguem trabalhar de forma eficaz, manter um ambiente harmonioso e, como resultado do envolvimento, comprometimento e dedicação, estão colhendo bons frutos, alcançando realizações constantes através do seu trabalho e principalmente quanto ao convívio com os alunos.

#### 4.2.4. CORRELAÇÃO ENTRE OS CONSTRUCTOS

A seguir será apresentada a correlação de Pearson entre os constructos: exaustão emocional (EE), despersonalização (DE) e reduzida realização profissional (RRP) (Quadro 8). Neste caso, será analisado o sentido das correlações (positivo - diretamente proporcional; e negativo - inversamente proporcional), e não a intensidade (forte, moderada e fraca).

Quadro 8: Matriz de correlação de Pearson entre os constructos

MATRIZ		SIGNIFICÂNCIA		
		EE	DE	RRP
CORRELAÇÃO	E	1,0000	p=0,000	p=0,000
	E	0,4291	1,0000	p=0,000
	R P	-0,2339	-0,3996	1,0000

Analisando o Quadro 8, observa-se uma correlação positiva entre exaustão emocional e despersonalização. Por outro lado, essas duas dimensões correlacionaram-se negativamente com a da realização profissional. Esses resultados vão ao encontro de diversos estudos (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012; MASLACH; JACKSON; LEITER, 1996; SCHAUFELI; BAKKER, 2003; MASLACH, 2005) ao ressaltarem que, do ponto de vista teórico, pode-se inferir que as dimensões de exaustão emocional e de despersonalização configuram-se como componentes principais e negativos da sintomatologia do *burnout*, sendo, por outro lado, a realização profissional um componente positivo deste fenômeno.

Diante dessa perspectiva, parte-se da ideia de que quanto menores os níveis de exaustão e despersonalização maior será o nível de realização do profissional com o trabalho, e vice-versa, ressaltando, desse modo, a importância da gestão educacional com foco nas pessoas. Esses direcionamentos possibilitam a criação de ações e práticas de Qualidade de Vida no Trabalho, para que as escolas estruturem ambientes saudáveis de trabalho e neutralizem os sintomas negativos do *burnout* (exaustão e despersonalização), aumentando, consecutivamente, os níveis de realização com o trabalho. Esse gerenciamento, além de uma estruturação lógica do capital humano no trabalho, ainda possibilita uma visão sistêmica a partir da relação profissional com os indivíduos que compõem o ambiente educacional exposto (professores, alunos e sociedade em geral).

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, C. V. et al. Síndrome de Burnout em professores: um estudo comparativo na região do Grande ABC paulista. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 2, n. 1, pp. 276-291, jan./jul. 2011.
- BATISTA, K. M; BIANCHI E. R. Estresse de Enfermeiro em unidade de emergência. **Rev. Latino-am Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 14, n. 4, jul./ago. 2006.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. 4. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.
- \_\_\_\_\_. **Saúde mental de profissionais de saúde mental: uma investigação da personalidade de psicólogos**. Maringá: Eduem, 2001.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T.; MORENO-JIMÉNEZ, B. O burnout e o profissional de psicologia. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, ano 1, n. 1, p. 68-75, ago. 2003. Disponível em: <[http://www.saudeetrabalho.com.br/download\\_2/burnout-psicologo.pdf](http://www.saudeetrabalho.com.br/download_2/burnout-psicologo.pdf)>. Acesso em: 4 out. 2014.
- BORGES, A. M. B.; CARLOTTO, M. S. Síndrome de Burnout e fatores de estresse em estudantes de um curso técnico de enfermagem. **Aletheia** [online], 2004, n. 19, pp. 45-56. ISSN 1413-0394.
- CARLOTTO, M. S. A síndrome de Burnout e o trabalho docente. **Psicologia em estudo**, Maringá, v. 7, n. 1, jan./jun. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v7n1/v7n1a03.pdf>>. Acesso em: 8 set. 2014.

\_\_\_\_\_. **Síndrome de Burnout**: um tipo de estresse ocupacional. Rio Grande do Sul: Caderno Universitário, Ulbra, 2001.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. **Preditores da síndrome de burnout em professores**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pee/v11n1/v11n1a10.pdf>> Acesso em: 8 set. 2014.

CARLOTTO, M. S.; PALAZZO, L. dos 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/pdf/csp/v22n5/14.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2014.

CASTRO, F. G. de; ZANELLI, J. C. Síndrome de burnout e projeto de ser. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 10, n. 2, p. 17-33, 2007. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v10n2/v10n2a03.pdf>>. Acesso em: 8 set. 2014.

CODO, W.; GAZZOTTI, A. A. Trabalho e afetividade. In: CODO, W. (Coord.). **Educação: carinho e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 48-59.

COSTA, A. E. B. da. Auto-eficácia e burnout. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, ano 1, n. 1, p. 34-68, ago. 2003. Disponível em: <<http://www.fecea.br/download/Burnout%20e%20auto-efic%20cia.pdf>>. Acesso em: 4 out. 2014.

CRACCO, C. L. A. C.; SALVADOR, J. dos A. **Identificação da síndrome de burnout na equipe de enfermagem de uma unidade de pronto atendimento**. 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem), Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium, Unisalesiano, São Paulo, 2010.

FRANÇA, A. C. L. et al. **As pessoas na organização**. São Paulo: Gente, 2002.

FRANÇA, H. H. A Síndrome de Burnout. **Revista Brasileira de Medicina**, São Paulo, v. 44, n. 8, p. 197-199, 1987.

HAIR JR., J. et al. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em: <<http://censo2010.ibge.gov.br>>. Acesso em: 2 ago. 2015.

JODAS, D. A.; HADDAD, M. do C. L. Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário. **Acta Paul Enferm**, v. 22, n. 2, p. 192-197, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n2/a12v22n2.pdf>>. Acesso em: 8 set. 2014.

LEITE, N. P.; LEITE, F. P.; ALBUQUERQUE, L. G. **Gestão do comportamento organizacional e gestão de pessoas**: um estudo observacional. Disponível em: <<http://scholar.google.com.br>>. Acesso em: 22 set. 2014.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 2012.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MASLACH, C. Entendendo o Burnout. In: ROSSI, A. M. PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Eds.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2005. p. 122-148.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E.; LEITER, M. P. **Maslach Burnout Inventory Manual**. 3. ed. Palo Alto: Consulting Psychologist's Press, 1996.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **Trabalho**: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa. Campinas: Papyrus, 1999.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. Job burnout. **Annual Review of Psychology**, Washington, v. 52, p. 397-422, 2001. Disponível em: <<http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>>. Acesso em: 8 set. 2014.

- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. **Maslach Burnout Inventory**. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, 1986.
- MENEGHINI, F.; PAZ, A. A.; LAUTERT, L. Fatores ocupacionais associados aos componentes da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem. **Texto Contexto Enferm.**, Florianópolis, 20(2), p. 225-233, abr./jun. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v20n2/a02v20n2.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2014.
- MOREIRA, W. G.; FERNANDES, L. A. **Impacto da síndrome de burnout na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de um Centro Público de Saúde**. 2012. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/artigos12/21816105.pdf>>. Acesso em: 8 set. 2014.
- PAFARO, R. C.; MARTINO, M. M. F. de. Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. **Rev. Esc. Enferm. USP**, 38(2), p. 152-160, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v38n2/05.pdf>>. Acesso em: 1 set. 2014.
- PAGANINI, D. D. **Síndrome de burnout**. 2011. Monografia (Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho), Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2011.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, 9(1), p. 45-52, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acesso em: 4 out. 2014.
- RUVIARO, M. de F. S.; BARDAGI, M. P. Síndrome de burnout e satisfação no trabalho em profissionais da área de enfermagem do interior do RS. **Barbarói**, Santa Cruz do Sul, n. 33, ago./dez. 2010. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/barbaroi/n33/n33a12.pdf>>. Acesso em: 8 set. 2014.
- SCHAUFELI, W.; BAKKER, A. **UWES: Utrecht, work engagement scale preliminary manual**. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, 2003.
- SILVA, S. C. P. S. **A síndrome de burnout em profissionais da rede de atenção primária em saúde de Aracaju**. 2012. Dissertação (Mestrado em Saúde e Ambiente) – Programa de Pós-Graduação em Saúde e Ambiente, Universidade Tiradentes, Aracaju, 2012.
- SIQUEIRA, M. V. S. **Gestão de pessoas e discurso organizacional**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2009.
- SOUZA, M. V. H. **Síndrome de burnout em profissionais da saúde: estudo bibliográfico**. 2012. Monografia (Graduação em Enfermagem), Universidade Federal do Piauí, Picos, 2012.
- TEIXEIRA, S. **Síndrome Burnout**. 2013. Disponível em: <<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/dicas-emprego/o-que-e-sindrome-de-burnout/attachment/sindromeburnout>>. Acesso em: 2 ago. 2015.
- TELLES, S. H.; PIMENTA, A. M. C. Síndrome de burnout em agentes comunitários de saúde e estratégias de enfrentamento. **Saúde Soc.**, v. 18, n. 3, p. 467-478, 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/sausoc/article/view/29616/31484>>. Acesso em: 8 set. 2014.
- TRINDADE, L. de L. et al. Estresse e síndrome de burnout entre trabalhadores da equipe de Saúde da Família. **Acta Paul Enferm**, 23(5), p. 684-689, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v23n5/16.pdf>>. Acesso em: 8 set. 2014.
- VOLPATO, D. C. et al. **Burnout: o desgaste dos professores de Maringá**. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, ano 1, n. 1, p. 90-101, ago. 2003. Disponível em: <[http://tupi.fisica.ufmg.br/~michel/docs/Artigos\\_e\\_textos/Stress\\_qualidade\\_de\\_vida/007%20B%20-%20Burnout%20-%20Diversos%20artigos%20-%20REVISTA%20ELETR%20D4NICA.PDF#page=90](http://tupi.fisica.ufmg.br/~michel/docs/Artigos_e_textos/Stress_qualidade_de_vida/007%20B%20-%20Burnout%20-%20Diversos%20artigos%20-%20REVISTA%20ELETR%20D4NICA.PDF#page=90)>. Acesso em: 4 out. 2014.

---

***Danielle Lima Moreira***

Bacharel em Administração - Faculdade da Serra Gaúcha (FSG).

---

***Lucas Charão Brito***

Bacharel em Administração; Mestre em Engenharia de Produção; Doutorando em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

---

***Sandra Leonara Obregon***

Bacharel em Administração; Mestranda em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

---

***Fábio Tolfo Ribas***

Bacharel em Administração; Mestre em Administração; Professor da Faculdade da Serra Gaúcha (FSG).

---

***Luiz Felipe Dias Lopes***

Graduado em Matemática; Mestre em Engenharia de Produção; Doutor em Engenharia de Produção; Professor Associado do Depto. de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).