



**CENTRO UNIVERSITÁRIO ÁLVARES PENTEADO - UNIFECAP**

**MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

**ALEXANDRE LUÍS GONZAGA**

**A VALIDAÇÃO DO MASLACH BURNOUT INVENTORY  
EM LÍNGUA PORTUGUESA: UM ESTUDO  
EXPLORATÓRIO**

Dissertação apresentada ao  
Centro Universitário Álvares Penteado  
da Fundação Escola de Comércio  
Álvares Penteado – FECAP, para a  
obtenção do título de Mestre em  
Administração de Empresas (Área de  
Concentração: Administração  
Estratégica)

*Orientador: Prof. Dr. Dirceu da Silva*

São Paulo  
2003

CENTRO UNIVERSITÁRIO ÁLVARES PENTEADO - UNIFECAP  
Reitor: Prof. Manuel José Nunes Pinto  
Vice-reitor: Prof. Luiz Fernando Mussolini Júnior  
Pró-reitor de Extensão: Prof. Dr. Fábio Appolinário  
Pró-reitor de Graduação: Prof. Jaime de Souza Oliveira  
Pró-reitor de Pós-Graduação: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Sylvia Macchione Saes  
Coordenador do Mestrado em Administração de Empresas: Prof<sup>o</sup> Dr. Dirceu da  
Silva  
Coordenador do Mestrado em Controladoria e Contabilidade Estratégica: Prof<sup>o</sup> Dr.  
João B. Segreti

#### FICHA CATALOGRÁFICA

G642v Gonzaga, Alexandre Luís  
A Validação do Maslach Burnout Inventory em Língua Portuguesa: um estudo exploratório / Alexandre Luís Gonzaga. -- São Paulo : UniFecap, 2003. 103 p.

Orientador: Prof. Dr. Dirceu da Silva

Dissertação (mestrado) – Centro Universitário Álvares Penteado – UniFecap – Mestrado em Administração de Empresas

1. Burnout 2. Análise Fatorial 3. Ambiente de trabalho

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

**ALEXANDRE LUÍS GONZAGA**

### **A Validação do Maslach Burnout Inventory em Língua Portuguesa: Um estudo exploratório**

Dissertação apresentada ao Centro Universitário Álvares Penteado - UNIFECAP, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

#### **COMISSÃO JULGADORA:**

---

Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva  
IMES-Centro Universitário Municipal de São Caetano do Sul

---

Prof. Dr. Rogério da Silva Nunes  
Centro Universitário Álvares Penteado – UNIFECAP

---

Prof. Dr. Dirceu da Silva  
Centro Universitário Álvares Penteado – UNIFECAP  
Professor Orientador – Presidente da Banca Examinadora

**São Paulo, 24 novembro de 2003**

## DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho a todos aqueles  
que junto comigo acreditaram que  
sonhar vale à pena.*

## AGRADECIMENTOS

Como fazer um agradecimento a todos aqueles que colaboraram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho sem cometer injustiças?

Tarefa difícil esta, mas alguns não podem deixar de constar aqui:

Agradeço

Ao Prof. Rogério por acreditar na minha idéia desde a entrevista;

Ao Prof. Eolo, mesmo não sendo meu orientador, não poupou esforços para me ajudar a estruturar a idéia inicial;

Ao Prof. Dirceu que aceitou me orientar neste trabalho apesar das minhas dificuldades e que seguramente só consegui finalizá-lo sob a luz dos seus conhecimentos;

Aos colegas de turma que ao brincarem com o tema que escolhi, me fizeram ver como ele é importante.

Aos meus pais por terem feito eu acreditar que estudar vale a pena.

À minha esposa pelo apoio incondicional, mesmo sabendo que o preço não financeiro seria alto.

À minha filha que todos os dias me ensina a sorrir;

À Deus, sem Ele ... o nada.

## EPÍGRAFE

*"É melhor tentar e falhar,  
que preocupar-se e ver a vida passar;  
é melhor tentar, ainda que em vão,  
que sentar-se fazendo nada até o final.  
Eu prefiro na chuva caminhar,  
que em dias tristes em casa me esconder.  
Prefiro ser feliz, embora louco,  
que em conformidade viver ..."*  
Martin Luther King

*"não importa o que fizeram de você,  
o que importa é o que você faz disto."*  
Jean Paul Sartre

## RESUMO

Burnout, um fenômeno amplamente estudado, tem sido definido como tendo uma estrutura fatorial de três dimensões. Neste estudo efetuou-se a tradução do instrumento para a língua portuguesa, e o submetemos a validação segundo métodos quantitativos, abrindo caminho para comparação com os trabalhos de Barnet et. al. (1999), Gil-Monte (2002), Grajales (2000), Jimenez (2002) Schutte (2000) e Maslach & Jackson (1986). Nós identificamos uma estrutura de cinco fatores no processo de validação do instrumento de medida Maslach Burnout Inventory abrindo novas perspectivas de análise desta síndrome no ambiente de trabalho. A rotação ortogonal não confirmou os fatores previstos por Maslach & Jackson. Assim, os fatores foram denominados: 1- Stress no local de trabalho; 2- Relacionamento interpessoal; 3- Satisfação no trabalho; 4- Atendimento ao cliente; 5- Apatia no trabalho.

Palavras-Chave: *burnout, análise fatorial, ambiente de trabalho.*

## ABSTRACT

Burnout, a widely studied phenomenon, has been defined as having a three dimension structure. In this study, the instrument was translated to Portuguese and afterwards the survey was applied in a financial institution. The instrument was submitted to a statistic validation with the use of factorial analysis - Equamax rotation and tests KMO and Barlett - opening the way to the comparison with Barnet works et. al. (1999), Gil-Monte (2002), Jimenez (2002) and Maslach & Jackson (1986). It was identified a structure with five factors in the process of validation of Maslach Burnout Inventory opening new perspectives of analysis of this syndrome in the working place. The octagonal rotation did not confirm the factors predicted by Maslach and Jackson. This way the factors were called: 1 - Stress in the workplace; 2 - Interpersonal relationship; 3 - Satisfaction in the workplace; 4 - Customer service; 5 - Apathy in the workplace..

Key-words: *burnout, factorial analyze, workplace.*



### LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Distribuição por Sexo.....	32
Figura 2 – Descrição da População por grau de escolaridade.....	35
Figura 3 – O re-especificado modelo de 3 fatores.....	70
Figura 4 – Versão Revisada do Maslach Burnout Inventory – MBI.....	71
Figura 5 – Matriz de cargas fatoriais de Gil-Monte.....	73

### LISTA DE QUADROS

Quadro 1 Scree Plot.....	42
Quadro 2 Função Discriminante Canônica.....	49
Quadro 3 Função Discriminante Canônica.....	51
Quadro 4 Função Discriminante Canônica.....	52
Quadro 5 Função Discriminante Canônica.....	53
Quadro 6 Função Discriminante Canônica.....	55

### LISTA DE TABELAS

Tabela 01 Descrição dos sujeitos por Sexo.....	32
Tabela 02 Descrição dos sujeitos por Estado Civil.....	33
Tabela 03 Descrição dos sujeitos por Idade.....	34
Tabela 04 Descrição dos sujeitos por Escolaridade.....	34
Tabela 05 Descrição dos sujeitos por Cargo.....	35
Tabela 06 Descrição dos sujeitos por Tempo de Trabalho.....	36
Tabela 07 Descrição dos sujeitos por Local de Residência.....	36
Tabela 08 Teste KMO e Bartlett.....	39
Tabela 09 Matriz Rotada dos Componentes.....	40
Tabela 10 Total das Variâncias explicadas pelo método de análise do componente principal.....	42
Tabela 11 Coeficiente de confiabilidade do instrumento total e por fator..	44
Tabela 12 Comunalidades.....	45
Tabela 13 Teste Lambda de Wilkis.....	47
Tabela 14 Classificação de Resultados.....	47

Tabela 15 Classificação de Resultados.....	48
Tabela 16 Teste Lambda de Wilkis.....	49
Tabela 17 Classificação de Resultados.....	50
Tabela 18 Teste Lambda de Wilkis.....	51
Tabela 19 Classificação de Resultados.....	52
Tabela 20 Teste Lambda de Wilkis.....	53
Tabela 21 Classificação de Resultados.....	54
Tabela 22 Teste Lambda de Wilkis.....	55
Tabela 23 Classificação de Resultados.....	56
Tabela 24 Classificação de Resultados.....	57
Tabela 25 Teste Lambda de Wilkis.....	57
Tabela 26 Fator 1 – stress no trabalho.....	59
Tabela 27 Fator 2 – Relacionamento Interpessoal.....	60
Tabela 28 Fator 3 – Satisfação no trabalho.....	62
Tabela 29 Fator 4 – Atendimento ao cliente.....	64
Tabela 30 Fator 5 – Apatia no trabalho.....	65
Tabela 31 Escores para cada sub-escala do <i>burnout</i> .....	69
Tabela 32 Variância Total Explicada.....	73
Tabela 33 Análise Descritiva do fator 1.....	89
Tabela 34 Análise Descritiva do fator 2.....	89
Tabela 35 Análise Descritiva do fator 3.....	90
Tabela 36 Análise Descritiva do fator 4.....	90
Tabela 37 Análise Descritiva do fator 5.....	91
Tabela 38 Confiabilidade do fator Esgotamento Emocional.....	91
Tabela 39 Confiabilidade do fator Despersonalização.....	93
Tabela 40 Confiabilidade do fator Realização Pessoal.....	95
Tabela 41 Variância Total Explicada.....	97
Tabela 42 Resíduos computados fora do modelo.....	97
Tabela 43 Teste de Melhor ajuste forçando resultado em 3 fatores.....	98
Tabela 44 Variância Total Explicada forçando resultado em 3 fatores.....	98
Tabela 45 Matriz Rotada de Fatores.....	99
Tabela 46 Variância Total Explicada.....	100

## SUMÁRIO

Resumo.....	06
Abstract.....	06
Lista de Figuras.....	08
Lista de Tabelas.....	08
Lista de Quadros.....	08
1. Introdução.....	12
1.1. Aspectos da Síndrome de Burnout.....	14
1.2. Conceito de Stress.....	17
1.3. O Sofrimento e a Insatisfação nas Organizações.....	22
1.4. Porque validar um instrumento.....	25
1.5. Objetivos.....	26
2. O Instrumento.....	27
2.1 As assertivas.....	27
3. Metodologia.....	30
3.1 Descrição da aplicação.....	31
3.2 Caracterização da Amostra.....	32
4. Análise Fatorial.....	37
4.1 Teste de Esfericidade de Bartlett e Teste KMO.....	38
4.2 Rotação Ortogonal.....	40
4.3 Total da Variância Explicada.....	41
4.4 Confiabilidade do Instrumento.....	43
4.5 Análise Discriminante.....	46
4.5.1 Análise da Variável Sexo.....	47
4.5.2 Análise da Variável Escolaridade.....	48
4.5.3 Análise da Variável Idade.....	50
4.5.4 análise da Variável Estado Civil.....	51
4.5.5 Análise da Variável Cargo.....	53
4.5.6 Análise da Variável Tempo de Trabalho na Instituição.....	55
4.5.7 Análise da Variável Local de Residência.....	57
5. Apresentação dos Resultados.....	59
5.1 Stress no Trabalho – Fator 1.....	59

5.2 Relacionamento Interpessoal – Fator 2.....	60
5.3 Satisfação no Trabalho – Fator 3.....	62
5.4 Atendimento ao Cliente – Fator 4.....	63
5.5 Apatia no Trabalho – Fator 5.....	64
6. Considerações sobre os Resultados.....	67
6.1 Conclusões.....	75
Bibliografia.....	77
Anexos.....	89

## 1. Introdução

O ponto de partida de toda a discussão apresentada neste trabalho tem como referência a síndrome de *burnout* decorrente do *stress* no ambiente de trabalho. Portanto, este trabalho apresenta conceitos de *stress* e *burnout* e o processo de validação de um instrumento largamente usado na psicologia do trabalho para detectar esta síndrome. A validação se dará com o uso de métodos estatísticos robustos para possibilitar seu uso tanto em Administração como em Psicologia do Trabalho.

A estrutura desta dissertação contempla dois pontos principais:

- 1- Explicar o que é *burnout*,
- 2- Validar em Língua Portuguesa e verificar a conveniência de aplicabilidade de um dos instrumentos mais usados internacionalmente para avaliar o *burnout*.

A primeira questão não é exatamente original, existem muitos artigos publicados sobre *burnout*. Uma busca utilizando o nome da síndrome como palavra-chave pode resultar em 1118 artigos<sup>1</sup>.

Ainda no capítulo 1 descreve-se os aspectos gerais que envolvem a síndrome de *burnout*, desde a primeira descrição desta síndrome feita por Herbert Freudenberger e cujo conceito foi ampliado por Maslach & Jackson (1986). Este autor descreve o *burnout* como uma síndrome que consiste de três dimensões diferentes, exaustão emocional, despersonalização e um baixo senso de realização pessoal. Maslach & Jackson (1986) desenvolveram um instrumento para medir o *burnout*, denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), desenvolvido para medir as três dimensões do *burnout*.

Este capítulo traz também um breve relato do conceito de *stress*, embora seja um aspecto próprio da vida diária, advindo da interação do indivíduo em seu ambiente, o *stress* é também a primeira e principal fase da síndrome de *burnout*.

Outro desdobramento do primeiro capítulo trata da insatisfação e do sofrimento nas organizações, e como estas, segundo Chanlat (1996) influenciam

---

<sup>1</sup> Pesquisa efetuada no sistema de busca Proquest em 10/nov/2003. Contudo, uma busca na web utilizando-se o buscador “Google” na mesma data, resultou em 817 mil páginas com referência ao *burnout*.

as condutas observáveis internamente. Sendo discutido na seqüência os motivos de porque se deve validar um instrumento de avaliação psicológica.

Os objetivos deste estudo e quais resultados esperam-se alcançar encerram o primeiro capítulo.

O capítulo 2 descreve detalhadamente o instrumento de pesquisa e discute alguns problemas semânticos encontrados no processo de tradução das assertivas. Também são apresentadas as questões no original em inglês.

O capítulo 3 expõe a metodologia utilizada neste estudo, a definição do porquê este estudo é determinístico e a modalidade de aplicação do instrumento são alguns dos tópicos abordados no capítulo.

O capítulo 4 explica o processo de análise fatorial a que o instrumento foi submetido, incluindo testes de esfericidade e Kaiser-Mayer-Olkin.

O capítulo 5 apresenta os resultados da análise fatorial e discute os fatores extraídos da rotação ortogonal.

O capítulo 6 tece algumas considerações sobre os resultados e discute a dimensionalidade do instrumento. fechando este estudo, o capítulo refaz o caminho trilhado neste trabalho avaliando os pontos em que os objetivos foram atingidos.

## 1.1 Aspectos da Síndrome de *burnout*

A primeira tentativa de descrever o *burnout* foi feita por Freudenberger (apud Maslach, 1986; Almer & Kaplan, 2002; Söderfeldt, 1997) que foi quem introduziu o conceito descrevendo reações adversas em pessoas que trabalhavam em serviços de saúde. O autor era um psicólogo clínico, e sua abordagem para o *burnout* era voltada à estudos clínicos.

A abordagem clínica de Freudenberger é diferente quando comparada à segunda tentativa de Maslach. Ela pode ser reconhecida como a pessoa que trouxe o *burnout* para a Academia e desempenhou um importante papel na expansão das pesquisas em torno deste fenômeno. A autora desenvolveu o instrumento mais amplamente usado para medir o *burnout*, o Maslach Burnout Inventory, MBI, onde o *burnout* é concebido como uma síndrome com três diferentes, embora relacionados, aspectos. Maslach tem claramente uma visão multidimensional do *burnout*.

O autor se baseou nas suas próprias pesquisas e experiência pessoais (Söderfeldt, 1997) e nas suas observações diárias de pessoas com sinais de *burnout*, detalhou efeitos gerais do fenômeno. Os sinais podem ser ao mesmo tempo físicos e comportamentais variando de pessoa para pessoa. Freudenberger considerou os seguintes sintomas como sinais de *burnout*: sentimentos de exaustão e fadiga, inabilidade para deixar pequenos problemas para depois, freqüentes dores de cabeça, gastrites, perda de peso e sono, depressão.

Deve-se notar que todos aqueles itens foram relacionados como efeitos do *burnout*, todavia, não foi relacionado qual seria a possível causa em relação aos efeitos nem que todos os efeitos devem estar presentes ao mesmo tempo. Como foi colocado, fica a impressão que o que Freudenberger diz é que cansaço leva a exaustão, algo como o ato de vestir-se leva a estar vestido. Pode-se interpretar que os efeitos são parte da causa, que o *burnout* é uma síndrome de vários sintomas, e que não é necessário que todos os sinais estejam presentes ao mesmo tempo.

A pessoa potencialmente sob risco de *burnout* é descrita por Söderfeldt (1997) como alguém com dificuldades de segurar seus sentimentos e em função

disto não se envolve com seu trabalho apresentando, assim, baixo desempenho, tendo também dificuldade de relacionamento social e familiar.

De acordo com Maslach, seu interesse no *burnout* surgiu em pesquisas com reações emocionais. A autora estudou como policiais e trabalhadores dos setores de emergência de hospitais lidavam com seus sentimentos. Surgiram três aspectos conceituais a partir destes estudos, “indiferença” (*detached concern*) e “insensibilidade ou embrutecimento desumanização para auto-defesa”. refere-se ao ideal da profissão médica de não misturar compaixão e distância emocional; “desumanização” refere-se ao processo de proteger-se dos sentimentos alheios de opressão, respondendo a outras pessoas mais como sendo objetos que como pessoas (Söderfeldt, 1997).

O terceiro aspecto está relacionado à auto-avaliação de competência profissional. A experiência de desordem ou agitação emocional era freqüentemente interpretado como um fracasso profissional. Muitos dos trabalhadores pesquisados por Maslach não se sentiam preparados pelo treinamento formal a lidar com os aspectos emocionais do trabalho e seus efeitos sobre eles.

Maslach descobriu que os mesmos tipos de sentimentos e reações também eram freqüentes entre advogados, isto a levou ao uso do mesmo termo cunhado por Freudenberg no trabalho escrito com Jackson (1984). Dos resultados dos estudos exploratórios, Maslach & Jackson desenvolveram uma escala de medida para o *burnout*, chamado “Maslach Burnout Inventory” – MBI. Este instrumento foi usado para obter dados de diferentes amostras de trabalhadores e foram obtidos três fatores principais de análise:

- exaustão emocional: refere-se ao sentimento de estar emocionalmente drenado pelo contato com outras pessoas;
- despersonalização: refere-se à resposta insensível de tratamento àquelas pessoas; segue a exaustão emocional e é evidenciada pela insensibilidade em relação aos clientes e colegas de trabalho .
- reduzida realização pessoal: refere-se ao declinante sentimento de ser bem-sucedido no trabalho com pessoas, (Sweeney & Summers, 2002).



Atitude negativa em relação ao trabalho resulta em sentimentos de baixa realização profissional e performance inadequada; das três dimensões de estudo do *burnout*, baixa realização pessoal é a dimensão que menos recebeu suporte empírico (Armer & Kaplan, 2002).

A hipotética relação entre os três componentes é que a exaustão emocional é uma resposta a estressores emocionais no trabalho e que, contudo é a primeira fase do *burnout*. O indivíduo pode tentar lidar com os estressores se afastando deles, desenvolvendo resposta despersonalizada às pessoas. Quando a despersonalização ocorre, o indivíduo tende a avaliar-se menos positivamente em termos de realização de um bom trabalho. Assim, a exaustão emocional deve ser um preditor da despersonalização, que o é do nível de realização pessoal. (Maslach & Jackson, 1982).

Os trabalhos de Freudenberger e Maslach colocam o *burnout* como fruto de situações de trabalho, notadamente nos profissionais que têm como objeto de trabalho o contato com outras pessoas. O *burnout*, então seria a resposta emocional a situações de *stress* crônico em função de relações com pessoas em situação de trabalho, e, no entanto em função de diferentes obstáculos, não consegue desenvolvimento profissional, dedicação à profissão e não alcançam o retorno desejado (Limongi França & Rodrigues, 1999).

À medida que o indivíduo está inserido no contexto organizacional, está sujeito a diferentes variáveis que afetam diretamente seu trabalho. Silva (2000) faz uma crítica à visão de saúde do trabalho, afirmando que é uma visão hegemônica, que reduz o conceito de saúde à ausência de doenças e de acidentes de trabalho, ou seja, as demais formas de prejuízo à saúde não são objetos da atuação dessa área.

A preocupação com a saúde do trabalhador, neste contexto, relaciona-se diretamente com sua produtividade na empresa. Ou seja, para se atingir plena produtividade e qualidade é preciso ter indivíduos saudáveis e qualificados. A organização, por sua vez, atua de forma a pressionar o indivíduo, levando-o a estados como os de insatisfação. Dentre esses estados, encontra-se a fadiga, o *stress* e a síndrome de *burnout*. Em uma perspectiva interacionista que leve em consideração um ajuste dinâmico entre pessoal, local de trabalho e organização,

sugere-se que nem sempre esse ajuste é adequado, onde surgiria tanto motivação quanto predisposição ao *stress*.

O mesmo trabalho que motiva e gratifica, quando realizado com plena atenção e perspicácia, exige esforço, concentração e raciocínio, implica em desgaste físico ou mental, lembra-nos Kanaane (1994). Nesse sentido nota-se uma relação intrínseca entre este desgaste e a qualidade do trabalhado.

Aubert em seu artigo “A Neurose Profissional” (*in* Chanlat et. al. 1996 vol. 2) descreve o burnout como o que denomina “doença da idealização” e acrescenta que este é

... o custo elevado do sucesso, decorrente da luta constante que mantemos para satisfazer os ideais de excelência que caracterizam nossa sociedade e que algumas empresas encarnam com particular acuidade (1996:187).

A necessidade crescente de envidar esforços na busca de um desempenho cada vez melhor e de tender para um maior sucesso profissional, estão na origem desse fenômeno, o indivíduo entra numa espiral de realizações onde é obrigado a correr cada vez mais depressa em um contexto onde as mudanças ocorrem tão rapidamente que não resta nada estável suficiente para dar a segurança necessária para este indivíduo parar e renovar suas energias.

Esta espiral de realizações, provoca um efeito colateral, uma resposta do indivíduo que começa com um *stress*, que num primeiro momento não é de todo ruim. Este processo deve ser compreendido melhor e, em função disso, o próximo capítulo trata dos conceitos básicos deste fenômeno.

## **1.2 Conceito de *Stress***

Na era da informação as mudanças que ocorrem nas empresas não são somente estruturais, mas também culturais e comportamentais. Estas mudanças trouxeram também uma preocupação: a mudança do papel desempenhado pelas pessoas no trabalho. Em função dessas mudanças ambientais, passou a ser importante que os recursos humanos tivessem um tratamento estratégico na mesma medida que a organização como um todo, para que esta possa interagir positiva e duradouramente com o ambiente em que está inserida.

Numa digressão do assunto encontrou-se a definição sintetizada sobre toda a preocupação do desenvolvimento de recursos humanos “procuramos operários e em seu lugar encontramos seres humanos” (Mills, 1977). Nesse sentido, as condições de trabalho de alguém, o seu papel, as suas aspirações de carreira e qualidade do relacionamento no trabalho interagem com a personalidade e influenciam os níveis de *stress* pessoal, de acordo com Morgan (1996).

A crescente preocupação com *stress* do trabalhador fez surgir assim, um interesse especial sobre o relacionamento trabalhador-trabalho e um subproduto dessa relação, o *stress* no trabalho, uma vez que só “as piores condições de trabalho são adequadamente monitoradas e controladas” (idem Morgan, 1996).

Vamos apresentar previamente algumas informações sobre *stress* e como este fenômeno pode resultar em *burnout*.

Sob a perspectiva psicológica, *stress* tem o significado de:

... qualquer estímulo ou mudança no meio externo ou interno gerador de tensão, que ameaça a integridade sociopsicossomática da pessoa, seja diretamente, por suas propriedades físico-químicas, biológicas ou psicossociais, seja indiretamente, devido a seu significado simbólico (Andrade & Okabe, 1996 apud Bergamini, 1997, p. 143).

O *stress* em si não é positivo nem negativo, é uma resposta orgânica a um estímulo externo com o objetivo de mobilizar recursos que possibilitem às pessoas enfrentarem situações que são percebidas como difíceis e que exigem esforço. Ressaltamos dois aspectos importantes: situações que desencadeiam o *stress*, denominadas *estressores* e a resposta do indivíduo diante deste estímulo, que é a resposta ou o processo de *stress*, (Limongi França & Rodrigues, 1999).

Quando a resposta é negativa ao estímulo, desencadeia um processo adaptativo inadequado podendo resultar em disfunções orgânicas ou doenças. Descreveremos brevemente este processo adaptativo, extraído dos estudos de

Limongi França & Rodrigues, que é deveras essencial para compreensão do *burnout* e constitui uma perspectiva bioquímica.

O processo adaptativo é um conjunto de modificações não específicas que ocorre no organismo, diante de situações de *stress* e consiste em três fases: *Reação de Alarme*, quando um indivíduo é submetido a estímulos como fome, medo, dor e raiva. Nesta fase, todo um conjunto de reações orgânicas ocorre no sentido de preservar o indivíduo. Segue-se a esta fase a de *Resistência*, caso o agente estressor mantenha sua ação ocorrerá um outro conjunto de reações orgânicas cujos sinais mais comuns são irritabilidade, mudanças de humor e diminuição do desejo sexual.

A terceira fase, a de *Exaustão* representa a falha dos mecanismos de adaptação, em parte há um retorno à fase de Alarme e, posteriormente, se o estímulo estressor permanecer potente, o organismo, num momento extremo, pode ser levado à morte por sobrecarga e esgotamento fisiológicos (Limongi França & Rodrigues, 1999. pgs 27-38).

Na área organizacional, o ambiente determina situações que levam o trabalhador a experimentar sentimentos de ameaça capazes de desencadear processos de adaptação como os descritos acima.

A incerteza sobre determinado evento significativo, a ambigüidade onde a pessoa não dispõe de informações suficientes para decidir sobre uma determinada situação gera sentimentos de ameaça e conflitos que podem impedir uma adaptação adequada à situação; a duração deste episódio leva o trabalhador a um desgaste progressivo que pode resultar em *burnout* (Wagner & Hollenbeck, 1995).

Assim, o *burnout* pode ser considerado um dos desdobramentos do processo de adaptação mais importantes do *stress* profissional, entretanto encontramos pouca bibliografia em língua portuguesa na área de Administração de Empresas sobre este fenômeno, o que nos motivou a conhecer mais sobre este assunto.

Ainda sobre o processo adaptativo, alguns fatos do cotidiano podem desencadeá-lo tal como o ritmo da rápida mudança vista atualmente. Esta é uma

característica dos bancos de uma maneira geral; quando o trabalhador destas instituições não adapta-se com a rapidez considerada suficiente, isto provoca, para Bergamini (1997), um meio ambiente muito turbulento, no qual o ajustamento se torna uma difícil missão às pessoas. Uma situação de *stress* não superada satisfatoriamente pode ser considerada como um provável primeiro passo a caminho da ameaça ao ajustamento pessoal.

Ainda segunda a autora, as barreiras encontradas na busca do ajustamento pessoal, quando enfrentadas positivamente promovem o desenvolvimento dos potenciais interiores de motivação. As barreiras representam graus crescentes de restrições ou dificuldades a serem enfrentadas pelo indivíduo. Assim, existe *stress* na medida que as exigências do meio ambiente sejam diferentes da capacidade do indivíduo de adaptar-se. Embora o desbalanceamento entre aquilo de que o indivíduo é capaz e aquilo que lhe é exigido pelo ambiente seja uma situação propícia ao *stress*. Poder-se-ia, então, acreditar que o *stress* apareça quando se é obrigado a trabalhar demais.

Bergamini acredita que essa idéia não seja verdadeira, pois muito mais importante na determinação de tal estado de esgotamento é ser obrigado a desenvolver atividades que não tenham significado, logo, não é o quanto se trabalha, mas o tipo de atividade que não representa fator de satisfação e pode levar ao estado de *stress*.

Sob a perspectiva sociológica, Veloso no diz:

... a interpretação de mundo, ou o mecanismo psicológico, do indivíduo é, em parte, determinado socialmente. Ou seja, a construção dos valores, a interpretação dos fatos, a visão de mundo varia de cultura para cultura, de sociedade para sociedade. Além do corte geográfico, em que uma cultura varia de região para região, isso implica que as transformações culturais e, conseqüentemente, novas visões individuais de mundo. A título de exemplo, podemos apontar que algumas fontes de pressão são socialmente construídas e variam com o desenvolvimento sócio-histórico. Sendo possível perceber hoje uma presença mais forte do *estresse* socialmente, isso se deve, a princípio, a uma alteração sócio-cultural, que influencia o mecanismo psíquico e altera as condições ambientais nas quais o indivíduo está inserido,

influenciando o mecanismo biológico (Veloso, 2001: 189 – grifo acrescentado).

Nesse sentido, surge a necessidade primaz de compreensão do *stress*, não se limitando não só ao indivíduo, o seu mecanismo psicológico e seu ambiente próximo, mas, segundo Veloso, entender também os valores sociais e as transformações deles.

No âmbito cultural, não podemos deixar de acrescentar o incentivo à competitividade, a pressão social, a ética do lucro *versus* valores sociais entre outras questões complexas como tendo relação direta com *stress* ocupacional.

O *stress* esteve em pauta em diversas obras consultadas (Almer et al., 2002; Ballone, 2002; Barnet et. al, 1999; Codo et. al., 1993; Grau et al. 2001; Kickul et al., 2001; Limongi França et al., 1999; Moore et. al., 1999; Oliveira, 1998; Pérez-Juaregui, 2000; Silva, 2000; Wagner et. al. 1995), assim dada à esta diversidade de trabalhos existentes, optou-se por não se aprofundar mais no tema e assim, passando para o próximo passo que é uma revisão sobre o que se sabe a respeito do sofrimento e da insatisfação nas organizações.

### **1.3 O sofrimento e a insatisfação nas organizações.**

Chanlat et. al. (1996) nos diz que as organizações influenciam as condutas humanas observáveis internamente. Para este autor, as organizações constituídas por um lado pelo que o autor chama de subsistema estrutural e material, que remete às condições e meios materiais para assegurar a produção de bens ou serviços; e por outra parte por um sistema simbólico que remete ao universo das representações individuais e coletivas que dão sentido às ações e às relações que homens e mulheres mantêm entre si, formam o quadro social de referência no qual se inscrevem os fenômenos humanos. Nesse sentido,

As tensões, os conflitos, a incerteza, a ambigüidade, as desigualdades, as contradições de origens exógenas e endógenas variadas encarregam-se de alimentar esta instabilidade (1996:40 – Vol. I).

A instabilidade de que Chanlat se refere é aquela surge das interações dos dois sistemas descritos, cf. supra. As exigências do ambiente no nível econômico das organizações contemporâneas influenciam diretamente e cada vez mais o comportamento dos indivíduos que atuam dentro delas. O modo de atuação destas organizações, os modos de dominação dão a cada organização uma configuração singular e fazem com que a influência exercida sobre o indivíduo seja também vista de um modo singular.

Sobre a dominação Morgan (1996) descreve em sua obra, em todo um capítulo, como se dá esta dominação, chamando a esta dominação de “A face repugnante: As Organizações vistas como instrumento de dominação”, ressaltando que “somente as piores condições são adequadamente monitoradas e controladas” (1996: 280). A organização do trabalho e a cultura organizacional exercem sobre o homem, uma ação específica, de onde emerge, em certas condições, um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos, e uma organização do trabalho que as ignora, idéia esta defendida por Codo et al. (1993).

Este sofrimento, de natureza mental, começa quando no trabalho, o homem não pode fazer nenhuma modificação na sua tarefa no sentido de torná-la mais conforme as suas necessidades e desejos.

O sofrimento traz conseqüências sobre seu estado de saúde e igualmente sobre seu desempenho; esse sofrimento advém de sentimentos gerados por diversos aspectos e atingem a organização em todo o seu contexto.

A Psicopatologia, para Dejours (in Chanlat 1996), coloca o sofrimento como centro da relação psíquica entre o homem e o trabalho. Contudo este sofrimento não é totalmente negativo, Dejours descreve que algumas organizações buscam eliminar o sofrimento, preocupadas com a saúde do trabalhador; o autor noz diz que a idéia de eliminação completa do sofrimento é vã senão absurda, porque tão logo fosse afastado, o sofrimento ressurgiria sob outra forma.

Ora, o que se percebe é o estabelecimento de uma relação dialética, não necessariamente contraditória entre sofrimento e o que seria o não-sofrimento. Assim, vemos que o afastamento do sofrimento não constituiria fator gerador de motivação, pode-se ver um paralelo com o conceito de Herzberg, segundo o qual a melhoria das condições que este teórico chama de “fatores de higiene”, não leva necessariamente a maiores níveis de satisfação de quem trabalha em tal ambiente.

Satisfação e insatisfação não são dimensões opostas de uma só escala, mas sim dimensões de duas escalas diferentes. Assim, existem os fatores positivos, atuando apenas numa direção, na escala da satisfação, e os fatores negativos, atuando na outra escala, a da insatisfação. A inexistência de fatores positivos não levaria, necessariamente, à insatisfação, assim como, opostamente, a inexistência de fatores negativos não geraria a satisfação. Nesse sentido, o contrário da insatisfação é *nenhuma insatisfação*; por outro lado, alguns fatores, quando presentes, trazem interesse da pessoa pelo trabalho; quando ausentes não provocam ira, apenas uma situação de *nenhuma satisfação*. (Coradi, 1985; Contador et al., 1998).

Herzberg faz, assim, referência à importância do conteúdo do trabalho para torná-lo motivador, iniciando um elo entre um indivíduo (e sua motivação) e



a organização, suas regras e a tarefa prevista. O autor vincula definitivamente o indivíduo à organização e ao local de trabalho.

Ainda, segundo Dejours (in Chanlat 1996), os trabalhadores investem esforços para lutar contra o sofrimento e não procuram situações de trabalho sem sofrimento. É o enfrentamento das dificuldades e a adversidade das situações de trabalho que constitui os desafios que os trabalhadores buscam superar. Nesse sentido, “o sofrimento adquire um sentido” (Dejours 1996:160).

Assim, vemos que o prazer no trabalho pode decorrer de uma derivação do sofrimento com sentido. Todavia, o desafio para as organizações seria conciliar saúde mental e trabalho com o propósito principal, senão único, de garantir a máxima produtividade.

Recaindo para o lado do sentido que o trabalho tem para o trabalhador ou a falta deste sentido como gerador potencial de disfunções, Codo et. al. (1993) ressaltam que os sentimentos geradores destas disfunções são vários, entre eles ressalta-se:

- Sentimento de indignidade: experimentado com a vergonha por ser robotizado, de não ter mais imaginação ou inteligência;
- Sentimento de inutilidade: percebido pela falta de qualificação e de finalidade de trabalho, já que muitas vezes desconhecem a significação de seu trabalho em relação ao conjunto da atividade da organização.
- Sentimento de desqualificação: cujo sentido repercute não só para si como para o ambiente de trabalho.

A Psicopatologia, para Dejours (1996), coloca o sofrimento da relação psíquica entre o homem e o trabalho. Contudo este sofrimento não é totalmente negativo, Dejours descreve que algumas organizações buscam eliminar o sofrimento, preocupados com a saúde do trabalhador.

A satisfação e a insatisfação no trabalho resultam de um significativo conteúdo de adequação ou não às potencialidades e às necessidades do indivíduo (Silva 2000). O trabalho além de possibilitar crescimento, reconhecimento e independência pessoal e profissional também causa problemas de insatisfação, desinteresse, apatia, irritação e sofrimento (Dejours 1994; Limongi França & Rodrigues, 1999)

A insatisfação faz mais que criar direcionadores de custo para as organizações em termos de programas de saúde. Para Wagner & Hollenbeck (1995) este elemento também é fonte de custos indiretos, mais notadamente na forma de absenteísmo.

Os autores mostram dados em que a insatisfação está entre as maiores razões para o absenteísmo, gerando um custo adicional às organizações. Wagner & Hollenbeck estimam que uma falta não prevista custa perto de US\$650,00 ao dia para as organizações americanas, e que este custo estava crescendo 15% ao ano entre 1992 e 1995.

Se o problema colocado para administração é a gestão do “recurso humano”, visão esta advinda da Psicopatologia do Trabalho, evitar níveis elevados de insatisfação que resultaria um sofrimento sem sentido (parafraseando Dejours), pode levar a melhores resultados organizacionais.

Assim essa é uma atribuição da Administração de Recursos Humanos, diagnosticar pontos de insatisfação sem sentido e elevado stress e promover motivação para o trabalhador.

A motivação para o trabalho fica aqui problematizada dentro de um outro ponto de vista. Assim, fazendo nossas as palavras de Dejours (1996:161) “não se fará mais referência às categorias abstratas de um Maslow nem a qualquer outra hierarquia universal de necessidades”.

Maslow, com sua teoria de motivação, faz uma análise do ser humano como um todo, contudo, Maximiano (2000) nos diz que a escala de necessidades de Maslow pode ser criticada porque a motivação para o trabalho não pode ser dissociada do processo de trabalho, e Maslow analisa a motivação do ser humano independentemente do contexto e do conteúdo da tarefa.

#### **1.4 Porque validar um instrumento para medir um fenômeno**

Medir um fenômeno significa traduzi-lo em números ou modelos quantitativos através de escores, classificações e graduações mediante procedimentos sistemáticos e padronizados (Babbie 1999), considerando-se condições de aplicação, confiabilidade do instrumento e fidedignidade (ibid. 1999).

Para Guimarães (2003), nenhum teste psicológico retrata um quadro exato das características individuais, podendo oferecer uma pequena amostra do comportamento com fidedignidade, permitindo reprodução e explicitação de seus resultados.

A validação de um instrumento construído para expressar numericamente o comportamento com a fidedignidade de que fala Cronbach (1996), envolve um conceito mais amplo que vai além da testagem e que por isso, considera os resultados dos testes efetuados concomitante a outros procedimentos, e.g. testes de confiabilidade. A confiabilidade ou fidedignidade, é condição essencial para uma boa medição e conseqüente avaliação e validação de um instrumento. Nesse sentido, os próximos passos deste trabalho tratarão especificamente dos processos de validação do *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

## 1.5 Objetivos

Os objetivos deste estudo podem ser divididos em duas partes, sendo um específico e dois gerais, como se segue:

- A validação de um instrumento, com a utilização de métodos estatísticos robustos e consistentes, relevante para o estudo da síndrome de burnout;
- Testar a matriz proposta por Maslach e Jackson;
- Verificar a validade e a consistência da Matriz original;
- Desenvolver uma matriz que possibilite estudos adaptados à realidade brasileira;
- Comparar o teste de validação com outros efetuados internacionalmente os sobre o assunto.

## 2 O instrumento

O instrumento pesquisado neste trabalho é o Maslach Burnout Inventory (MBI), que é o mais amplamente usado em pesquisas sobre *burnout*, de acordo com Söderfeldt (1997). Este instrumento foi traduzido para o árabe, italiano, francês, alemão, espanhol e polonês segundo Barnet(1999) para o sueco por Söderfeldt (1997) e, para esta pesquisa, está traduzido para o português.

O MBI é um questionário auto-aplicado, preenchido entre 10 e 15 minutos possui itens múltiplos e heterogêneos a fim de captar as dimensões do *burnout* e evitar erros de mensuração o que gera limitações importantes no instrumento, de acordo com Calletta (1989) citado por Oliveira Neto et. al. (2000). Este questionário é constituído por 22 itens em forma de afirmações sobre os sentimentos e atitudes do profissional em seu trabalho.

### 2.1 As assertivas

Quando examinou-se as assertivas do MBI, com a finalidade de traduzi-las para o português, foram localizados alguns problemas que poderiam afetar sua interpretação e conseqüentemente a resposta assinalada. A seguir descreveremos um problema semântico e como foi resolvido.

O problema localizado deu-se com a tradução da assertiva número 20; no original esta questão diz “*I feel like I’m at the end of my rope*”, na nossa interpretação a expressão “corda no final” diz respeito à corda que relógio, como atualmente os relógios de pulso movidos à corda são um tanto raros, sendo mais facilmente encontrável relógios a quartzo ou digitais, notadamente movidos à bateria. Assim, apresentamos, agora numa versão para o português e não mais uma tradução direta, o seguinte enunciado: “Eu sinto como se estivesse com as baterias no final”.

Um segundo problema localizado está que na versão original, aos respondentes é solicitado que leiam atentamente cada assertiva e assinalem num quadro à frente da assertiva um número entre 0 a 6 a que mais se adequa ao que o sujeito sente naquele momento. Nós acreditamos que a disposição em colunas para que o respondente assinale com algum sinal gráfico sua resposta seja mais adequado, inclusive em relação à leitura dos resultados, evitando-se erros de interpretação gráfica e adequando o formato a uma escala de Likert.

Assim, o formato utilizado no questionário, escala tipo Likert tem numerosas vantagens. Entre elas, usa espaço de forma eficiente; os respondentes acharão mais rápido completar um conjunto de perguntas apresentadas desta forma; o formato pode facilitar a comparabilidade das respostas dadas a perguntas diferentes. Como os respondentes podem rever rapidamente suas respostas a itens anteriores, podem escolher comparando a força da concordância das respostas anteriores (Babbie, 1999).

A escala de Likert baseia-se na suposição de que o escore geral, resultante das respostas aos vários itens que aparentemente refletem a variável estudada, fornece uma medida razoavelmente boa da variável.

A atribuição uniforme de escores nas categorias de resposta de um item na escala de Likert presume que cada item tenha aproximadamente a mesma intensidade dos outros, segundo Babbie (1999) .

O questionário original se compõe das seguintes assertivas:

- 1- *I feel emotionally drained from my work.*
- 2- *I feel used up at the end of the workday.*
- 3- *I feel fatigued when I get up in the morning and have to face another day on the job.*
- 4- *I can easily understand how my recipients feel about things.*
- 5- *I feel I treat some recipients as if they were impersonal objects*
- 6- *Working with people all day is really a strain for me.*
- 7- *I deal very effectively with the problems of my recipients.*
- 8- *I feel burned out from my work.*
- 9- *I feel I'm positively influencing other people's lives through my work.*
- 10- *I've become more callous toward people since I took this job.*
- 11- *I worry that this job is hardening me emotionally.*
- 12- *I feel very energetic.*
- 13- *I feel frustrated by my job.*
- 14- *I feel I'm working too hard on my job.*
- 15- *I don't really care what happens to some recipients.*
- 16- *Working with people directly puts too much stress on me.*

*17-I can easily create a relaxed atmosphere with my recipients.*

*18-I feel exhilarated after working closely with my recipients.*

*19-I have accomplished many worthwhile things in this job.*

*20-I feel like I'm at the end of my rope.*

*21-In my work I deal with emotinal problems very calmly.*

*22-I feel recipients blame em for some of their problems.*

(fonte: Maslach & Jackson 1986)

A versão em língua portuguesa pode ser observada no anexo 3 deste trabalho.

### 3 Metodologia

Uma pesquisa do tipo Survey é composta por um questionário aplicado a amostras de populações, no caso desta pesquisa um questionário foi aplicado a uma amostra de funcionários de uma instituição financeira localizada na Cidade de São Paulo. Para caracterizar-se a pesquisa como sendo do tipo Survey, alguns procedimentos são necessários como, por exemplo, as respostas serem codificadas de forma padronizada e registradas de forma quantitativa. Os registros são submetidos a uma análise agregada, para fornecer descrições dos elementos da amostra e determinar correlações entre diferentes respostas. As conclusões são então, generalizadas para a população toda. (Babbie 1999).

O método Survey não é recente, Max Weber usou métodos de pesquisa Survey no seu estudo sobre ética protestante, daí percebe-se que este tipo de pesquisa pode ser usado para estudos de grandes grupos. Este modelo de pesquisa é utilizado para se entender a população maior da qual a amostra foi selecionada (*ibid.*, 1999). Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo quantitativo, de natureza exploratória, que de acordo com Reaves (1992), tem como proposta investigar um fenômeno ou situação que não seja familiar.

Este tipo de pesquisa é determinística, no sentido de que sempre que um pesquisador procura explicar razões para um determinado evento ou buscar as fontes deste evento deverá assumir uma postura determinística. Nesse sentido, o Survey permite elaboração clara e rigorosa de um modelo lógico, clarifica o sistema determinístico de causa e efeito.

A modalidade de aplicação do questionário foi do tipo *drop-off*, ou seja, o pesquisador foi até o local de trabalho do respondente e deixou com ele o questionário para posteriormente recolher as respostas. Foi utilizada a análise fatorial com o objetivo de identificar as dimensões do questionário, e assim, comparar com os resultados de Maslach (1986).

Por meio da análise fatorial poderemos observar se as percepções dos usuários podem ser agrupadas e reduzir o número de itens inicialmente muito grande (22 questões).

Sucintamente pode-se dizer que a pesquisa efetuada aqui, devido ao problema focado, pode ser classificada como quantitativa, com resultados obtidos através de um levantamento amostral (survey), com escalas de atitudes de Likert, e dados analisados segundo métodos estatísticos de análise multivariada.

### **3.1 Descrição da aplicação do Instrumento de Pesquisa**

O instrumento foi aplicado num único momento a uma amostra não probabilística de 300 bancários de um banco federal na Cidade de São Paulo. O instrumento foi aplicado coletivamente na Instituição, no mês de outubro de 2002.

Ainda sobre a amostra, Freitas et. al. (2000) diz que nenhuma amostra é perfeita, podendo variar apenas seu grau de erro. Como a amostra utilizada neste trabalho foi obtida por critérios não probabilísticos (o critério foi o de conveniência, ou seja, os sujeitos foram escolhidos por estarem disponíveis), todos os sujeitos não tiveram as mesmas chances de serem escolhidos para responderem, assim os resultados não poderão ser generalizáveis.

A aplicação do instrumento foi feita durante o horário de trabalho para que pudesse ser recolhido no mesmo dia, muito embora diversos questionários foram devolvidos somente uma semana depois. Com relação ao tempo gasto para respondê-lo, julgou-se que 15 minutos seria tempo suficiente para respondê-lo, pois foi o previsto pelo tamanho número de questões de compõem o instrumento.

Os questionários foram respondidos por 59 Gerentes e aplicados também a seus subordinados, sem a necessidade de identificação a fim de evitar qualquer tipo de interferência pela posição hierárquica. Foram enviados 300 questionários, considerando-se pelo menos que o número de sujeitos deva ser no mínimo de quatro a cinco vezes o número de questões (Hair et al. 1998), devemos ter 110 sujeitos no mínimo, contudo as possibilidades de desvios diminuem sensivelmente com o aumento da amostra.

Foram devolvidos 198 questionários de onde se retirou 185 respostas válidas que assim compuseram a amostra deste estudo.



### 3.2 Caracterização da amostra

A amostra é composta por 120 elementos pertencentes ao sexo masculino (64,9%) e 65 elementos pertencentes ao sexo feminino (35,1%), conforme pode ser observado na tabela 1; a constituição do grupo macro não apresenta equilíbrio pois o número de sujeitos do sexo masculino é quase duas vezes o de sujeitos do sexo feminino.

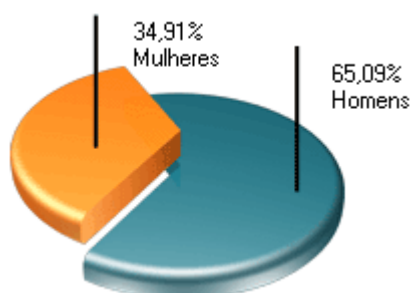
Tabela 1 – Descrição dos sujeitos por Sexo

	FREQÜÊNCIA	PERCENTUAL
Masculino	120	64,9
Feminino	65	35,1
Total	185	100,0

Fonte: relatório do SPSS

Contudo, pode ser observado que de acordo com a figura abaixo, a relação entre a população da instituição pesquisada e a amostra obtida, os dados divergem em 0,28% para a categoria masculina e 0,54% para a categoria feminina. Estes valores apresentam a adequada representação desta amostra.

Figura 1- Distribuição por Sexo



Fonte: dados da pesquisa realizada

A próxima variável a ser descrita é o Estado Civil dos respondentes, distinção utilizada para que se possa analisar a opinião em separado caso haja discriminação nas respostas.

Tabela 2 – Descrição dos sujeitos por Estado Civil

	FREQÜÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Solteiro	69	37,3	37,3
Casado	91	49,2	86,5
Divorciado	25	13,5	100,0
Total	185	100,0	

Fonte: relatório do SPSS

Na Tabela 2 podemos notar a maioria de casados (49,2%) em relação ao demais estados civis, seguida pela classe dos solteiros (37,3%) a segunda categoria mais respondida e finalmente os divorciados (13,5%). Ressaltamos que no caso da classe dos sujeitos casados inclui-se os que estão legalmente e os que estão consensualmente casados. Em relação a viúvos, foi detectado apenas um caso ou 0,54% sendo este caso incluído entre os divorciados por constituir uma situação de separação mesmo que por motivos alheios à vontade do cônjuge.

Quanto à faixa etária dos respondentes, a maior incidência encontrada foi “entre 30 e 40 anos” com 35,1%, seguida da faixa etária “acima de 40 anos”, com 33%. A distribuição percentual das faixas etárias está apresentada na Tabela 3. Vale ressaltar, conforme apresentado na referida tabela, que não houve grupo com maior representação para “faixa etária”, a distribuição apresentou-se bastante homogênea

Tabela 3 – Descrição dos sujeitos por Idade

TABELA 3 – DESCRIÇÃO DOS SUJEITOS POR IDADE	FREQÜÊNCIA	PERCENTUAL
Até 30 anos	59	31,9
30 – 40 anos	65	35,1
Acima de 40 anos	61	33,0
Total	185	100,0

Fonte: relatório do SPSS

A intenção de se classificar os sujeitos por grau de escolaridade deu-se para compreender como se deu a distribuição dos sujeitos em comparação com a população. A segunda intenção, subjacente à anterior é que caso haja um grupo discriminante quando desta modalidade de análise for efetuada, possamos Ter a exata idéia da representatividade do grupo em relação à amostra.

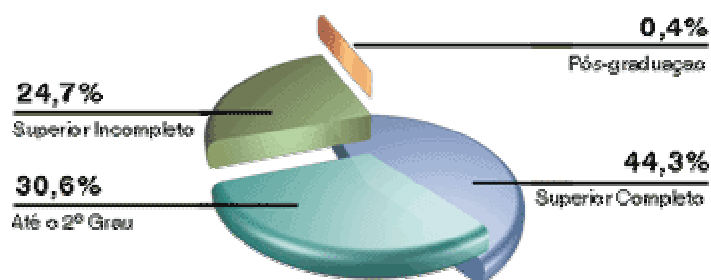
Tabela 4 – Descrição dos sujeitos por Grau de Escolaridade

	FREQÜÊNCIA	PERCENTUAL
2º grau	47	25,4
Superior	82	69,7
Pós-graduação	56	100,0
Total	185	

Fonte: relatório do SPSS

De acordo com dados fornecidos pela instituição, a distribuição da amostra nesta variável (escolaridade), apresenta leve discrepância em relação à população, conforme pode ser observado na figura abaixo, retirada do site que a instituição mantém na web.

Figura 2 – Descrição da população por grau de escolaridade



fonte: dados da pesquisa realizada

Ressaltamos também que a classificação quanto ao grau de instrução, nomenclatura adotada pela instituição, difere em relação à esta pesquisa no quesito “superior incompleto”.

Na nossa interpretação, só deve ser classificado como “superior” aquele indivíduo que completou a graduação, certamente este ponto de vista não é compartilhado pela administração da instituição.

Outro ponto a ser observado, diz respeito ao nível da pós-graduação; a instituição informa que apenas 0,4% dos funcionários possuem pós-graduação. Na presente amostra coletada, 30,3% dos respondentes possuem o referido nível escolar completo, e neste nível, foram considerados aqueles funcionários com curso incompleto.

Tabela 5 – Descrição dos sujeitos por Cargo

	FREQÜÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Escriturário	77	41,6	41,6
Caixa	3	1,6	43,2
Chefia intermediária	2	1,1	44,3
Gerente	59	31,9	76,2
Outros	44	23,8	100,0
Total	185	100,0	

Fonte: relatório do SPSS

A composição da amostra por cargos teve uma distribuição bastante heterogênea quanto às quantidades. Os sujeitos que compõem a amostra válida (N=185) pertencem a um grupo diversificado de cargos como indica a tabela 5.

Tabela 6 – Descrição dos sujeitos por tempo de trabalho na Instituição

	FREQÜÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Até 10 anos	87	47,0	47,0
10 a 20 anos	59	31,9	78,9
Acima de 20 anos	39	21,1	100,0
Total	185	100,0	

Fonte: relatório do SPSS

A partir de uma breve análise do tempo de trabalho na instituição pode-se observar que a maioria relativa dos funcionários têm até 10 anos de trabalho.

Privilegiar uma concepção quantitativa do tempo não abre espaço para uma observação qualitativa. Entretanto, para Chanlat (1996:176) “a tradição dos estudos marxistas relativos à reificação do tempo ( o tempo visto como mercadoria)” apoia-se numa concepção linear que contribui fortemente para a racionalidade econômica.

Tabela 7 – Descrição dos sujeitos por local de residência

	FREQÜÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Capital e grande São Paulo	146	78,9	78,9
Interior de São Paulo	39	21,1	100,0
Total	185	100,0	

Fonte: relatório do SPSS

Alguns dos dados acima não puderam ser comparados com os dados da instituição devido a esta reservar-se o direito de não divulgar tais informações

Assim descritos os sujeitos, partiremos para a análise fatorial da amostra.

#### **4 Análise Fatorial**

Um dos mais poderosos métodos para reduzir a complexidade de variáveis a maior simplicidade é a análise fatorial para Kerlinger (1999). É um método analítico para determinar o número e natureza de variáveis subjacentes a um grande número de variáveis (idem 1999, p. 203). A presente análise teve como objetivo a identificação da estrutura fatorial das respostas colhidas na amostra do estudo proposto para comparação com a estrutura fatorial descrita nos estudos de Barnet et al. (1999), Maslach et al. (1986) e Gil-Monte (2002).

O instrumento foi analisado segundo o método de Análise Funcional de intercorrelações – matriz rotada de correlações – chamado Equamax com normalização de Kaiser. Esse método foi escolhido porque o número de variáveis obtido terá carga fatorial maior e o número de fatores será minimizado, isto é, a reunião de proposições segundo a mesma tendência de correlação estatística para se fazer julgamentos de aspectos que têm a mesma relevância frente ao conjunto de assertivas. Com essa análise pode-se separar e agregar elementos muitas vezes indistintos, obtendo uma visão integral das concepções prévias dos respondentes.

Foram também realizados testes para confirmar se o método de análise fatorial seria adequado ou não, para não usá-lo apenas por simples sugestão.

O teste Kolmogorov-Smirnov verifica se os dados se comportam como uma distribuição normal ou de Gauss, ou seja, avalia-se a aderência dos dados àquele tipo de distribuição. O resultado mostrou que o valor da significância ( $p$ ) para todas as variáveis é menor que 0,0001 ( $p < 0,0001$ ) de acordo com os testes de distribuição normal, distribuição uniforme e distribuição exponencial.

Estes resultados indicam que os dados da amostra não podem ser considerados normais e assim deve-se tratá-los com métodos não-paramétricos (SPSS, 1999). Entretanto, no teste Poisson a significância permaneceu abaixo de 0,0001 somente em três variáveis, nestas condições os testes complementares de Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) e o de esfericidade de Bartlett, para determinar se o método de análise fatorial pode ou não ser utilizado, são indicados (Cooper et. al. 2003).

Utilizou-se o *software* SPSS® (*Statistical Package for the Social Sciences*) Versão 10.0 para efetuar todos os testes descritos.

#### **4.1 Teste de Esfericidade de Bartlett e Teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)**

O Teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) indica a medida de adequação dos dados, é um teste que examina o ajuste de dados, tomando todas as variáveis simultaneamente. Quando as correlações parciais forem muito pequenas, o KMO terá valor próximo a 1 e indicará a perfeita adequação dos dados para a análise fatorial (Pereira, 2001).

Outro teste que precede a análise fatorial, com objetivo de testar a correlação entre as variáveis é o *Bartlett Test os Sphericity* ou Esfericidade de Bartlett, que testa a hipótese de que a matriz de correlação seja uma matriz identidade (diagonal igual a 1 e todas as outras medidas iguais a zero), ou seja, que não há correlação entre as variáveis.

Ambos os testes indicam qual é o grau de suscetibilidade ou o ajuste dos dados à análise fatorial, isto é, qual é o nível de confiança que se pode esperar dos dados quando do seu tratamento pelo método multivariado de análise fatorial seja empregada com sucesso. (Hair et al, 1998).

Tabela 8 – Teste KMO e Bartlett

KAISER-MEYER-OLKIN MEASURE OF SAMPLING ADEQUACY.		,865
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1582,108
	Df	231
	Sig.	,000

Fonte: relatório do SPSS

O teste Chi-quadrado ( $\chi^2$ ) pode ser usado para avaliar a relação entre duas variáveis qualitativas. Este teste é um teste não paramétrico, que é muito útil, pois não precisa da suposição de normalidade das variáveis para analisar o grau de associação entre as duas variáveis, porém este teste é menos poderoso que o teste paramétrico. O teste chi-quadrado não permite concluir como se dá a relação entre as variáveis, uma vez que ele testa apenas a hipótese geral de que duas variáveis são independentes

Apoiado nos resultados do teste geral de adequação da amostra, KMO = 0,865 (valores na casa dos 0,80 indicam boa adequação dos dados à análise fatorial, segundo Pereira, 2001), e no resultado do teste de esfericidade de Bartlett (Chi-quadrado = 1582,108) e significância (sig. < 0,0001) se procedeu a análise de componente principal e confirmador de fatores com iterações e rotação equamax.



## 4.2 Rotação ortogonal

A rotação ortogonal Equamax permitiu a redução das variáveis ou de fatores. Buscou-se uma seleção de cargas fatoriais mais significativas, assim, escolheu-se a rotação com valores acima de 0,500 (corte das cargas fatoriais) que se mostra adequado, pois a literatura sugere valores acima de 0,300 (Kerlinger, 1980).

Tabela 9 – Matriz Rotada dos Componentes

Componentes					
	1	2	3	4	5
2- consumido	,811				
1- drenado	,787				
8- esgotado	,776				
3- fatigado	,740				
14- trabalhando demais	,686				
20- baterias no final	,670				
13- frustrado					
5- trato impessoal		,754			
6- desgastante		,703			
16- estressado		,682			
18- exaurido		-,652			
12- animado			,813		
19- realização no trabalho			,809		
9- influência positiva			,563		
17- boa atmosfera com clientes				,667	
7- trato eficaz				,617	
21- mantendo a calma				,609	
4- entender o cliente				,607	
15- interesse pelo cliente				-,509	
10- insensível com pessoas					,804
11- endurecimento emocional					,721
22- clientes culpam-no					,510

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: **Equamax** with Kaiser Normalization.

a Rotation converged in 8 iterations.

Deve-se atentar para os valores das variâncias obtidos na análise fatorial, apresentados na Tabela 10. Estes mostram que há cinco fatores e que o primeiro deles explica aproximadamente 29,26% dos dados da amostra, sendo de maior importância para a explicação dos dados. Adotou-se o critério de Kaiser onde foram selecionados os fatores cujos “eigenvalues” são maiores que 1. Um sexto fator tinha um “eigenvalue” muito próximo de 1 (0,958), optou-se pela eliminação do mesmo uma vez que estava no limite de aceitação.

Percebeu-se que o instrumento é forte para medir *stress*, visto que foi o fator mais forte e que agrupou o maior número de assertivas, contudo este fator agrupa apenas seis das nove assertivas inicialmente previstas para o instrumento.

Os fatores Despersonalização e Realização Pessoal, previstos para originalmente para o instrumento desdobraram-se em quatro fatores.

A distribuição prevista por Maslach & Jackson é a seguinte:

Esgotamento Emocional: 1,2,3,6,8,13,14,16,20;

Despersonalização: 4,7,9,12,17,18,19,21;

Realização Pessoal: 5,10,11,15,22.

Todavia, com uma nova distribuição, fez-se necessário também a re-interpretação dos fatores extraídos.

### **4.3 Total das variâncias explicadas**

A variância explicada é a medida da capacidade que um Fator tem de representar a variação total das variáveis originais e é dado como uma proporção. Cada variável tem com cada Fator uma correlação que mede a força com que esta variável está ligada a este Fator. A esta medida dá-se o nome de Carga Fatorial. Para que a variável seja considerada pertencente a um determinado Fator e não a outro, o critério é arbitrário, entretanto, a maioria dos trabalhos utiliza como critério valores de cargas fatoriais acima de 0,300.

A análise de variância permite concluir acerca da igualdade das médias de cada fator através da comparação da variação entre amostras e a variação

residual. Neste estudo, os sujeitos são agrupados pela variância de suas respostas assim construindo os fatores de análise.

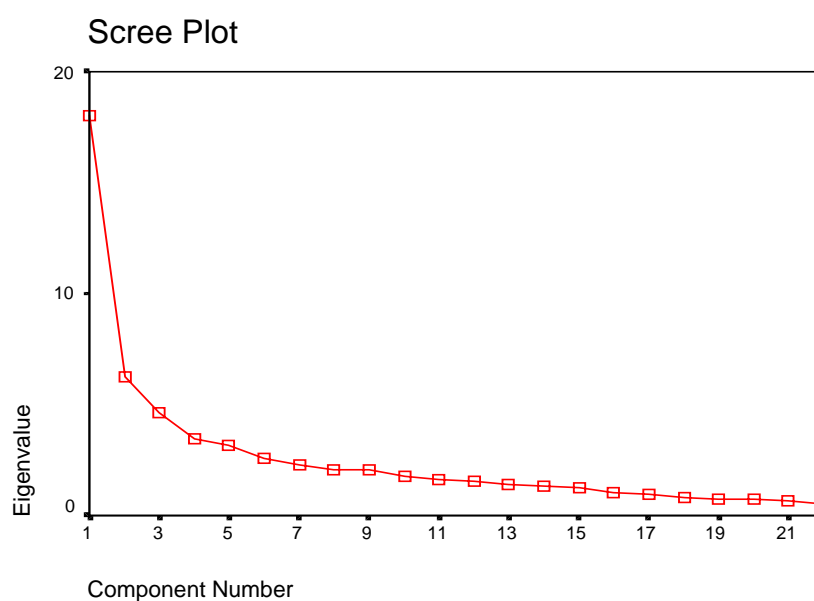
Tabela 10 – Total de Variâncias Explicadas pelo método de Análise do Componente Principal

Componente	INITIAL EIGENVALUES	% de Variância	TOTAL DA VARIÂNCIA EXPLICADA
	Total		Cumulativa %
1	6,439	29,268	29,268
2	2,588	11,763	41,031
3	1,514	6,884	47,915
4	1,409	6,403	54,318
5	1,118	5,081	59,399

Fonte: Relatório do SPSS

A seguir, foi analisado o gráfico “Scree”, onde podemos visualizar como o número de fatores é confirmado na dobra do “joelho”, estando os fatores com eigenvalue menor que um .após esta dobra.

Quadro 1



Fonte: relatório do SPSS

Como visto na Tabela 9, a rotação Equamax não confirmou os 3 fatores previstos por Maslach. Assim, os fatores identificados foram assim denominados com suas respectivas questões:

Fator 1 = stress no trabalho – 1,2,3,8,14,20

Fator 2 = relacionamento interpessoal – 5,6,16,18

Fator 3 = satisfação no trabalho – 9,12,19

Fator 4 = interesse no atendimento ao cliente – 4,7,15,17,21

Fator 5 = apatia no trabalho – 10,11,22

#### **4.4 Confiabilidade do Instrumento**

A confiabilidade do instrumento foi medida através do alfa de Cronbach que é a medida do quadrado da correlação entre o escore observado e o escore real.

Inicialmente interpretamos a consistência interna por meio deste coeficiente onde obtivemos resultados satisfatórios. O valor de alfa de Cronbach foi acima de 0,80 e está dentro dos valores aceitáveis segundo sugestões de Nunnaly (1978) e Neto (2001).

O valor de alfa de Cronbach dos itens mostra que não é necessário eliminar nenhum item uma vez que não ocorrerá melhora do valor de alfa obtido (0,8014). O valor obtido supera os valores mínimos descritos por Nunnaly (1978). Segundo Neto et. al. (2001) o teste de confiabilidade é imperativo e mede o desempenho de um instrumento em uma dada população evitando o agrupamento de questões aparentemente relevantes. Ainda segundo Freitas et al. (2000) a validade e a confiabilidade são requisitos essenciais para a medição do instrumento.

Considerando-se que há apenas dois fatores com coeficientes alfa de Cronbach com valores inferiores a 0,7, (fatores 3 e 5, respectivamente com

coeficientes de 0,6334 com alfa padronizado em 0,6413 e 0,5852 com alfa padronizado em 0,5857), pode-se considerar que a consistência interna dos dados obtidos com o uso do MBI como instrumento é satisfatória.

Tabela11 – Coeficiente de confiabilidade do instrumento total e por fator

COEFICIENTE DE CONFIABILIDADE DO INSTRUMENTO	
Alpha = ,8014	Item alpha padronizado = ,8019
Confiabilidade do Fator 1	
Alpha = ,8995	item alpha padronizado = ,9003
Confiabilidade do Fator 2	
Alpha = ,7192	item alpha padronizado = ,7315
Confiabilidade do Fator 3	
Alpha = ,6334	item alpha padronizado = ,6413
Confiabilidade do Fator 4	
Alpha = ,7272	item alpha padronizado = ,7317
Confiabilidade do Fator 5	
Alpha = ,5852	item alpha padronizado = ,5857

Fonte: relatório do SPSS

Abaixo, podemos observar a tabela das comunalidades, onde está determinada a contribuição de cada variável para a construção do modelo em análise.

Tabela 12 – Comunalidades

	Initial	Extraction
Eu me sinto emocionalmente drenado pelo meu trabalho	1,000	,723
Eu me sinto consumido ao final de um dia de trabalho	1,000	,749
Eu me sinto fatigado quando eu levanto pela manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho	1,000	,661
Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente desgastante para mim	1,000	,667
Eu me sinto esgotado, totalmente consumido pelo meu trabalho	1,000	,754
Eu me sinto frustrado com meu trabalho	1,000	,596
Eu sinto que estou trabalhando demais na minha função	1,000	,567
Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado	1,000	,625
Eu sinto como se estivesse com as baterias no final	1,000	,668
Eu sinto que trato alguns clientes como se eles fossem impessoais	1,000	,615
Eu tenho me tornado mais insensível para com as pessoas desde que eu entrei nesta empresa	1,000	,679
Eu acho que este trabalho está me endurecendo emocionalmente	1,000	,585
Eu realmente me interesso pelo que acontece com meus clientes	1,000	,425
Eu sinto que os clientes me culpam por alguns de seus problemas	1,000	,433
Eu posso facilmente entender como meus clientes se sentem sobre as coisas	1,000	,408
Eu trato de maneira muito eficaz os problemas de meus clientes	1,000	,436
Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através de meu trabalho	1,000	,582
Eu me sinto muito animado	1,000	,743
Eu posso facilmente criar uma atmosfera relaxada com meus clientes	1,000	,488
Eu me sinto exaurido depois de trabalhar com meus clientes	1,000	,520
Eu tenho realizado muitas coisas que valem a pena em meu trabalho	1,000	,691
No meu trabalho eu lido com problemas emocionais muito calmamente	1,000	,458

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Fonte: relatório do SPSS

A *communality* é a medida do quanto da variância de uma variável é explicada pelos fatores derivados pela análise fatorial, ou seja, a *communality* avalia a contribuição da variável ao modelo construído pela análise fatorial, sendo que uma comunalidade baixa sugere uma contribuição modesta da variável.

Assim, pode-se observar na tabela de comunalidades as variáveis que contribuem grandemente para a construção do modelo exibindo valores próximos de 1.

Algumas variáveis apresentam baixo valor de aderência ao modelo (seis variáveis apresentaram valores abaixo de 0,500), entretanto estas variáveis foram mantidas porque cinco dentre as variáveis (questões nr. 4, 7, 15, 17 e 21) compõem o quarto fator de análise e uma (questão nr. 22) compõe o quinto fator.

Ressalta-se que os fatores quatro e cinco explicam 11,48% das variâncias apresentadas, sendo uma porcentagem relevante para a explicação da amostra como um todo.

#### **4.5 Análise Discriminante**

A análise discriminante nos permite investigar se subconjuntos da amostra, categorizados em grupos pré-definidos a partir de alguma característica ou condição específica dos respondentes, apresentam diferenciações significantes. Os critérios para definição dos grupos a serem estudados foram sugeridos segundo crença do pesquisador sobre características que poderiam influenciar o comportamento da amostra.

Na análise discriminante não foram encontrados grupos que se ressaltassem em relação à amostra total. Se por um lado isto pode significar que as políticas de Recursos Humanos são eficientes o bastante para agirem sobre os funcionários de maneira a nivelá-los, por outro lado significa que a amostra não foi grande o suficiente para que se pudesse quantificar as diferenças entre subgrupos. A não discriminação dos grupos pode ser observada nos próximos quadros.

Os grupos centróides, que expressam as pontuações médias dos respondentes de cada grupo na função discriminante, são apresentados graficamente a partir do quadro 2. A palavra “centróide”, conforme destaca Godoy (1989), representa o perfil médio de um grupo. Desta forma, quando há discriminação entre os grupos, os centróides estão bem separados; enquanto que, quando os centróides estão próximos, não há discriminação significativa entre os grupos.

Lambda de Wilks é a proporção da soma dos quadrados de dentro do grupo em relação à soma total dos quadrados. O lambda de Wilks varia de 0 a 1. Valores pequenos indicam fortes diferenças, opostamente, valores perto de 1 indicam que não há diferença entre os grupos.

#### 4.5.1 Análise da variável SEXO

A diferenciação da amostra segundo esta variável, poderia nos dar pistas quanto aos papéis sociais desempenhados dentro da instituição. Abaixo podemos observar o teste Lambda de Wilks:

Tabela 13 - Wilks' Lambda

Step	NUMBER OF VARIABLES	LAMBDA	DF1	DF2	DF3	EXACT F Statistic	df1	df2	Sig.
1	1	,947	1	1	183	10,160	1	183,000	1,688E-03
2	2	,920	2	1	183	7,904	2	182,000	5,108E-04

Fonte: relatório do SPSS

Os testes de Wilks colaboram para melhor examinar a classificação dos resultados por grupo, conforme abaixo podemos observar que somente 68,1% da amostra foi corretamente classificada, índice insuficiente para que se possa apontar alguma discriminação:

Tabela 14 – Classificação dos resultados

			Predicted Group Membership		Total
sexo			masculino	feminino	
Original	Count	masculino	107	13	120
		feminino	46	19	65
	%	masculino	89,2	10,8	100,0
		feminino	70,8	29,2	100,0

a. 68,1% of original grouped cases correctly classified.

Fonte: relatório do SPSS

O estudo efetuado por Maslach & Jackson (1986) indicaram que existe diferenças entre as respostas de sujeitos quanto à variável sexo. Mulheres apresentaram scores mais altos que os homens, todavia em nossa pesquisa a análise discriminante classificou corretamente apenas 68,1% dos sujeitos, índice insuficiente para que se possa dizer que houve diferença significativa entre as respostas de homens e mulheres.



#### 4.5.2 Análise da Variável Escolaridade

A importância de se analisar esta variável vai além de uma simples constatação de grau, mas de uma eventual comparação histórica para ilustração a respeito do aumento ou não deste grau através do tempo.

Tabela 15 – Classificação dos Resultados

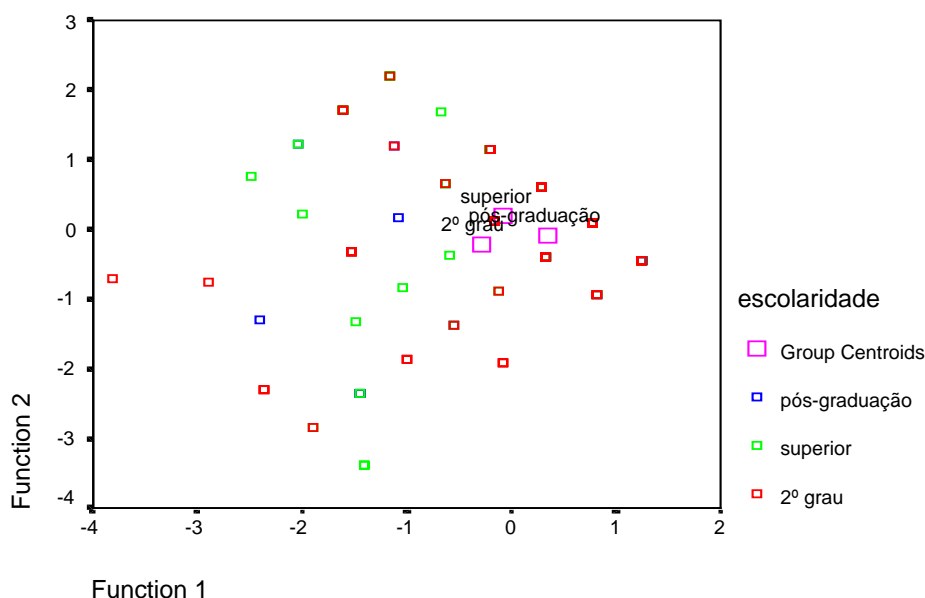
		escolaridade	Predicted Group Membership			Total
			2º grau	superior	pós-graduação	
Original	Count	2º grau	14	16	17	47
		superior	12	36	34	82
		pós-graduação	6	12	38	56
	%	2º grau	29,8	34,0	36,2	100,0
		superior	14,6	43,9	41,5	100,0
		pós-graduação	10,7	21,4	67,9	100,0

a. 47,6% of original grouped cases correctly classified.

Fonte: relatório do SPSS

Neste estudo buscou-se classificar a amostra sob diversos parâmetros com a finalidade de localizarmos subgrupos que possibilitassem um estudo mais profundo e segmentado. Esperava-se nesta variável algum grupo que tivesse respostas diferenciadas, contudo como pode ser observado na tabela 20 e confirmado pela discriminação canônica, apenas 47,6% dos respondentes foram classificados corretamente, o que demonstra também que o comportamento dos trabalhadores na instituição pesquisada não se altera com o grau maior ou menor de escolaridade.

Quadro 2.–Função Discriminante Canônica



fonte: relatório do SPSS

Não conseguimos localizar na literatura sobre o *burnout* se o nível escolar influencia os sujeitos quanto à esta síndrome. Maslach & Jackson (1986) relatam que pessoas com High School (equivalente ao 2º grau ou ensino médio no Brasil) apresentaram scores mais elevados que os que possuíam pós-graduação. Podemos observar que os centróides dos grupos estão bastante próximos no quadro 2. Assim o Teste lambda de Wilks é necessário para dirimir dúvidas. Foi observado, no entanto, valores próximos de 1 e significância maior que 0001 ( $\text{sig} > 0001$ ) indicando não haver diferença significativa entre os grupos.

Tabela 16 – Lambda de Wilks

Step	NUMBER OF VARIABLES	LAMBDA	DF1	DF2	DF3	EXACT F Statistic	df1	df2	Sig.
1	1	,954	1	2	182	4,390	2	182,000	1,374E-02
2	2	,913	2	2	182	4,229	4	362,000	2,334E-03

Fonte: relatório do SPSS

### 4.5.3 Análise da Variável IDADE

Idade é, naturalmente, relacionada à experiência no trabalho, todavia não é a mesma coisa. Idade como uma variável contínua não foi incluída no questionário. Foi medida por categorias e condensada em e categorias: 1- até 30 anos; 2- 30 a 40 anos; 3- acima de 40 anos. A categorização nesta questão entre outros motivos garante o anonimato ao respondê-la.

Tabela 17 – Análise da variável Idade

idade		Predicted Group Membership			Total	
		até 30 anos	30 - 40 anos	acima de 40 anos		
Original	Count	até 30 anos	28	16	15	59
		30 - 40 anos	10	36	19	65
		acima de 40 anos	10	17	34	61
	%	até 30 anos	47,5	27,1	25,4	100,0
		30 - 40 anos	15,4	55,4	29,2	100,0
		acima de 40 anos	16,4	27,9	55,7	100,0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	até 30 anos	20	20	19	59
		30 - 40 anos	15	27	23	65
		acima de 40 anos	18	22	21	61
	%	até 30 anos	33,9	33,9	32,2	100,0
		30 - 40 anos	23,1	41,5	35,4	100,0
		acima de 40 anos	29,5	36,1	34,4	100,0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case classified by the functions derived from all cases other than that case.

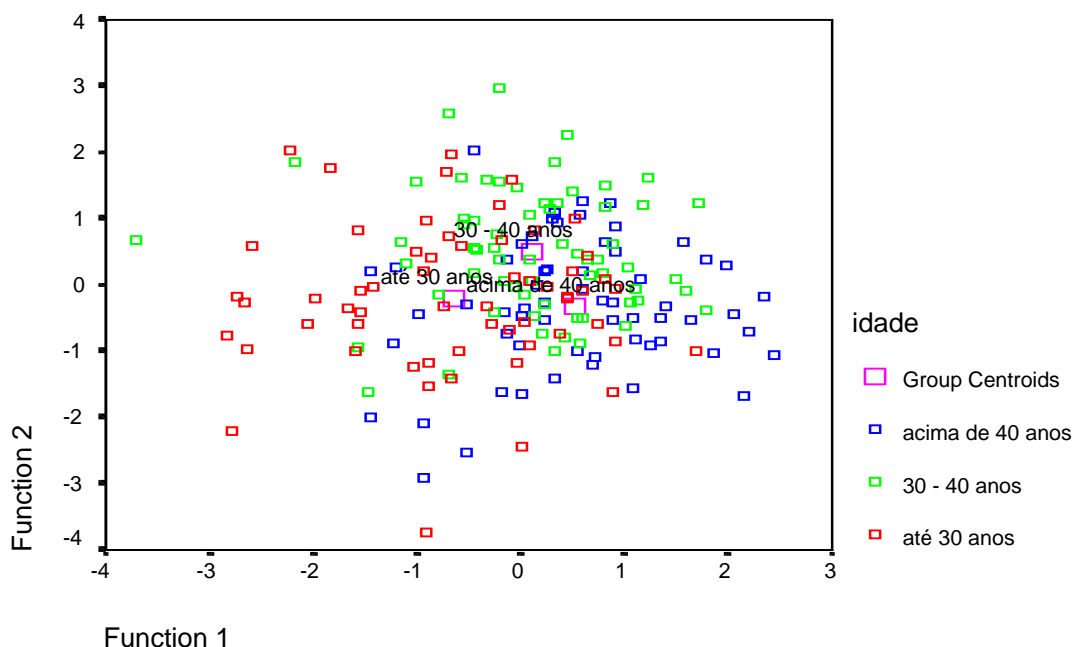
b. 53,0% of original grouped cases correctly classified.

c. 36,8% of cross-validated grouped cases correctly classified.

fonte: relatório do SPSS

Esperava-se encontrar alguma diferença entre as categorias; contudo esta hipótese não se confirmou mostrando que a atitude dos funcionários não varia com a idade. Abaixo podemos observar a discriminação canônica, onde pode-se observar os centróides próximos.

Quadro 3 – Função Discriminante Canônica



fonte: relatório do SPSS

Como mencionado anteriormente, o teste lambda de Wilks é o mais confiável para determinar a discriminação entre subgrupos. Os valores observados não confirmaram a discriminação.

Tabela 18 – Lambda de Wilks

Step	NUMBER OF VARIABLES	LAMBDA	DF1	DF2	DF3	EXACT F	Statistic	df1	Df2	Sig.
1	1	,929	1	2	182	6,972	2	182,000	1,209E-03	
2	2	,898	2	2	182	5,014	4	362,000	6,059E-04	
3	3	,864	3	2	182	4,532	6	360,000	1,908E-04	

Fonte: relatório do SPSS

#### 4.5.4 Análise da variável Estado Civil

Ao se propor a análise por esta variável, buscou-se mais uma vez identificar algum subgrupo significativo em relação à respostas da amostra como um todo, os resultados desta variável podem ser vistos logo abaixo.

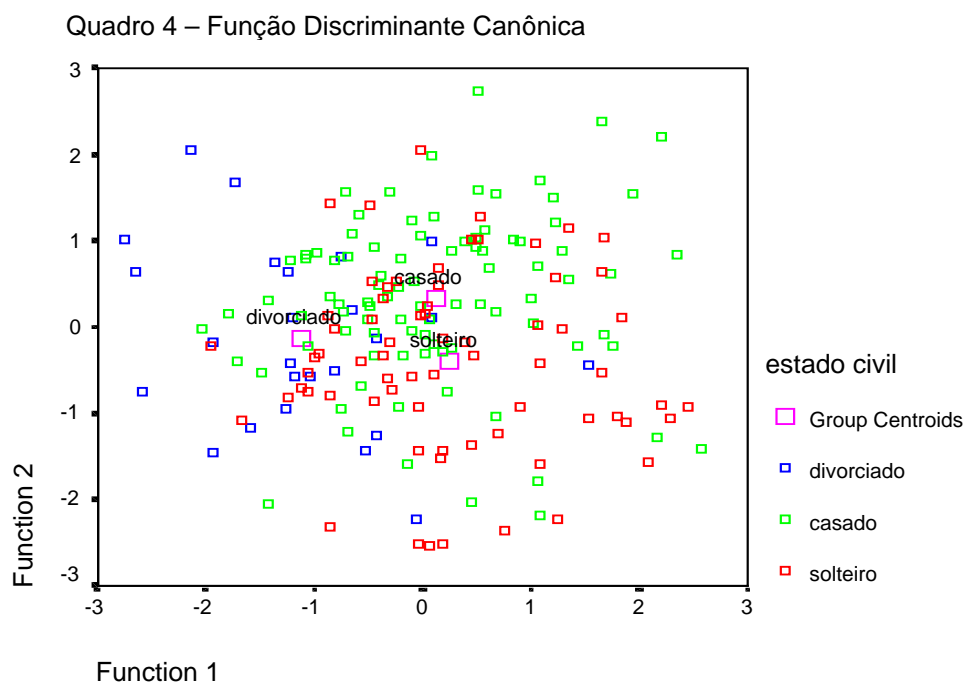
Tabela 19 – Classificação dos Resultados

		estado civil	Predicted Group Membership			Total
			solteiro	casado	divorciado	
Original	Count	solteiro	35	21	13	69
		casado	20	49	22	91
		divorciado	4	3	18	25
	%	solteiro	50,7	30,4	18,8	100,0
		casado	22,0	53,8	24,2	100,0
		divorciado	16,0	12,0	72,0	100,0

a. 55,1% of original grouped cases correctly classified.

Fonte: relatório do SPSS

A função principal do quadro de funções discriminantes é a visualização de quanto os centróides de cada subgrupo estão afastados um do outro.



Fonte: relatório do SPSS

Como pôde ser observado, os centróides não se afastam o suficiente para que possamos afirmar que houve discriminação entre subgrupos, dados estes confirmados pelo teste Lambda de Wilks abaixo:

Tabela 20 – Lambda de Wilks

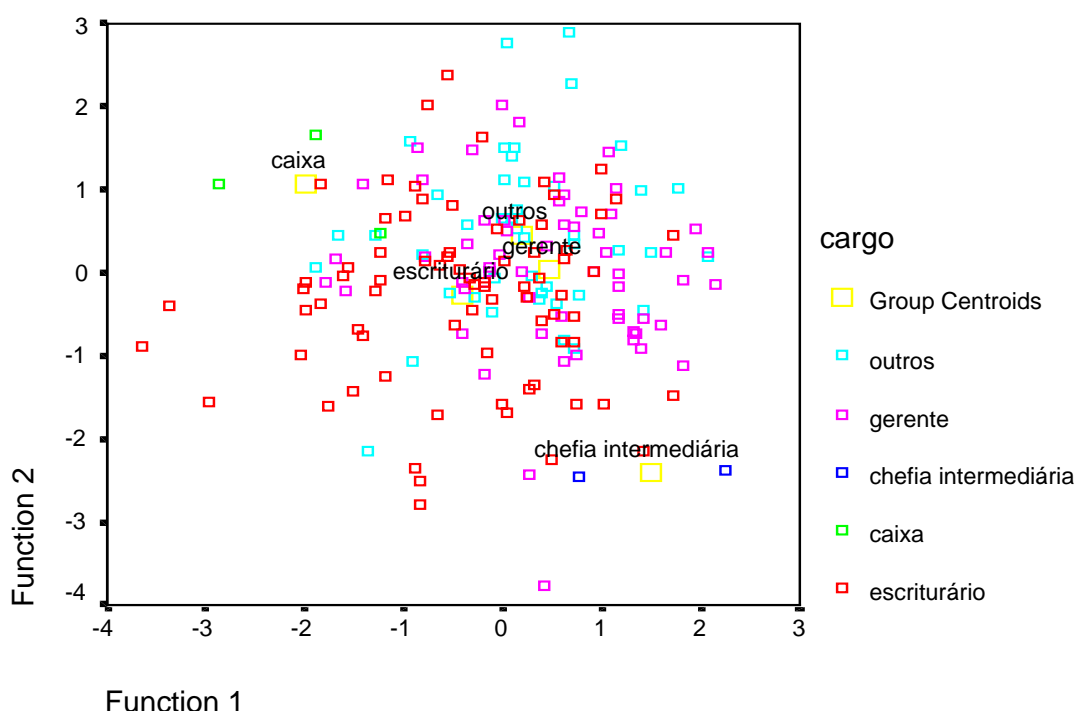
Step	NÚMERO DE VARIÁVEIS	LAMBDA	DF1	DF2	DF3	EXACT F Statistic	df1	df2	Sig.
1	1	,947	1	2	182	5,063	2	182,000	7,245E-03

fonte: relatório do SPSS

#### 4.5.5 Análise da variável Cargo

A motivação do funcionário ocorre em sistema ambiental em que um fator importante é o cargo. O cargo reforça o desempenho, ao mesmo tempo que colabora na formação da auto-imagem da pessoa, segundo Werther (1983).

Quadro 5 – Função Discriminante Canônica



Fonte: relatório do SPSS

No quadro acima pode-se observar dois cargos cujos respondentes caracterizaram uma discriminação clara. Todavia o número de sujeitos nestes cargos (Caixa e Chefia Intermediária) que compõem a amostra, são em número

insuficiente para considerarmos tal discriminação, conforme também pode ser observado na tabela abaixo.

Tabela 21 – Classificação dos Resultados

		GRUPO PREVISTO DE MEMBROS						
		Cargo	Escriturário	Caixa	Chefia intermediária	Gerente	outros	total
Original	Count	Escriturário	51	1	0	17	8	77
		Caixa	1	2	0	0	0	3
		Chefia intermediária	0	0	2	0	0	2
		Gerente	22	0	0	27	10	59
		Outros	12	0	0	15	17	44
	%	Escriturário	66,2	1,3	,0	22,1	10,4	100,0
		Caixa	33,3	66,7	,0	,0	,0	100,0
		Chefia intermediária	,0	,0	100,0	,0	,0	100,0
		Gerente	37,3	,0	,0	45,8	16,9	100,0
		Outros	27,3	,0	,0	34,1	38,6	100,0
Cross-validated	Count	Escriturário	35	2	0	28	12	77
		Caixa	3	0	0	0	0	3
		Chefia intermediária	1	0	0	1	0	2
		Gerente	22	0	1	23	13	59
		Outros	14	0	1	15	14	44
	%	Escriturário	45,5	2,6	,0	36,4	15,6	100,0
		Caixa	100,0	,0	,0	,0	,0	100,0
		Chefia intermediária	50,0	,0	,0	50,0	,0	100,0
		Gerente	37,3	,0	1,7	39,0	22,0	100,0
		Outros	31,8	,0	2,3	34,1	31,8	100,0

a Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b 53,5% of original grouped cases correctly classified.

c 38,9% of cross-validated grouped cases correctly classified.

Fonte: relatório do SPSS

Para confirmarmos que não houve discriminação nas respostas entre os sujeitos, o teste Lambda de Wilks foi realizado conforme tabela seguinte:

Tabela 22 – Lambda de Wilks

TEST OF FUNCTION(S)	WILKS' LAMBDA	CHI-SQUARE	DF	SIG.
1 through 4	,572	95,386	88	,277
2 through 4	,711	58,089	63	,652
3 through 4	,830	31,704	40	,822
4	,933	11,867	19	,891

Fonte: relatório do SPSS

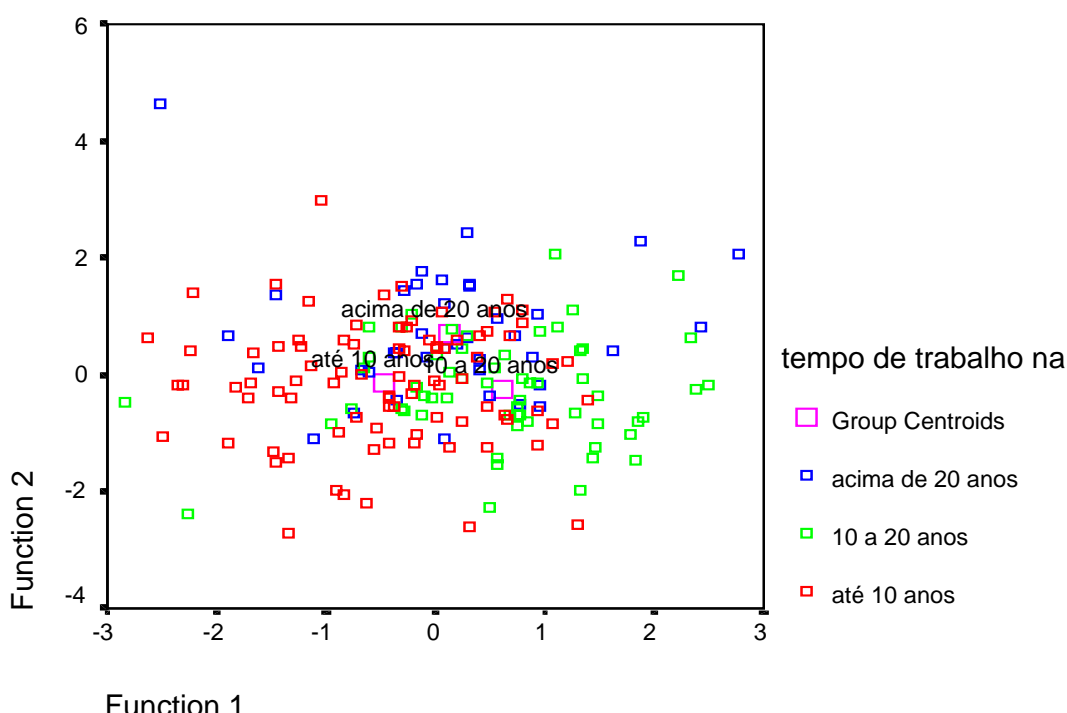
O nível hierárquico poderia nos apontar alguma diferença no que tange à atitude em relação ao trabalho.

Este fato nos sugere que, ao mesmo tempo em que não há função discriminante, os sujeitos estão expostos ao mesmo nível de *stress* e risco de burnout.

#### 4.5.6 Análise da variável Tempo de Trabalho na Instituição

Pode-se sugerir que o burnout decorre, entre outras variáveis, de um efeito de desilusão no trabalho, ou seja, jovens idealistas nos primeiros anos de carreira, com o tempo mudariam de opinião quanto ao trabalho. Entretanto o que pôde ser observado é que essa é uma variável que não parece influenciar a opinião dos trabalhadores.

Quadro 6- Função discriminante para Tempo de Trabalho na Instituição



Fonte: relatório do SPSS



Pode-se observar, por exemplo, que uma porcentagem relativamente elevada de trabalhadores com mais de 20 anos na instituição (46,2%) responderam como os que tem até 10 anos.

Tabela 23 –Classificação de resultados por Tempo na Instituição

		tempo de trabalho na instituição	Predicted Group Membership			Total
			até 10 anos	10 a 20 anos	acima de 20 anos	
Original	Count	até 10 anos	68	13	6	87
		10 a 20 anos	22	34	3	59
		acima de 20 anos	18	8	13	39
	%	até 10 anos	78,2	14,9	6,9	100,0
		10 a 20 anos	37,3	57,6	5,1	100,0
		acima de 20 anos	46,2	20,5	33,3	100,0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	até 10 anos	59	16	12	87
		10 a 20 anos	29	25	5	59
		acima de 20 anos	22	11	6	39
	%	até 10 anos	67,8	18,4	13,8	100,0
		10 a 20 anos	49,2	42,4	8,5	100,0
		acima de 20 anos	56,4	28,2	15,4	100,0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 62,2% of original grouped cases correctly classified.

c. 48,6% of cross-validated grouped cases correctly classified.

Fonte: relatório do SPSS

O pode-se notar claramente é que a maior parte dos funcionários com mais de 20 anos concorda com os funcionários com até 10 anos em suas respostas. Nesse sentido, a variável “tempo na instituição” não agrupou um número suficiente de sujeitos para que estatisticamente pudesse ocorrer alguma discriminação entre os grupos.

#### 4.5.7 Análise da Variável Local de Residência

Esta é mais uma variável a qual esperávamos que houvesse discrepâncias nas respostas dos sujeitos visto que os sujeitos que moram fora dos grandes centros urbanos estariam sujeitos a uma carga menos intensa de *stress*.

Tabela 24 – Classificação dos Resultados

		local de residência	Predicted Group Membership		Total
			capital e grande São Paulo	interior de São Paulo	
Original	Count	capital e grande São Paulo	112	34	146
		interior de São Paulo	16	23	39
%		capital e grande São Paulo	76,7	23,3	100,0
		interior de São Paulo	41,0	59,0	100,0

a. 73,0% of original grouped cases correctly classified.

Fonte: relatório do SPSS

Após efetuada a classificação dos resultados, o teste Lambda de Wilks foi efetuado para ratificarmos a não discriminação dos sujeitos para a variável em questão.

Tabela 25 – Lambda de Wilks

TEST OF FUNCTION(S)	WILKS' LAMBDA	CHI-SQUARE	DF	SIG.
1	,875	23,051	22	,399

Fonte: relatório do SPSS

Assim como nos demais casos, não foi detectada discriminação relevante, nesse sentido partiremos para a próxima etapa que é a apresentação dos resultados.

## 5 Apresentação dos resultados

Esta apresentação se dará em dois passos devido à grande quantidade de informações contidas neste tópico. Primeiramente analisaremos os fatores resultantes da análise fatorial e posteriormente analisaremos pontos que julgamos fundamentais para explicarmos o processo de decisão sobre o método que foi utilizado neste trabalho.

### 5.1 Fator 1 – Stress no Trabalho

O primeiro fator a ser analisado é também o mais fortemente apontado nas extrações fatoriais efetuadas, com eigenvalue de 6,445 explicando sozinho 29,29% da variância apresentada na amostra.

Tabela 26 – fator 1 – stress no trabalho

ASSERTIVA Nº	CARGA FATORIAL	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
2- consumido	,811	4,15	1,67
1- drenado	,787	3,56	1,77
8- esgotado	,776	3,40	1,75
3- fatigado	,740	3,47	1,75
14- trabalhando demais	,686	4,23	1,87
20- baterias no final	,670	3,45	1,72

Fonte: relatório do SPSS

Assim entendido, que o stress seja provavelmente conseqüência da natureza da atividade, voltamos nossa atenção para as cargas fatoriais apresentadas no presente fator “stress no trabalho”.

Vê-se que os funcionários não estavam, ao menos no momento em que as respostas foram colhidas, reagindo bem à situação diária. O insucesso em superar as situações que se apresentam no ambiente de trabalho diariamente se configura como uma situação de perigo ao controle do ambiente.

## 5.2 O Relacionamento Interpessoal – Fator 2

Este fator descreve atitudes comportamentais dos funcionários em relação aos colegas e clientes. É importante notar que este fator tem relação direta com a interação no ambiente de trabalho e explicou 11,76% da variância total observada na amostra.

Tabela 27 – Fator 2 – relacionamento Interpessoal

ASSERTIVA Nº	CARGA FATORIAL	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
5- trato impessoal	,754	3,14	1,88
6- desgastante	,703	2,72	1,55
16- estressado	,682	2,85	1,59
18- exaurido	-,652	4,78	1,81

Fonte: relatório do SPSS

Nas organizações, trabalho e indivíduo são estreitamente interligados, a ponto de o sucesso competitivo de uma organização apoiar-se na integração destes dois elementos com a efetividade do gerenciamento dos relacionamentos entre ambos.

Assim, gerentes precisam conhecer vários fatores que afetam o desempenho do trabalhador quando em local de trabalho.

A proposta desta pesquisa não foi a de identificar os fatores que afetam o trabalho, todavia, o fator ora identificado, Relacionamento Interpessoal, visa avaliar a qualidade dos relacionamentos dentro da organização num determinado momento.

De acordo com Wagner & Hollenbeck (1995) existem quatro tipos de interações:

- A – Interdependência agrupada: ocorre entre pessoas que “puxam” recursos de uma fonte compartilhada, mas tem pouco em comum. Recursos agrupados em tal interdependência incluem dinheiro, equipamentos, matérias-primas, informação ou expertise. Como a mais simples forma de interdependência, a agrupada requer pouca ou

nenhuma interação interpessoal. O trabalho em terminais de computador é um exemplo claro deste tipo.

- B – Interdependência Seqüencial: é uma seqüência em sentido único de interações na qual pessoas dependem daquelas que a precedem. As pessoas que se sucedem são independentes daquelas que as sucedem. Assim, os relacionamentos interdependentes seqüenciais são chamados de *assimétricos*, ou seja, significa que as pessoas dependem de pessoas que não dependem delas. Empregados trabalhando em uma linha de montagem são conectados por interdependência seqüencial.
- C – Interdependência recíproca: como uma *network* de sentido duplo onde trabalham um conjunto de pessoas. Este tipo de relacionamento ocorre entre membros de uma equipe hospitalar. Doutores dependem de enfermeiros para checar os pacientes periodicamente, administrar medicações e reportar sintomas. Enfermeiros dependem dos médicos para prescreverem medicações e especificar quais os sintomas devem ser reportados. Recíproca interdependência sempre envolve interação direta entre os sujeitos, tanto face a face quanto por outros meios. Como resultado, pessoas que são reciprocamente interdependentes estão mais interconectadas que nos tipos anteriores.
- D – Interdependência Compreensiva: o que faz da interdependência compreensiva a mais complexa forma de interdependência é que todos os envolvidos estão reciprocamente interdependentes uns com os outros. Como na interdependência recíproca, pessoas que dependem umas das outras interagem diretamente. Entretanto, as interações tendem a ser mais freqüentes, mais intensas, e de maior duração do que nos modelos anteriores.

O tipo de relacionamento que conecta as pessoas tem diversas implicações gerenciais. Existe um maior potencial para conflitos conforme cresce a complexidade da relação. Relacionar-se com um maior número de pessoas,

como no caso do serviço bancário, implica no aumento das diferenças comuns de opinião, metas ou simples sentimentos.

Em organizações onde transferências de local de trabalho são comuns, a partida de uma pessoa requer que algumas interações sejam reconstruídas, nos modelos de relacionamento C e D mais relacionamentos devem ser desenvolvidos quando um novo indivíduo é transferido.

As transferências não devem ser vistas como ruins, elas estimulam maior flexibilidade e podem ajudar grupos de pessoas a se adaptarem mais rapidamente a mudanças no ambiente de trabalho.

### 5.3 Satisfação no Trabalho – Fator 3

Muitos são os trabalhos escritos na área da motivação organizacional, por isso não se pretende aqui discutir mais sobre esse assunto, todavia, a rotação ortogonal para redução de fatores re-agrupou as respostas obtidas de modo a separar um grupo de questões ligadas indiretamente à motivação. Este item relaciona-se diretamente com a satisfação no trabalho, relaciona-se com a maneira favorável ou desfavorável com que os funcionários consideram seu trabalho.

Tabela 28 – Fator 3 – Satisfação no Trabalho

ASSERTIVA Nº	CARGA FATORIAL	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
12- animado	,813	2,51	1,48
19- realização no trabalho	,809	2,48	1,44
9- influência positiva	,563	2,58	1,58

Fonte: relatório do SPSS

As variâncias das assertivas mostraram que: a) o funcionário está bastante animado com seu trabalho; b) o trabalho os realiza profissionalmente; c) a influência positiva através do trabalho não é muito clara entre os funcionários.

Na verdade existe um limite muito tênue que permite distinguir a diferença entre o estar animado e este realizar profissionalmente o funcionário, assim pode-se deduzir que os funcionários têm sua necessidade profissional

apropriadamente satisfeita. Entretanto, pode-se deduzir também que estes mesmos funcionários não vêem seu trabalho com tendo conteúdo positivo suficiente para que possam influenciar positivamente outras pessoas.

Percebe-se claramente uma visão herzberguiana sobre o trabalho, os fatores que geram satisfação (quando estão bem) e os fatores que geram insatisfação (quando estão mal) são distintos e seus opostos não constituem necessariamente ponto comum. Embora se esteja analisando o fator “satisfação no trabalho” especificamente, não se deve esquecer da contextualização em que está inserido, ou seja, não podemos perder de vista os demais fatores. Nesse sentido, o primeiro fator a ser analisado mostra inequivocamente existirem causas intrínsecas ao trabalho que desgastam fortemente o funcionário estressando-o por provável desajuste.

Bergamini nos diz que as necessidades não satisfeitas devem ser consideradas oportunidades potenciais de desajustamento, sendo a “necessidade caracterizada como uma situação ou condição de não realização individual e que leva a conseqüências indesejáveis” (p. 139, 1997).

Satisfazer a uma necessidade não só é condição básica para evitar conseqüências de provável desajustamento, como também representa um meio de neutralizar a discrepância entre a expectativa da satisfação e o estado real em que a pessoa se encontra.

Os levantamentos mostram não existir diferenciação quanto às várias classificações efetuadas entre os funcionários, como observado na análise discriminante, assim, a pessoa a que se faz referência pode ser qualquer funcionário.

#### **5.4 O Atendimento ao Cliente – fator 4**

As variáveis deste fator, conforme mostradas na tabela 34, mostram uma característica marcante, os funcionários se vêem prestando um bom atendimento ao cliente sem que isso lhes faça se interessar pelo que acontece com seus clientes.

Tabela 29 – Fator 4 – Atendimento ao Cliente

ASSERTIVA Nº	CARGA FATORIAL	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
17- boa atmosfera com clientes	,667	2,47	1,66
21- mantendo a calma	,617	2,56	1,60
7- trato eficaz	,609	1,59	1,23
4- entender o cliente	,607	2,28	1,74
15- interesse pelo cliente	-,509	6,04	1,55

Fonte: relatório do SPSS

Observa-se uma falta de preocupação do Banco em realmente atender as necessidades do cliente e assim destacar o serviço pessoal de atendimento ao cliente como uma vantagem competitiva, defendida por Albrecht (1992) no sentido de a empresa voltar-se totalmente para o cliente.

Todavia, alguns os Bancos apresentam o mesmo *modus operandi* e têm o mesmo comportamento, e uma maneira geral o consumidor acaba não tendo escolha, especialmente aqueles que gostariam de um atendimento mais pessoal ou personalizado e respostas mais rápidas aos seus problemas ou dificuldades sem que esse atendimento dependesse de seu saldo em conta.

Conforme observado, o fator “atendimento ao cliente” explicou 11,76% da variância da amostra sendo de grande importância à interpretação dos resultados.

As cargas fatoriais, quando comparadas com as cargas dos demais fatores extraídos para análise, mostram um nível satisfatório de concordância com as assertivas, porém não tão forte, levando-nos a deduzir que há um número considerável de funcionários que não têm a mesma certeza na afirmação.

## 5.5 A Apatia no Trabalho – Fator 5

A apatia é uma atitude estreitamente relacionada com a despersonalização descrita por Maslach. São atitudes de auto-análise, é o que o funcionário percebe



em si como resultado da interação com o trabalho, enquanto que o fator 2 discute sua capacidade de se inter-relacionar com outras pessoas.

Tabela 30 – fator 5 – Apatia no Trabalho

ASSERTIVA Nº	CARGA FATORIAL	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
10- insensível com pessoas	,804	2,31	1,52
11- endurecimento emocional	,721	2,78	1,77
22- clientes culpam-no	,510	2,31	1,46

Fonte: relatório do SPSS

Este fator é explicitamente focado no próprio funcionário e, nesse sentido, também representa um desdobramento do fator 1. É claramente uma atitude negativa, sendo, entretanto, diferente de impessoalidade de ação na organização, tal como seria a burocracia Weberiana, onde o indivíduo é neutro, estritamente racional e, nesse sentido, despersonalizado.

Argyris nos sugere que a busca contínua da racionalidade pela organização se processualiza de forma tão estruturada que causa ao indivíduo uma “incongruência básica” entre a personalidade do indivíduo e a organização formal. Esta incongruência básica aparece à medida que a organização obriga o indivíduo a se submeter a seus procedimentos, rotinas, regras, tornando-o submisso, fazendo-o atuar sob controle e, portanto, com pouca margem de liberdade e ação. Este tipo de conflito se agrava com o crescer do nível intelectual do indivíduo, (Argyris, 1969 ).

A reação do indivíduo se faz numa linha adaptativa: o trabalhador precisa do trabalho para sobreviver, não pode mudar a maneira de ser da organização, resta somente a adaptação.

A adaptação ocorre até o ponto em que o conflito que obriga o trabalhador à adaptação também o leva à frustração. Para Argyris este processo gera mecanismos de defesa, cria uma contracultura. Ao nível pessoal, o autor diz que o trabalhador poderá desenvolver apatia no trabalho, desinteresse e até sabotagem.

Não ocorrendo apatia e desinteresse, ou mesmo concomitantemente, podem surgir rivalidades entre os próprios funcionários afetando diretamente a administração e o desempenho das atividades. Neste caso, lembra Argyris, a

organização poderá responder aumentando o nível de controle, de formalização da estrutura no sentido de limitar os desvios. Nesse sentido, poderá aumentar a incongruência e o conflito entre o indivíduo e a organização, conflito para o qual Argyris não vê uma solução plena, mas apenas atenuantes.

As análises dos dados mostraram não ocorrer acentuada apatia entre os funcionários, ao contrário, considerando-se o desvio padrão para cada assertiva, nota-se que os funcionários chegam a comportar-se com apatia uma vez por mês ou menos. Nesse sentido, deduz-se que os funcionários estão plenamente adaptados ao processo do trabalho diário, e assim não tendo inclusive como detectar, nesta primeira análise, qualquer processo de contracultura em formação.

Ainda, pode-se considerar as respostas como uma afirmação de empatia com o cliente, acessabilidade, sensibilidade e esforço para atender as necessidades dos clientes.

Ressaltamos contudo que as interpretações feitas para este fator o foram devido às cargas fatoriais apresentadas nas assertivas deste fator, todavia para a amostra deste estudo a confiabilidade deste fator se mostrou baixa.

## 6 Considerações sobre os resultados

Neste estudo, buscou-se validar um instrumento de análise do campo da Psicologia do Trabalho na área da Administração de Empresas valendo-se da interdisciplinaridade do assunto. Tal instrumento, constituído de uma escala de atitudes, foi aplicado em uma amostra não probabilística, mas estatisticamente adequada, de funcionários de um Banco Federal e os dados coletados, foram analisados segundo métodos estatísticos multivariados de análise fatorial.

Observou-se que, pela análise dos resultados, deu-se como dimensão mais importante o *Stress* no trabalho, que corresponde a 29,27% da variância da amostra, o que implicou numa análise mais detida do tema.

É importante ressaltar que a assertiva nº 13 fazia parte do fator 1, entretanto foi excluída quando determinou-se o valor de corte da carga fatorial para exclusão de questões com cargas fatoriais menores e que faziam parte de dois fatores ao mesmo tempo, o que dificultaria a leitura da matriz fatorial final. Essa ocorrência revelou a dificuldade dos respondentes distinguirem com certeza como se sentem em relação à frustração com o trabalho.

Como dissemos anteriormente, o objetivo da análise fatorial é a análise de dimensionalidade do instrumento. Os níveis altos ou baixos das respostas coletadas são irrelevantes para as dimensões. Contudo, essas dimensões estão subjacentes, chamadas de fatores, e não são observadas numa análise a priori, mas que presumivelmente explicam resultados obtidos. Nesse sentido, segundo Kerlinger (1980), um fator é um constructo, uma entidade hipotética, uma variável não observada mas que tem a capacidade de explicar a variância de variáveis observadas:

- 1) Os 5 fatores representam 59% das variâncias de todos os itens.
- 2) O critério inicialmente utilizado foi o de "eigenvalue" acima de 1,0 (critério de Kaiser). A representação deu-se com 5 fatores; a análise visual feita através do teste Scree e a tabela de eigenvalues confirmaram o número de fatores.

A análise de confiabilidade indica 4 fatores com boa consistência interna e um com baixa confiabilidade (alfa de Cronbach = ,5852 para o fator 5).

A questão nº 13 apresentou baixo valor de correlação interna no grupo de variáveis que compõem o fator 1, esta questão foi cortada quando a rotação foi gerada com nota de corte adotada, igual a 0,500. Este resultado é similar ao obtido por Schutte et al. (2000).

O resultado da eliminação da pergunta 13 pode ser devido a um conflito gerado pelo item; uma alta pontuação neste item pode indicar falta de compromisso com o trabalho na medida que a alta frustração o impediria de se dedicar totalmente às tarefas diárias.

Conforme pode ser constatado em Maslach & Jackson (1986), não está claro qual tipo de análise fatorial foi usado no desenvolvimento do MBI. Nós acreditamos que foi usado o método da análise chamado Máxima Verossimilhança (Maximum Likelihood), porque este método junta todos os valores de variância muito semelhantes, ao mesmo tempo, os autores podem ter optado por forçar a matriz à três fatores.

Como apontados anteriormente, os 22 itens do MBI foram analisados aqui pelo método de análise do componente principal com rotação Equamax. O número de fatores foi determinado pelo critério de Kaiser; o alfa de Cronbach foi calculado para o instrumento como um todo e por fator em análises separadas. Este foi o método que mais se adequou à nossa expectativa por que conseguiu explicar a maior porcentagem da variância apresentada. Ressaltamos que tentamos reproduzir alguns métodos propostos, todavia os modelos apresentaram-se inadequados à amostra utilizada neste trabalho.

No agrupamento efetuado por Maslach os procedimentos para obtenção de resultados foram efetuados *a priori* como pode ser observado na próxima tabela, pontuações acima de 26 na primeira dimensão (*Emotional Exhaustion*), acima de 12 na segunda dimensão (*Depersonalization*) e abaixo de 38 na terceira dimensão (*Personal Accomplishment*) definem a síndrome.

Tabela 31– escores para cada Sub-escala do Burnout

RANGE DOS ESCORES INDICANDO O NÍVEL DE BURNOUT POR SUB-ESCALA			
	BAIXO	MODERADO	ALTO
Exaustão Emocional	0-16	17-26	27+
Depersonalização	0-6	07-12	13+
Realização Pessoal	39+	32-38	0-31

Fonte: Illinois Periodicals Online

Todavia, como a terceira escala é composta por questões de caráter positivo, portanto com sentido vetorial inverso, as pontuações deste agrupamento foram invertidas no nosso estudo para equiparação com os dois agrupamentos anteriores, sem prejuízo da inteligibilidade.

Pelo método de análise de Maslach, as dimensões visíveis são apenas 3 e os resultados não vão além de se determinar um percentual de funcionários que estariam sob risco de adquirirem a síndrome de *burnout*. Por outro lado, a análise realizada incluindo a de consistência interna nos possibilitou vislumbrar novas dimensões sobre as atitudes dos sujeitos em relação ao trabalho e aos clientes da Instituição.

Ainda sobre o método este, para proceder à medição das dimensões, as pontuações dos itens são somadas e depois comparadas diretamente com os dados da tabela 31. Não são consideradas diferenças culturais para comparação dos resultados. Nesse sentido, Maslach & Jackson usam um índice independente, que não se relativiza de acordo com o país em que é aplicado.

Pelo método original de manipulação dos resultados obtidos através do instrumento temos:

a - o score médio na sub-escala Esgotamento Emocional é 30,39 com desvio padrão de 11,01;

b- o score médio na sub-escala Despersonalização é 16,51 com desvio padrão de 4,44;

c- o score médio na sub-escala Realização Pessoal é 21,15 com desvio padrão de 6,11.

Pode-se notar que pelo método de Maslach as médias de cada dimensão obtidas neste estudo se localizam dentro da terceira classe de valores, ou seja, o nível “*HIGH*”; todavia segundo este critério 26,24% da amostra está com escores acima de 27 pontos para Esgotamento Emocional, 36,17% apresentam escores acima de 12 pontos para Despersonalização e 24,11% apresentam escores inferiores a 32.

Em nosso estudo, nos preocupamos em medir a confiabilidade da amostra analisada pelo agrupamento descrito por Maslach & Jackson e foi constatado conforme tabela 38 (anexos) que apenas a dimensão Esgotamento Emocional (*Emotional Exhaustion*) obteve alfa acima de 0,70, estando a dimensão Despersonalização com 0,438 (tabela 39) e Realização Pessoal com 0,586 (tabela 40).

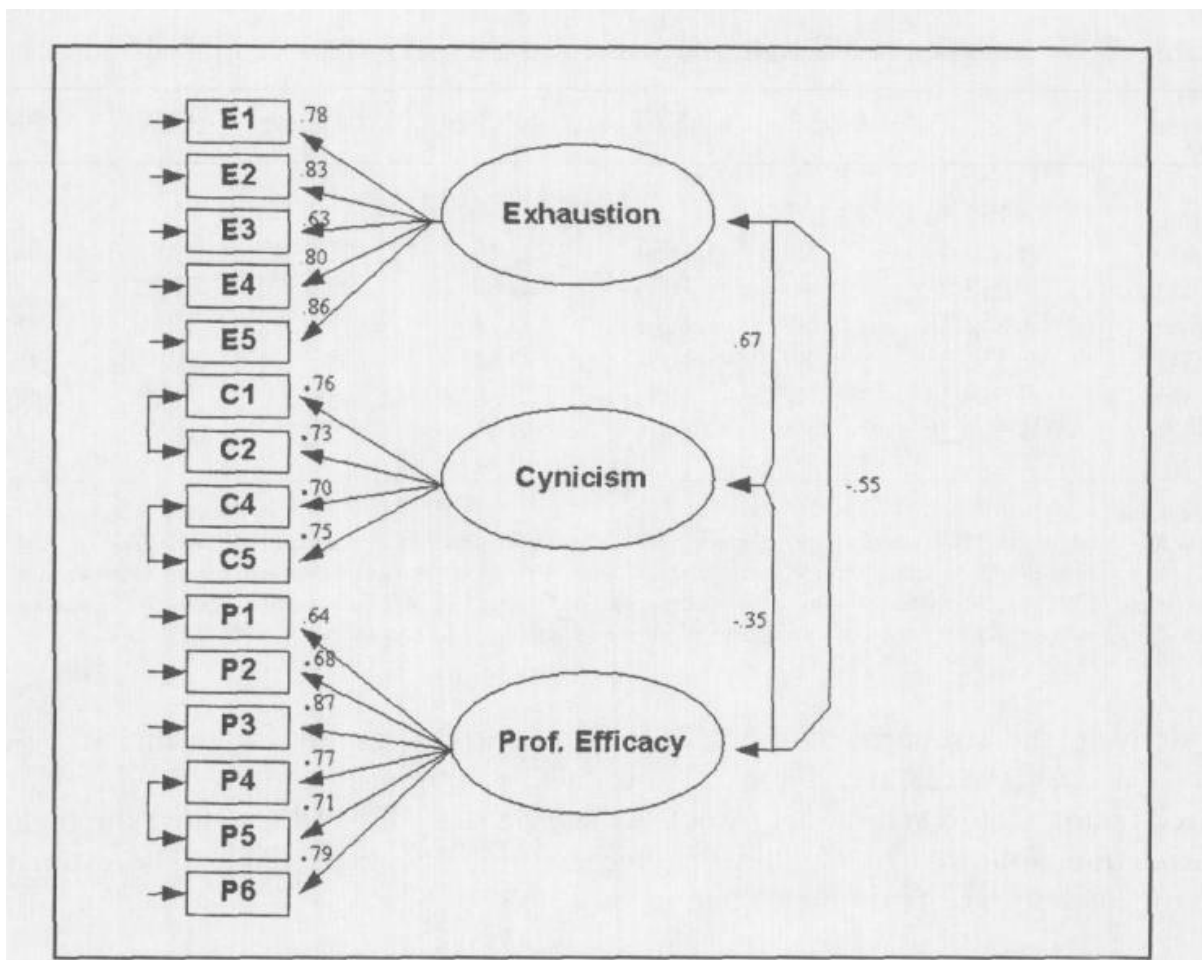
Uma vez que a investigação realizada, após análise fatorial não coincidiu com o agrupamento obtido por estudos já efetuados anteriormente, vamos tecer algumas comparações com alguns trabalhos localizados para verificarmos os testes realizados.

Grajales (2000) relata que há várias investigações efetuadas com diversos tipos de testes que conduzem a conclusões diversas, entretanto entre os estudos, o autor cita Iwanicki & Schwab (1981) que efetuaram a validação do instrumento com rotação varimax no contexto educacional e identificaram quatro fatores dos quais os dois primeiros coincidem com o “Esgotamento Emocional” e “Realização Pessoal” de Maslach. Contudo no próprio estudo efetuado por Grajales (2000), a estrutura fatorial é tridimensional com eliminação das assertivas 5 e 15 por apresentarem baixa comunalidade, ou seja, baixa contribuição à construção do modelo.

O trabalho de Schutte et. al. (2000) chega no modelo tridimensional, entretanto como pode ser observado na figura 03, somente 15 das 22 assertivas

permaneceram após o teste de ajuste (GOODNESS – OF – FIT), ou seja, as assertivas que não se adequaram aos valores de ajuste foram eliminadas.

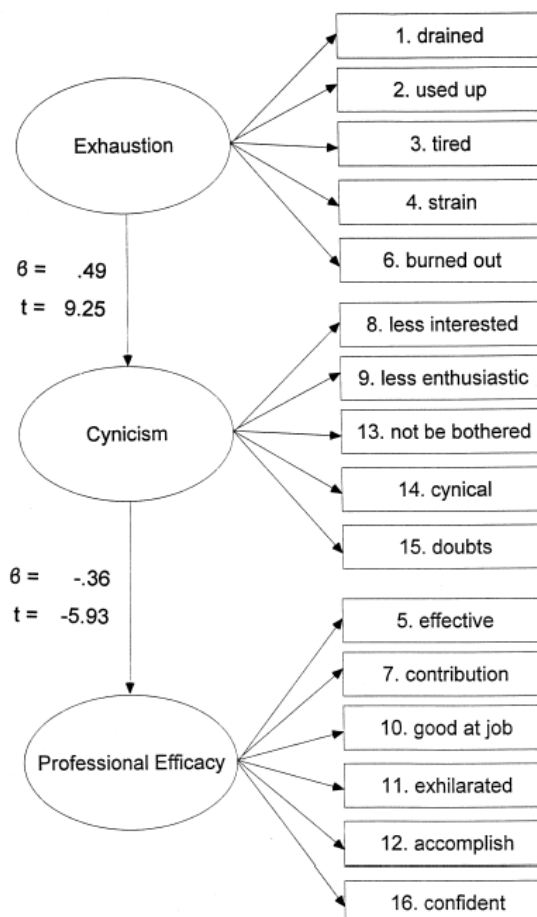
Figura 03 – O re-especificado modelo de 3 fatores.



Fonte: Schutte et al. (2000)

Barnet et al. (1999) utiliza o modelo das médias do *Maximum Likelihood* usando um método chamado RAMONA (*reticular action model or near approximation*).

Figura 04. Versão Revisada do Maslach Burnout Inventory (MBI).



Fonte: Barnet et. al. (1999)

Os resultados obtidos por Barnet et al.(1999) são semelhantes aos de Maslach, entretanto o método usado para validação difere do nosso grandemente.

A análise feita por Jimenez et. al. (2002) assemelha-se ao nosso pelo uso da técnica do Componente Principal, entretanto a análise fatorial foi feita forçando-se a estrutura a três fatores tendo o item 22 sido excluído por apresentar baixa comunalidade, entretanto o autor não diz qual o valor apresentado.



Como pode ser observado, foi experimentado em nosso estudo o método de Jimenez et al. (2002) entretanto, os resultados não se adequaram convenientemente.

Tabela 32 - Total da Variância Explicada

CARGA DA ROTAÇÃO DA SOMA DOS QUADRADOS			
Componente	Total	% de Variância	% Cumulativa
1	4,461	20,276	20,276
2	3,227	14,669	34,945
3	2,860	12,999	47,944

Método de extração: Análise do Componente Principal.

Fonte: relatório do SPSS

A porcentagem de variância explicada por este método ficou sensivelmente abaixo do que foi obtido com o método que utilizamos efetivamente.

Gil-Monte(2002) efetua a análise fatorial utilizando o método de análise do Componente Principal e rotação Varimax.

Este autor consegue chegar a uma estrutura de quatro fatores conforme figura 05, entretanto no segundo passo da análise efetuada, Gil-Monte faz a análise fatorial exploratória ajustando a três o número de fatores com a finalidade de constatar com que grau de ajuste os dados de seu trabalho reproduziriam a distribuição original dos itens, de acordo com o modelo original trifatorial de Maslach.

Figura 05 – Matriz de cargas fatoriais de Gil-Monte

Item	Factor I	Factor II	Factor III	Factor IV
1. Agotado emocionalmente	-0.18	0.03	0.81	0.11
2. Agotado	0.04	0.07	0.85	-0.04
3. Cansado	-0.19	0.18	0.72	0.19
4. Tensão	-0.02	0.45	0.59	0.07
5. Eficácia	0.69	-0.24	0.11	0.11
6. Queimado	-0.22	0.48	0.59	0.07
7. Contribuição	0.52	-0.67	0.03	0.10
8. Perda de interesse	-0.28	0.75	0.19	0.14
9. Perda de entusiasmo	-0.25	0.83	0.20	0.09
10. Bom no trabalho	0.78	-0.07	-0.16	0.03
11. Estimulado	0.73	-0.11	-0.21	-0.25
12. Logro	0.75	-0.25	-0.18	-0.11
13. Não me molestam	0.04	0.03	0.07	0.88
14. Cínico	-0.10	0.39	0.16	0.58
15. Dúvidas	-0.16	0.65	0.19	0.22
16. Confiança	0.68	-0.38	-0.11	0.02
<b>Eigenvalue</b>	<b>5.98</b>	<b>2.18</b>	<b>1.29</b>	<b>1.01</b>
<b>Porcentaje de varianza explicada</b>	<b>37.40</b>	<b>13.60</b>	<b>8.10</b>	<b>6.30</b>

(n=148)

Nota: valores  $\geq 0.50$  em negrita

Fonte: Gil-Monte (2002)

Em nosso estudo, usamos o mesmo procedimento no processo de decisão do método mais adequado e constatou-se que a variância explicada chegava a 47%, entretanto lembramos que no método escolhido para o nosso trabalho, a variância total explicada chegou a 59%.

## 6.1 Conclusões

Neste trabalho buscou-se rever o que se sabe sobre a síndrome de *burnout* e sua ligação direta com o *stress* no ambiente de trabalho, que se confirmou ser a dimensão principal desta síndrome.

Vimos que Freudenberger foi pioneiro no diagnóstico desta síndrome, inclusive nomeando-a. Maslach & Jackson retomaram os estudos sobre o *burnout*, advindo destas pesquisas o *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

Procedeu-se a tradução do instrumento para a língua portuguesa, e o submetemos a validação segundo métodos quantitativos, abrindo caminho para comparação com os trabalhos de Barnett et. al. (1999), Gil-Monte (2002), Jimenez (2002) e Maslach & Jackson (1986).

A validação estatística de um instrumento de pesquisa é tarefa árdua, mas que pode contribuir grandemente para o desenvolvimento de pesquisas em diversas áreas, principalmente na área das ciências humanas e sociais, como é o caso do MBI. Assim, uma das preocupações deste estudo foi demonstrar as várias etapas que se deve cumprir para a validação confiável de um instrumento de pesquisa e, adicionalmente mostrar se o instrumento consegue medir o que este se propõe, ou seja, a síndrome de *burnout*.

Percebeu-se que se usam variados métodos estatísticos para validação e confirmação de fatores. De uma maneira geral, não se encontrou um método específico a ser utilizado para validação do MBI, devendo o pesquisador usar aquele que mais se adapta à amostra estudada. Entretanto alguns critérios devem ser adotados previamente a fim de garantir os resultados a que se quer chegar. O critério adotado em nosso trabalho foi o de utilizar o método que explicasse a maior porcentagem de variância da amostra.

As diversas análises realizadas neste estudo revelaram indicadores de validade e confiabilidade do instrumento e abrem caminho para outras aplicações do instrumento em língua portuguesa.

Apesar da baixa confiabilidade dos fatores 3 e 5, optou-se por analisá-los devido à alta contribuição ao modelo dos itens que os compõem verificada na

tabela das comunalidades, até porque os valores apresentados nos resultados não inviabilizaram a análise do instrumento como um todo.

Ressalta-se que não foram feitos ajustes na análise dimensional, para forçar o modelo a um número inferior de fatores ou coincidir com a estrutura original de Maslach, com a finalidade de visualizar uma nova forma de analisar o MBI, até onde sabemos, esta é a primeira análise que contempla cinco fatores.

Dos 22 itens que compõem o instrumento, a retirada de duas assertivas resultaria em aumento da confiabilidade do instrumento como um todo, contudo os valores alfa de Cronbach foram satisfatórios com todas as assertivas fazendo parte desta análise, assim optou-se por mantê-las.

O Objetivo principal deste estudo foi alcançado, a validação do MBI em língua portuguesa foi bem sucedida, ou seja, o instrumento está validado, no entanto as cargas fatoriais mostraram que existem outros fatores além dos relacionados por Maslach & Jackson (1986); nesse sentido, aqui reside a maior contribuição deste estudo.

Está criada uma matriz para estudos posteriores em língua portuguesa; a matriz a que se faz referência é aquela constante na Tabela 9, onde se pode observar a extração dos fatores e suas respectivas cargas. Ressaltamos que o corte foi efetuado com um valor 0,500, bem acima dos 0,300 sugeridos na literatura. A importância deste alto valor de corte está em notar a alta contribuição de cada assertiva na construção dos fatores.

- a) Comparamos o teste de validação com outros efetuados internacionalmente.

Para os próximos estudos esperamos verificar se este instrumento, que neste estudo foi estudado numa amostra de funcionários bancários, se aplica com os mesmos fatores ora determinados neste estudo entre funcionários de hospitais, ambiente onde foi concebido o instrumento, entre professores, onde este instrumento também já foi testado internacionalmente,

Dito isso, esperamos ter contribuído um pouco para o estudo e a compreensão desta síndrome.

## Bibliografia

ALBRECHT, Karl. *Revolução nos Serviços*. – São Paulo: Pioneira, 1992.

ALMER, Elizabeth Dreike; KAPLAN, Steven E. *Behavioral Research in Accounting*.

Sarasota: 2002. Vol. 14 pg. 1, 34 pgs : Periódico

ANDERSON, Peggy. PULICH, Marcia. *Managing workplace stress in a dynamic environment*. The Health Care Manager; Mar 2001; 19, 3; ABI/INFORM Research pg. 1

ARGYRIS, C. *Personalidade e organização*. – Rio de Janeiro: Renes, 1969

AUBERT, Nicole. *A Neurose Profissional*. In J. F. Chanlat (coord). *O Indivíduo na Organização: dimensões esquecidas*. – São Paulo: Atlas, 1994; pág. 163 – 193.

BABBIE, Earl. *Métodos de pesquisa de survey*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.

BALLONE, G J. - *Síndrome de Burnout* - in. PsiqWeb Psiquiatria Geral; Internet.

Última revisão, 2002 - disponível em

<http://www.psiqweb.med.br/cursos/stress1.html> – acessado em 15.out.2002.

BARNET, Rosalind C.; BRENNAN Robert T.; GAREIS, Karen C. *A Closer Look at the Measurement of Burnout*. Journal of Applied Biobehavioral Research, Bellwether Publishing, Ltd. 1999, 4, 2, pp. 65-78.

BERGAMINI, Cecília W. *Motivação nas Organizações*. – 4. ed. – São Paulo: Atlas, 1997.

CHANLAT Jean F.; TORRES, Ofelia L. S. *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. 1ª edição. – São Paulo: Atlas, 1996; vol.I e II.

CODO, W.; SAMPAIO, J.; HITOMI, A. *Indivíduo, trabalho e sofrimento*. Petrópolis: Vozes, 1993.

COOPER, D. R.; SCHINDLER. P. S. *Métodos de Pesquisa em Administração*. Trad.: Rocha, L. O. 7ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CORADI, Carlos Daniel. *O Comportamento Humano em Administração de Empresas*. – São Paulo: Pioneira, 1985.

CRONBACH, Lee J. *Fundamentos da testagem psicológica*. 5ª ed. Porto Alegre: Artes médicas, 1996

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho*. São Paulo: Oboré, 1994.

\_\_\_\_\_. *O Fator Humano*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getulio Vargas, 1997.

\_\_\_\_\_. *Uma Nova Visão do Sofrimento Humano nas Organizações*. In J. F. Chanlat (org.) *O Indivíduo na Organização: dimensões esquecidas*. 3. ed. – São Paulo: Atlas, 1996; vol II.

DRUCKER, Peter. *Sociedade Pós-Capitalista*. São Paulo : Pioneira, 1993.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A.Z.; MOSCAROLA, J. *O Método de Pesquisa Survey*. São Paulo : Revista de Administração da USP, RAUSP. v. 35, nr. 3, Jul-Set. 2000, p.105-112.

GIL-MONTE, Pedro R. *Validez Factorial de la Adaptación al Español del Maslach Burnout Inventory-General Survey*. Mexico, Salud Publica: 2002

Disponível em <http://www.psychologyinspain.com/content/full/1197/6frame.htm>

Acessado em 25.jul.2002.

GODOY, Arilda Schmidt. *Ambiente de ensino preferido por estudantes do terceiro grau: um estudo comparativo*. São Paulo: Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo. Tese de Doutorado, 1989.

GRAJALES, Tevni. *Estudio de la validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión Española en una población de profesionales mexicanos*. Línea de Investigación: Instrumentos de medición. Enero-Mayo del año 2000. 10 Pgs.

GRAU, Rosa; Salanova, Marisa; Peiró, José María. *MODERATOR EFFECTS OF SELF-EFFICACY ON OCCUPATIONAL STRESS*. Colegio Oficial de Psicólogos in Spain., 2001, Vol. 5. No 1, 63-74.

GUIMARÃES, Sueli E. R. *AVALIAÇÃO DO ESTILO MOTIVACIONAL DO PROFESSOR: ADAPTAÇÃO E VALIDAÇÃO DE UM INSTRUMENTO*. Tese de Doutorado. – Campinas, 2003. 188 pgs.

GUTIÉRREZ-DOÑA, Benício. *Stress Management Strategies*. Seminar n. 12698: Perzonale und Soziale Ressourcen im Lebenslauf. Institute of Health Psychology – Freie Universität Berlin. – Winter Semester 1999-2000

HAIR, J. F. et al. *Multivariate data analysis*. Fifth Edition. New jersey: Prentice Hall, 1998.

HILGARD, E.; ATKINSON, R. *Introdução à psicologia*. In: BERGAMINI, Cecília W. *Motivação*. São Paulo: Nacional, 1979. p.150.

JIMENEZ, Bernardo M.; BUSTOS, Rocio; MATAALLANA, Alberto; MIRALLES, Teresa. *La evaluación del burnout. Problemas y Alternativas*. Depto. Psicologia Biológica e da Salud – UAM. Madrid, *Revista de Psicologia del Trabajo y las Organizaciones* nº13,2002. Pág. 185-207.

KANAANE, Roberto. *Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao Século XXI*. São Paulo: Atlas, 1994.

KERLINGER, F. N. *Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais: Um Tratamento Conceitual*. São Paulo: EPU. 1980

KICKUL, Jill; POSING, Margaret. *Supervisory emotional support and burnout: An explanation of reverse buffering effects*. *Journal of Managerial Issues*; Pittsburg; Fall 2001.



KIRSTEN, José T.; ALVES, Walter; PEREIRA, Wladimir. *Estatística para Ciências Sociais: teoria e aplicações*. – São Paulo: Saraiva, 1980.

LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência : o futuro do pensamento na era da informática*. Rio de Janeiro : Ed. 34, 1996.

LIEDKE ,Elida Rubini. *Inovação Tecnológica, Qualificação dos Trabalhadores e Inserção no Mercado de Trabalho: perspectiva comparativa (indústria petroquímica, metal-mecânica, vestuário, comércio e bancos)*. UNICAMP, 1997.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. *Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática*. – 2. ed. – São Paulo: Atlas, 1999.

MARTIN, James. *Cybercorp the new business revolution*. New York. Amacon, 1999.

MASLACH, Christina. JACKSON, Susan E. *Maslach Burnout Inventory*. (research manual, second edition). Consulting Psychologist Press: Palo Alto, 1986.

MASLACH, Christina & Leiter, Michael P. *The Truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do it*. California : Jossey-Bass Publishers, 1997.

\_\_\_\_\_. *Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa*. Tradução Mônica S. Martins. – Campinas, SP: Papyrus, 1999.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. *Introdução à Administração*. 5 ed. Ver. ampli. – São Paulo: Atlas, 2000.

MILLER, Lílian M. *Emprego e serviços: análise do crescimento recente e da qualidade dos postos de trabalho no Brasil*. Tese de doutoramento em economia. Rio de Janeiro: Editora da UFERJ, 1999.

MILLS, Ted. *Por que toda essa preocupação agora?* Artigo. Harvard Business Review em 1977. São Paulo: Ed. Abril S.A.1986.

MORASSUTTI, Alice Puperi Muller., GRISCI, Carmem Ligia Iochins. *Competências Gerenciais em Tempos de Reestruturação do Trabalho Bancário: o caso Caixa*. Artigo. PPGA/UFRGS, Rio Grande do Sul, 2001.

MOORE, Jo Ellen. *A Causal Attribution Approach to Work Exhaustion: the Relationship of Causal Locus, Controllability, and Stability to Job Related Attitudes and Turnover Intention of the Work Exhausted Employee*. Management Department, Indiana University, 1999.

Disponível em <http://hsb.baylor.edu/ramsower/ats.ac.96/papers/moore.htm>

Acessado em 16.09.1999.

MOORE, James S. TURNIPSEED, David. *The Emotional Exhaustion an Stress of Health Care Professionals: An Exploratory Study*. Management Department, Indiana University, 1999.

Disponível em <http://www.sbaer.uca.edu/docs/proceedings11/9/wds15.txt>

Acessado em 01.08.1999

MOREIRA, Daniel Augusto. SILVA, Reinaldo O.;. *Escalas de atitude: um exemplo de depuração inicial de itens através de análise fatorial*. In: ENCONTRO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 1, 2001, São Paulo. São Paulo, FECAP, 2001. CD-ROM.

MORGAN, Gareth. *Imagens da Organização*; tradução Cecília W. Bergamini, Roberto Coda. São Paulo: Atlas, 1996

NEGROPONTE, Nicholas. *A vida digital*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

NETO, José Dutra de; RICCIO, Edson Luiz. *Desenvolvimento de Um Instrumento Para Mensurar a Satisfação do Usuário de Sistemas de Informações Através do Método Survey*. Revista de Administração da USP, RAUSP. v. 35, nr. 3, Jul-Set. 2001, p. 85 – 103.

NUNNALLY, J.C. *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill, 1978.

OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. *Proteção Jurídica à Saúde do Trabalhador*. 2. ed. Ver. ampl. e atual. – São Paulo: LTr, 1998.

OLIVEIRA, Silvio L. *Tratado de metodologia científica*. São Paulo: Pioneira, 1997.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención*. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, Ginebra, 1986, p 20.

PASTORE, José. *Recursos Humanos e relações do trabalho com ênfase no caso dos bancos*. São Paulo: IBCB, 1995.

PEREIRA, Julio César R. *Análise de Dados Qualitativos: Estratégias Metodológicas para as Ciências da Saúde, Humanas e Sociais*. 3. ed. – São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2001.

PÉREZ-JÁUREGUI, María Isabel. *EL "SINDROME DE BURN OUT" ("quemarse" en el trabajo) EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD*, Buenos Aires, Universidad Libros, 2000.

PIMENTA, Solange M. CORRÊA, Maria L. *Gestão, Trabalho e Cidadania*. – Belo Horizonte: Autêntica/CEPEAD/FACE/UFMG; 2001.

RAMSEY, Robert D. *SuperVision*. Burlington. Feb 2002. Vol. 63, Iss. 2; pg. 6, 3 pgs.

REAVES, Celia C. *Quantitative research for the behavioral sciences*. New York: John Wiley & Sons, 1992.

RODRIGUES, Suzana Braga; CUNHA, Miguel P. (Organizadores). *Estudos organizacionais: novas perspectivas na administração de empresas*. – São Paulo: Iglu, 2000.

ROSSE, Joseph G.; BOSS, R. WAYNE; JONHSON, Alan E; CROWN, Deborah; *Conceptualizing the Role of Self-Esteem in the Burnout Process*. Group & Organization Management; Dec 1991; 16, 4; ABI/INFORM Research. pg. 428

SATO, Leny. A representação social do trabalho penoso. In: *O Conhecimento no Cotidiano - As Representações Sociais na Perspectiva da Psicologia Social* (M. J. Spink, org.), pp. 188-211, São Paulo: Brasiliense, 1992.

SCHAUFELI, W.B., LEITER, M.P., MASLACH, Ch. & JACKSON, S.E. *Maslach Burnout Inventory-General Survey*. (3rd.ed)-Test Manual (pp. 19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996.

SCHUTTE, Nico, TOPPINEN, Salla.; KALIMO Raija.; SCHAUFELI, Wilmar. *The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory across occupational groups and nations*. Journal of Occupational and Organizational Psychology. Leicester: Mar 2000. Vol. 73 Part 1. pg. 53, 14 pgs

SENGE, Peter M. *A Dança das Mudanças*; tradução de Bazán tecnologia e Lingüística. – Rio de Janeiro: Campus, 1999.

SILVA, Flávia Pietá Paulo da. *Burnout: um desafio à saúde do trabalhador*. Madrid: Editora da Universidade Complutense de Madrid, 2000.

SÖDERFELDT, Marie. Burnout? Tese de Doutorado. Reprocentralen Lunds Universitet. Suécia, 1997.

SPSS® Base 10.0 Applications Guide. Chicago: SPSS®, 1999.

STEIN, Helene. BRIER, Marcia. *De-Stress for Success Maintaining a watchful eye for the signs of job burnout can keep you and your practice on the right track.* *Financial Planning*; New York; Dec 1, 2001.

SWEENEY, John T.; SUMMERS, Scott L. *Behavioral Research in Accounting.* Sarasota: 2002. Vol. 14 pg. 223, 23 pgs.

TERRIBILI FILHO, ARMANDO. *Avaliação dos Aspectos Motivadores e Não-Motivadores na Frequência à Escola dos Alunos de um Curso Noturno de Graduação em Administração de Empresas.* – São Paulo: Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado. Dissertação, 2002.

VELOSO, Henrique M. *O estresse ocupacional sob a perspectiva da abordagem sociológica.* In S, M. Pimenta & L. M. Corrêa. *Gestão Trabalho e Cidadania.* – Belo Horizonte: Autêntica/CEPEAD/FACE/UFMG, 2001.

WAGNER, John A.; HOLLENBECK, John R. *Organizational Behavior: securing competitive advantage.* 3rd.ed. – New Jersey: Prentice Hall, 1995.

WATERS, M. *Globalization.* London: Cambridge Press, 1995.

WERTHER, William B., DAVIS, Keith. *Administração de Pessoal e Recursos Humanos.* – São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

YU, C.H. *An introduction to computing and interpreting Cronbach coefficient alpha in SAS.* Proceedings of 26th SAS User Group International Conference, Long Beach, CA, 2001.

Disponível em <http://seamonkey.ed.asu.edu/~alex/pub/pub.html>. acessado em 03.jul.2003.

### **Documentos consultados - fontes secundárias**

CAPES – Banco de Dados de Dissertações

Disponível em:

<http://web.capes.gov.br/AgDw/silverstream/pages/frPesquisaTeses.html>.

Acessado em 15.set.2003.

DIEESE: Banco de Dados. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/>. Acesso em 15 nov. 2002.

DIEESE. *Marcas da Reestruturação do Setor Bancário Brasileiro: Desemprego, Concentração, Internacionalização e Privatização*. São Paulo: Linha Bancária, fevereiro 2001 (mimeo.)

RODRIGUES, Alcinei., Passos, Daniel., Fazio, Luciano. *A remuneração Variável em Bancos Privados Selecionados*. Estudo efetuado através do Dieese, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos, São Paulo, 2001. (Estudo publicado no Jornal Gazeta Mercantil – 02/05/2001 – página B2)

DETRAN-SP. Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo. Disponível em: [http://www.detran.sp.gov.br/servicos/estatisticas/index\\_html.htm](http://www.detran.sp.gov.br/servicos/estatisticas/index_html.htm). Acesso em: 11.set.2003.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.net/home/estatistica/populacao/censo2000/default.shtm>>. Acesso em: 06 abr. 2002.

METRÔ. Companhia do Metropolitano de São Paulo. Disponível em: <<http://www.metro.sp.gov.br/empresa/nomundo/temundo.shtm>>. Acesso em: 17 jun. 2001.



## Anexos

### Anexo 1 - Tabelas geradas pelo SPSS para análise da amostra.

As tabelas a seguir não foram traduzidas por terem sido usadas apenas para análise da amostra deste estudo.

Tabela 33 análise descritiva do fator 1

		Statistics					
		Eu me sinto consumido ao final de um dia de trabalho	Eu me sinto emocionalmente drenado pelo meu trabalho	Eu me sinto esgotado, totalmente consumido pelo meu trabalho	Eu me sinto fatigado quando eu levanto pela manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho	Eu sinto que estou trabalhando demais na minha função	Eu sinto como se estivesse com as baterias no final
N	Valid	185	185	185	185	185	185
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,15	3,56	3,40	3,47	4,23	3,45
Std. Deviation		1,67	1,77	1,75	1,75	1,87	1,72
Skewness		,055	,236	,417	,386	-,017	,417
Std. Error of Skewness		,179	,179	,179	,179	,179	,179
Kurtosis		-1,016	-1,053	-,862	-,866	-1,213	-,790
Std. Error of Kurtosis		,355	,355	,355	,355	,355	,355
Percentiles	25	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
	50	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	75	6,00	5,00	4,00	5,00	6,00	4,00

fonte: relatório do SPSS

tabela 34 – análise descritiva do fator 2

		Statistics			
		Eu sinto que trato alguns clientes como se eles fossem impessoais	Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente desgastante para mim	Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado	Eu me sinto exaurido depois de trabalhar com meus clientes
N	Valid	185	185	185	185
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,14	2,72	2,85	4,78
Mode		1	2	2	6
Std. Deviation		1,88	1,55	1,59	1,81
Variance		3,55	2,40	2,52	3,28
Skewness		,502	,976	,836	-,573
Std. Error of Skewness		,179	,179	,179	,179
Kurtosis		-1,046	,280	-,044	-,830
Std. Error of Kurtosis		,355	,355	,355	,355
Percentiles	25	1,50	2,00	2,00	4,00
	50	3,00	2,00	2,00	5,00
	75	4,00	4,00	4,00	6,00

Fonte: relatório do SPSS

Tabela 35 - análise descritiva do fator 3

		Statistics		
		Eu me sinto muito animado	Eu tenho realizado muitas coisas que valem a pena em meu trabalho	Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através de meu trabalho
N	Valid	185	185	185
	Missing	0	0	0
Mean		2,51	2,48	2,58
Mode		2	2	2
Std. Deviation		1,48	1,44	1,58
Variance		2,19	2,07	2,51
Skewness		,871	,987	1,018
Std. Error of Skewness		,179	,179	,179
Kurtosis		-,149	,246	,266
Std. Error of Kurtosis		,355	,355	,355
Percentiles	25	1,00	1,00	1,00
	50	2,00	2,00	2,00
	75	4,00	4,00	4,00

Fonte: relatório do SPSS

tabela 36 análise descritiva do fator 4

		Statistics				
		Eu posso facilmente criar uma atmosfera relaxada com meus clientes	No meu trabalho eu lido com problemas emocionais muito calmamente	Eu trato de maneira muito eficaz os problemas de meus clientes	Eu posso facilmente entender como meus clientes se sentem sobre as coisas	Eu realmente me interesso pelo que acontece com meus clientes
N	Valid	185	185	185	185	185
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,47	2,56	1,59	2,28	6,04
Mode		2	2	1	1	7
Std. Deviation		1,66	1,60	1,23	1,74	1,55
Variance		2,77	2,56	1,52	3,03	2,41
Skewness		1,281	,999	3,106	1,417	-1,966
Std. Error of Skewness		,179	,179	,179	,179	,179
Kurtosis		,633	,124	10,313	,850	3,173
Std. Error of Kurtosis		,355	,355	,355	,355	,355
Percentiles	25	1,00	1,00	1,00	1,00	6,00
	50	2,00	2,00	1,00	2,00	7,00
	75	3,00	4,00	2,00	2,00	7,00

Fonte: Relatório do SPSS

tabela 37 análise descritiva do fator 5

## Statistics

		Eu tenho me tornado mais insensível para com as pessoas desde que eu entrei nesta empresa	Eu acho que este trabalho está me endurecendo emocionalmente	Eu sinto que os clientes me culpam por alguns de seus problemas
N	Valid	185	185	185
	Missing	0	0	0
Mean		2,31	2,78	2,31
Mode		2	1	2
Std. Deviation		1,52	1,77	1,46
Variance		2,30	3,12	2,14
Skewness		1,464	,879	1,368
Std. Error of Skewness		,179	,179	,179
Kurtosis		1,643	-,180	1,191
Std. Error of Kurtosis		,355	,355	,355
Percentiles	25	1,00	1,00	1,00
	50	2,00	2,00	2,00
	75	3,00	4,00	3,00

Fonte: relatório do SPSS

tabela 38 - Confiabilidade do fator Esgotamento Emocional  
 \*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this  
 analysis \*\*\*\*\*

—

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

N of Cases =            185,0

## Item-total Statistics

	Scale Mean Alpha if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation if Item Deleted
Squared Multiple Correlation			

ESGOTP1	26,9784	97,4778	,7436
,6324	,8811		
ESGOTP2	26,3892	98,4890	,7615
,6564	,8799		
ESGOTP3	27,0649	99,7240	,6787
,5012	,8864		
ESGOTP6	27,8162	107,1400	,5314
,4651	,8969		
ESGOTP8	27,1351	96,6827	,7823
,6689	,8779		
ESGOTP13	27,8162	105,5530	,6489
,4455	,8892		
ESGOTP14	26,3081	101,4317	,5753
,3961	,8954		
ESGOTP16	27,6865	105,9990	,5524
,4639	,8956		
ESGOTP20	27,0865	98,9925	,7183
,5464	,8832		

#### Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean
Square	F	Prob.	
Between People	2587,7802	184	
14,0640			
Within People	2559,3333	1480	
1,7293			
Between Measures	463,1568	8	
57,8946	40,6554	,0000	
Residual	2096,1766	1472	
1,4240			
Nonadditivity	27,9703	1	
27,9703	19,8938	,0000	
Balance	2068,2062	1471	
1,4060			
Total	5147,1135	1664	
3,0932			
Grand Mean	3,3928		

Tukey estimate of power to which observations must be raised to achieve additivity = ,3312

Hotelling's T-Squared = 209,7405      F = 25,2202  
 Prob. = ,0000

Degrees of Freedom: Numerator = 8  
Denominator = 177

Reliability Coefficients 9 items

Alpha = ,8987 Standardized item alpha = ,8989

**Fonte: relatório do SPSS**

Tabela 39 - Confiabilidade do fator Despersonalização

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE  
(ALPHA)

N of Cases = 185,0

Item-total Statistics

	Scale Mean Alpha if Item Deleted Deleted	Scale Variance if Item Deleted Deleted	Corrected Item- Total Correlation
DESPER5 ,1177	13,4541 ,3532	13,5645	,2675
DESPER10 ,2316	14,2757 ,2466	13,7660	,4227
DESPER11 ,2054	13,8054 ,2916	13,3206	,3410
DESPER15 ,0212	10,5459 ,6020	20,2601	-,1317
DESPER22 ,1439	14,2757 ,3284	15,1029	,3155

## Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean
Square	F	Prob.	
Between People	766,5557	184	
4,1661			
Within People	3528,0000	740	
4,7676			
Between Measures	1806,2962	4	
451,5741	193,0405	,0000	
Residual	1721,7038	736	
2,3393			
Nonadditivity	64,1070	1	
64,1070	28,4259	,0000	
Balance	1657,5968	735	
2,2552			
Total	4294,5557	924	
4,6478			
Grand Mean	3,3178		

Tukey estimate of power to which observations must be raised to achieve additivity = 1,6866

Hotelling's T-Squared = 617,9500      F = 151,9687  
 Prob. = ,0000  
 Degrees of Freedom:      Numerator = 4  
 Denominator = 181

Reliability Coefficients      5 items

Alpha = ,4385      Standardized item alpha = ,4356

---

**Fonte: relatório do SPSS**

---

Tabela 40 - Confiabilidade do Fator Realização Pessoal  
 \*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this  
 analysis \*\*\*\*\*

-

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E  
 (A L P H A)

N of Cases =            185,0

Item-total Statistics

	Scale Mean Alpha if Item Deleted Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation
REALPE21 ,2079	18,6865 ,5285	31,7273	,3668
REALPE19 ,4454	18,7730 ,5387	33,1656	,3427
REALPE18 ,0763	16,4649 ,6840	40,2175	-,1128
REALPE17 ,2305	18,7784 ,5157	30,7278	,4012
REALPE12 ,4521	18,7405 ,5379	32,8997	,3431
REALPE9 ,3547	18,6703 ,4775	29,4722	,5194
REALPE7 ,2019	19,6595 ,5358	34,0301	,3732
REALPE4 ,1291	18,9676 ,5716	33,1076	,2381

Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean
Square	F	Prob.	

Between People	940,8203	184
5,1132		
Within People	3817,1250	1295
2,9476		
Between Measures	1093,3182	7
156,1883	73,8564	,0000
Residual	2723,8068	1288
2,1148		
Nonadditivity	29,4489	1
29,4489	14,0667	,0002
Balance	2694,3579	1287
2,0935		
Total	4757,9453	1479
3,2170		
Grand Mean	2,6561	

Tukey estimate of power to which observations must be raised to achieve additivity = 1,5467

Hotelling's T-Squared = 459,4996      F = 63,5023  
 Prob. = ,0000  
 Degrees of Freedom:      Numerator = 7  
 Denominator = 178

Reliability Coefficients      8 items

Alpha = ,5864      Standardized item alpha = ,6102

---

**Fonte: Relatório do SPSS**



Tabela 41 - Total Variance Explained

	INITIAL EIGENVA LUES			ROTATION SUMS OF SQUARED LOADINGS		
Compon ent	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,445	29,295	29,295	3,966	18,029	18,029
2	2,584	11,744	41,039	2,512	11,418	29,447
3	1,519	6,905	47,944	2,352	10,693	40,140
4	1,403	6,378	54,323	2,163	9,832	49,972
5	1,124	5,110	59,432	2,081	9,460	59,432
6	,958	4,355	63,787			
7	,889	4,040	67,826			
8	,795	3,612	71,438			
9	,763	3,468	74,906			
10	,649	2,949	77,855			
11	,642	2,917	80,771			
12	,609	2,766	83,538			
13	,541	2,458	85,996			
14	,509	2,315	88,311			
15	,439	1,994	90,306			
16	,402	1,829	92,135			
17	,354	1,610	93,745			
18	,342	1,553	95,298			
19	,299	1,361	96,659			
20	,287	1,305	97,964			
21	,255	1,161	99,125			
22	,192	,875	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Fonte: Relatório do SPSS

Tabela 42 – resíduos computados fora do modelo

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a Residuals are computed between observed and reproduced correlations. **There are 83 (35,0%) nonredundant residuals** with absolute values > 0.05.

b Reproduced communalities

Fonte: relatório do SPSS

Tabela 43 – teste de melhor ajuste - forçando resultado em 3 fatores

CHI-SQUARE	DF	SIG.
280,971	168	,000

Fonte: relatório do SPSS

Tabela 44 - Total Variance Explained – forçando resultado em 3 fatores

Factor	ROTATION SUMS OF SQUARED LOADINGS		% of Variance	Cumulative %
	Total			
1	4,253		19,332	19,332
2	2,393		10,875	30,207
3	2,212		10,054	40,261

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Fonte: relatório do SPSS

Tabela 45 - Rotated Factor Matrix

	Factor		
	1	2	3
Eu me sinto consumido ao final de um dia de trabalho	,824		
Eu me sinto esgotado, totalmente consumido pelo meu trabalho	,816		
Eu me sinto emocionalmente drenado pelo meu trabalho	,799		
Eu me sinto fatigado quando eu levanto pela manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho	,718		
Eu sinto como se estivesse com as baterias no final	,685		
Eu sinto que estou trabalhando demais na minha função	,586		
Eu me sinto frustrado com meu trabalho	,533		
Eu tenho me tornado mais insensível para com as pessoas desde que eu entrei nesta empresa			
Eu sinto que os clientes me culpam por alguns de seus problemas			
Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente desgastante para mim		,702	
Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado		,609	
Eu sinto que trato alguns clientes como se eles fossem impessoais		,573	
Eu me sinto exaurido depois de trabalhar com meus clientes		-,558	
Eu acho que este trabalho está me endurecendo emocionalmente			
Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através de meu trabalho			,694
Eu me sinto muito animado			,582
Eu tenho realizado muitas coisas que valem a pena em meu trabalho			,561
Eu realmente me interesso pelo que acontece com meus clientes			-,521
Eu trato de maneira muito eficaz os problemas de meus clientes			,454
Eu posso facilmente criar uma atmosfera relaxada com meus clientes			,423
No meu trabalho eu lido com problemas emocionais muito calmamente			,416
Eu posso facilmente entender como meus clientes se sentem sobre as coisas			

Extraction Method: Maximum Likelihood. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Corte em 0,400 – normalização forçada em 3 fatores

Fonte: relatório do SPSS

Tabela 46 - Total Variance Explained

Component	ROTATION SUMS OF SQUARED LOADINGS		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,461	20,276	20,276
2	3,227	14,669	34,945
3	2,860	12,999	47,944

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Fonte: relatório do SPSS

**Anexo 2 – Relação de dissertações de Mestrado/Doutorado relacionadas com *burnout* incluídas no banco de dados da CAPES a partir de 1997**

Critérios: Ano Base  $\geq$  1997; Assunto = burnout; Nível = Mestrado/Doutorado  
12 teses/dissertações

Antônia Dalva França Carvalho. Mal-estar ocupacional docente: stress e burnout em professores. Teresina - PI. 01/06/2000.

1v. 153p. Mestrado. FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – EDUCAÇÃO.

Orientadores: Antonio Roazzi.

Biblioteca Depositária: Biblioteca Comunitária Carlos Castelo Branco.

Beatriz Di Marco Giacon. Caminho para se Repensar a Formação de Professores: síndrome de Burnout. São Paulo – SP. 01/08/2001.

3v. 150p. Mestrado. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO – EDUCAÇÃO (CURRÍCULO).

Orientadores: MARCOS TARCISO MASETTO.

Biblioteca Depositária: PUC/SP.

David Gaspar Ribeiro de Faria. O profissional de segurança pública - desempenho de seu papel num cenário stressante, de violência e de riscos: um estudo exploratório. São Paulo - SP. 01/05/2000.

1v. 430p. Mestrado. UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - PSICOLOGIA SOCIAL.

Orientadores: Maria Inês Assumpção Fernandes.

Biblioteca Depositária: IPUSP.

FABIANA FAVERO PUCCI. PROFISSIONAIS DE SAÚDE: ANÁLISE DE ALGUMAS VARIÁVEIS QUE INFLUEM NO TRABALHO EM UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA. São José do Rio Preto - SP. 01/02/1999.

1v. 114p. Mestrado. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS – PSICOLOGIA.

Orientadores: VERA LÚCIA ADAMI RAPOSO DO AMARAL.

Biblioteca Depositária: PÓS GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA.

João Regis Oliveira. A síndrome de Burnout nos cirurgiões-dentistas de Porto Alegre - RS. Porto Alegre - RS. 01/08/2001.

1v. 109p. Mestrado. UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL – ODONTOLOGIA.

Orientadores: Sonia Maria Blauth de Slavutzky.

Biblioteca Depositária: Faculdade de Odontologia/UFRGS.

José Roberto Alves da Costa. Trabalho do Enfermeiro no Contexto do Hospital Psiquiátrico: Dimensão dos Stressores e o Processo do Stress.. Fortaleza - CE. 01/07/2001.

1v. 110p. Mestrado. UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ - SAÚDE PÚBLICA.

Orientadores: Paulo Cesar de Almeida.  
Biblioteca Depositária: Universidade Estadual do Ceará.

MARCO DE TUBINO SCANAVINO. A relação médico-paciente na aids: uma contribuição ao estudo da psicologia médica. Cotia - SP. 01/05/2001.  
1v. 199p. Mestrado. UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - PSQUIATRIA.  
Orientadores: CARMITA HELENA NAJJAR ABDO.  
Biblioteca Depositária: Biblioteca do Instituto de Psiquiatria do HC – FMUSP.

Maurício Gattás Bara Filho. Efeitos psicofisiológicos do fenômeno do "Burnout" em nadadores. Juiz de Fora - AL. 01/08/1999.  
1v. 127p. Mestrado. UNIVERSIDADE GAMA FILHO - EDUCAÇÃO FÍSICA.  
Orientadores: Luiz Carlos Scipiao Ribeiro.  
Biblioteca Depositária: UGF.

Rosa Maria de Sousa e Albuquerque Barbosa. A relação entre a síndrome de burnout e o comprometimento organizacional em gestores de empresa estatal. Brasília - DF. 01/05/2001.  
1v. 130p. Mestrado. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - ADMINISTRAÇÃO.  
Orientadores: Tomas de Aquino Guimarães.  
Biblioteca Depositária: BCE-UnB.

VERA LÚCIA NOGUEIRA ARAÚJO. Síndrome de Burnout e saúde em trabalhadores da saúde. Recife - SP. 01/11/2001.  
1v. 121p. Mestrado. UNIVERSIDADE METODISTA DE SÃO PAULO – PSICOLOGIA DA SAÚDE.  
Orientadores: EDA MARCONI CUSTÓDIO.  
Biblioteca Depositária: BIBLIOTECA CENTRAL DA UMESP.

Wilma Costa Souza. A Influência de Fatores de Personalidade e de Organização do Trabalho na Síndrome de Burnout em Profissionais de Saúde. Rio de Janeiro - RJ. 01/09/1999.  
1v. 151p. Mestrado. UNIVERSIDADE GAMA FILHO - PSICOLOGIA (PSICOLOGIA SOCIAL).  
Orientadores: Angela Maria Monteiro da Silva.  
Biblioteca Depositária: Nelson Azevedo branco (UGF).

ZEINA HAJE DE MORISSON MONTEIRO. DESEMPENHO ESCOLAR, CONDIÇÕES DE TRABALHO E AS IMPLICAÇÕES PARA A SAÚDE DO PROFESSOR. RIO DE JANEIRO - RJ. 01/10/2000.  
1v. 204p. Mestrado. UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PSICOLOGIA SOCIAL.  
Orientadores: WILSON MOURA.  
Biblioteca Depositária: UERJ.

Eliana Perez Gonçalves de Moura. Saúde Mental e Trabalho: Esgotamento Profissional em Professores da rede particular da cidade de Pelotas/RS. Pelotas – ES. 01/12/1997.  
1v. 154p. Mestrado. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL – PSICOLOGIA.  
Orientadores: Jorge Castellá Sarriera.

Biblioteca Depositária: PUCRS.

MARIA APARECIDA COVOLAN. O STRESS OCUPACIONAL DO PSICOLOGO CLINICO:SEUS SINTOMAS,SUAS FONTES E AS ESTRATEGIAS UTILIZADAS PARA CONTROLA-LO.01/10/1989.

1v. 115p. Mestrado. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS - PSICOLOGIA.

Maurício Gattás Bara Filho. Efeitos psicofisiológicos do fenômeno do "Burnout" em nadadores.Juiz de Fora - AL. 01/08/1999.

1v. 127p. Mestrado. UNIVERSIDADE GAMA FILHO - EDUCAÇÃO FÍSICA.

Orientadores: Luiz Carlos Scipiao Ribeiro.

Biblioteca Depositária: UGF.

ROBERTO MÁRIO SCALON. Fatores motivacionais que influem na aderência e no abandono dos programas de iniciação desportiva pela criança.Novo Hamburgo - RS. 01/06/1998.

1v. 153p. Mestrado. UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL – CIÊNCIAS DO MOVIMENTO HUMANO.

Orientadores: BENNO BECKER JUNIOR.

Biblioteca Depositária: EDGAR SPERB.

Wilma Costa Souza. A Influência de Fatores de Personalidade e de Organização do Trabalho na Síndrome de Burnout em Profissionais de Saúde.Rio de Janeiro - RJ. 01/09/1999.

1v. 151p. Mestrado. UNIVERSIDADE GAMA FILHO - PSICOLOGIA (PSICOLOGIA SOCIAL).

Orientadores: Angela Maria Monteiro da Silva.

Biblioteca Depositária: Nelson Azevedo branco (UGF).

Maurício Robayo Tamayo. Relações entre a síndrome de Burn-out e os valores organizacionais em dois hospitais públicos. Brasília - DF. 01/08/1997.

1v. 95p. Mestrado. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - PSICOLOGIA.

Orientadores: Maria das Graças Torres da Paz.

Biblioteca Depositária: UnB.

VERA RADUNZ. Cuidando e se cuidando: fortalecendo o "self" do cliente oncologico e o "self" da enfermeira.01/09/1994.

1v. 68p. Mestrado. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – ENFERMAGEM.

Orientadores: ALACOQUE LORENZINI ERDMANN.