

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO
CENTRO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA

ÁLVARO MIGUEL LANZA AGUIAR

**SÍNDROME DE BURNOUT:
UMA ANÁLISE LONGITUDINAL COM JOVENS TRABALHADORES**

Belo Horizonte

2017

Álvaro Miguel Lanza Aguiar

**SÍNDROME DE BURNOUT:
UMA ANÁLISE LONGITUDINAL COM JOVENS TRABALHADORES**

Monografia apresentada como exigência parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Estratégica de Recursos Humanos.

Orientadora: Dra. Kely César
Martins de Paiva

Belo Horizonte

2017

Dedico este trabalho a todos aqueles que têm sede de conhecimento, que nunca estão satisfeitos com o que sabem e sempre buscam aprender e entender mais nosso mundo repleto de assuntos a serem explorados.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus que me deu motivação, saúde e forças para enfrentar o novo desafio da Pós-Graduação. Agradeço grandemente aos meus pais que me deram apoio moral e financeiro e sempre me incentivaram em tudo aquilo que pudesse me engrandecer pessoal e profissionalmente.

Meu muito obrigado á minha orientadora, Professora Kely, que me acolheu desde o primeiro contato e me guiou de forma precisa na concepção e elaboração deste trabalho.

Agradeço também a todos os professores e professoras do curso de Especialização, que deram o melhor nas disciplinas que ministraram com dedicação, empenho e força de vontade.

Agradeço meus colegas de pós, especialmente Renata, Patrícia, Marcos e Ila. Estivemos juntos durante todo percurso em trabalhos em grupo, nas conversas durante os intervalos, os considero grandes parceiros dessa jornada.

Por fim, agradeço aos funcionários da secretaria e todo pessoal da FACE pelo empenho em nos auxiliar na realização desse importante passo nas nossas vidas.

RESUMO

A Síndrome de Burnout é um dos desdobramentos mais importantes do estresse ocupacional e pode ser causada pela exposição prolongada a situações estressantes cujas estratégias de enfrentamento não foram utilizadas, falharam ou não foram suficientes. Propôs-se com este trabalho, comparar como se encontram configuradas as dimensões de *Burnout* em jovens trabalhadores em duas coletas feitas em tempos diferentes. Os jovens considerados possuem idades entre 15 e 24 anos e executam trabalhos de natureza repetitiva e rotineira. Com base nos dados, considera-se que os níveis de *Burnout* são relativamente baixos, mas devem ser monitorados, devido às tendências de elevação decorrentes das próprias mudanças sócio-político-econômicas observadas nos últimos anos no país. Diante das limitações da pesquisa, foram sugeridas investigações futuras.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*; Comportamento Organizacional; Estresse no Trabalho.

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	7
1.2 – Objetivos da pesquisa	9
1.3 – Relevância da pesquisa	10
2 – REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 – Síndrome de Burnout	12
2.2 – Dimensões do Burnout	14
2.2.1 – Exaustão emocional	14
2.2.2 – Despersonalização	15
2.2.3 – Ausência de realização profissional	16
2.3 – Escalas validadas de Burnout	16
2.3.1 – Escala de Burnout de pessoal para profissionais de saúde (SBS-HP)	16
2.3.2 – Escala de mensuração de Burnout (BM)	17
2.3.3 - Inventário de Burnout de Maslach (MBI)	17
3 – METODOLOGIA	19
3.1 – Caracterização da pesquisa	19
3.2 – Unidades e sujeitos	20
3.3 – Coleta de dados	20
3.4 – Análise de dados	21
4 – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	22
4.1 – Perfis dos respondentes	22
4.2 – As dimensões de <i>Burnout</i> dos jovens trabalhadores abordados	27
5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS	35
ANEXO	38

1. INTRODUÇÃO

O mundo de trabalho contemporâneo vem sofrendo mudanças significativas com o passar do tempo. O sistema de trabalho é requerido cada vez mais para atender as exigências estabelecidas.

No modelo industrial de produção em massa e fordista, que predominou na primeira metade do século XX, havia contratos padrões de trabalho, com remuneração fixa, sob supervisão por período integral, horários de trabalho pré-determinados e tipos específicos de pessoal exigidos como mão de obra. Esse modelo foi utilizado por muitas nações, dentre elas o Brasil (CAPPELLI, 1997).

Estudiosos como Melo, Santos e Souza (2013) consideram que, a partir dos anos 1990, as organizações passaram a se preparar para as mudanças que terão que enfrentar, preocupadas com a concorrência cada vez maior e o nível de exigência dos consumidores que acompanha essa tendência. Para eles, isso pode ser explicado pela elevação do número de integrantes da geração Y no controle dos meios de produção.

A geração Y é caracterizada por Lombardia *et. al* (2008) como uma geração de pessoas nascidas a partir de 1980 que cresceram com as tecnologias de informação. Para Lancaster e Stilman (2010), essa geração é mais exigente que sua antecessora e é conhecida como a geração dos resultados rápidos, além disso, é competitiva e individualista.

Essas características do mercado e de seus controladores, juntamente com as inovações tecnológicas, elevaram ainda mais as exigências sobre o trabalhador que tem sua saúde, tanto física, como mental, paulatinamente comprometida (SILVA *et. al*, 2010).

Para Silva *et. al* (2010) as influências do trabalho sobre a saúde mental dos trabalhadores pode decorrer de inúmeros fatores e dentre eles vale a pena destacar: exposição a agentes tóxicos; altos níveis de ruído; situações de risco á integridade física e grande estresse psíquico.

Os transtornos mentais são considerados ainda mais graves e prejudiciais ao indivíduo, uma vez que são usualmente ignorados pelas organizações empregadoras. Isto faz com

que se eleve, na maioria das vezes, os danos à saúde do trabalhador e à própria organização. (SILVA *et. al*, 2010).

A influência da precariedade do trabalho na saúde mental do trabalhador pode causar danos de grandes proporções, proporcionando rupturas em sua vida, perda de identidade profissional e isolamento social em um cenário que é exigido grande integração organizacional (MAENO *et. al*, 1992).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), os transtornos mentais considerados menores atingem cerca de 30% dos trabalhadores ocupados e os transtornos mentais graves, entre 5% e 10% dos trabalhadores (BRASIL, 2001).

Dentre esses transtornos mentais, destaca-se a síndrome de *Burnout* que, de acordo com Vasquez-Menezes (2006) *apud* Paiva e Casalechi (2009), não possui uma definição única, mas variados estudos apontam como uma resposta ao estresse laboral crônico. Para Paiva e Casalechi (2009), o *Burnout* tem relação direta com o grau de estresse do indivíduo, a depressão, a ansiedade e a diminuição da auto-estima.

Para Schmidt *et. al* (2013), a Síndrome de *Burnout* é um dos desdobramentos mais importantes do estresse ocupacional e pode ser causada pela exposição prolongada a situações estressantes cujas estratégias de enfrentamento não foram utilizadas, falharam ou não foram suficientes.

Dentre os diversos tipos de trabalhadores que podem estar sujeitos a desenvolver a síndrome de *Burnout*, destacam-se os “jovens trabalhadores” que correspondem a trabalhadores na faixa etária de 15 a 24 anos (LOUGHLIN & LANG, 2005; TUCKER, LOUGHLIN, 2006, ambos *apud* PAIVA, 2013). Esse grupo é considerado uma população especial, devido às suas idiossincrasias e aos contextos laborais em que geralmente estão inseridos (POCHMANN, 1998).

No caso dos jovens trabalhadores, a questão da síndrome de *Burnout* assume contornos peculiares, no sentido que esses jovens estão mais presentes em tipos de trabalho que envolvem interação com pessoas, eles predominam no setor de serviços e do comércio (LOUGHLIN & LANG, 2005; TUCKER, LOUGHLIN, 2006, ambos *apud* PAIVA, 2013).

Mesmo possuindo formação escolar elevada, comparativamente com os seus pais, muitas vezes esses jovens se apresentam em uma situação vulnerável, uma vez que têm

iniciado sua carreira em profissões que não correspondem ao nível de escolaridade, por não terem a experiência almejada pelas organizações, além disso, pode ocorrer uma diferenciação quanto os valores dos jovens trabalhadores, em relação àqueles que não possuem tal característica (PAIVA, 2013).

Essas situações, caso gerem estresse prolongado e crônico no indivíduo, podem fomentar os requisitos necessários para o desenvolvimento da síndrome de *Burnout* (SILVA *et. al*, 2010). Diante desse cenário de pressão cada vez mais intensa sobre os trabalhadores, em especial os jovens, com suas dificuldades de inclusão e inserção no mercado de trabalho, a pergunta que norteia a pesquisa apresentada nesta monografia é “como se encontram configuradas as dimensões de *Burnout* em jovens trabalhadores?”

Para respondê-la, foram traçados os seguintes objetivos.

1.1 – Objetivos da pesquisa

O objetivo geral desta pesquisa é comparar como se encontram configuradas as dimensões de *Burnout* em jovens trabalhadores em duas coletas feitas em tempos diferentes.

Já os objetivos específicos são:

- a) Descrever a evolução da realização profissional de jovens trabalhadores, considerando-se as duas coletas de dados;
- b) Descrever a evolução da despersonalização de tais jovens, considerando-se tais coletas;
- c) Descrever a evolução da exaustão emocional de tais jovens, considerando-se tais coletas;
- d) Descrever a evolução da síndrome de *Burnout*, de modo geral, de tais jovens, considerando-se as coletas realizadas.

1.2 – Relevância da pesquisa

O estudo da síndrome de *Burnout* se mostra de fundamental importância nos âmbitos individual e organizacional, pois, além de afetar gravemente o indivíduo, a síndrome, traz prejuízos irreversíveis em toda a organização que o engloba.

Autores como Moreno-Jimenez (2000) e Schaufeli (1999) reconhecem que qualquer desequilíbrio na saúde pode levar o profissional a se ausentar do trabalho, gerando licenças por auxílio-doença e a necessidade por parte da organização de reposição de funcionários, transferências, novas contratações, novo treinamento, causando um ônus imensurável.

Além disso, o *Burnout* foi reconhecido como um risco ocupacional para profissões que envolvem cuidados com a saúde, educação e serviços de atendimento ao público, trabalhos altamente desgastantes e que necessitam um cuidado redobrado daqueles que o praticam, por influenciarem diretamente na vida de outros indivíduos (GOLEMBIEWSKI, 1999).

Nesse sentido, além do próprio prejuízo da saúde e do prejuízo organizacional, o indivíduo com *Burnout* também pode afetar pessoas que são usuárias de serviços públicos essenciais, assim, é preciso entender como essa síndrome se manifesta e qual o alcance que ela poderá tomar dentro da sociedade. Devido a esse alcance, se faz necessário o estudo do *Burnout* em todas as esferas, níveis e tipos organizacionais.

Percebe-se que a predominância dos estudos sobre o tema tem como amostra os profissionais ligados à saúde ou educação. Isso pode ser consequência da percepção por parte dos pesquisadores da necessidade de estudo nessas áreas, atribuída, provavelmente, ao reconhecimento do prejuízo que a síndrome pode causar às pessoas que têm contato com profissionais com *Burnout*.

Este estudo, portanto, tem como premissa o reconhecimento da possibilidade de aparecimento da síndrome de *Burnout* em todas as configurações organizacionais, sejam elas empresariais ou não, por reconhecer que a síndrome pode ser tão maléfica nas demais áreas como nas áreas de saúde ou educação.

Essa premissa é sustentada por autores como Borges *et. al*, (2002) que consideram que os fatores que podem desencadear o *Burnout* estão presentes não somente em profissionais de saúde ou educação, como em qualquer tipo de profissionais que se proponha a análise adequada.

Tendo em vista esse fato, este estudo visa contribuir para as pesquisas feitas fora das áreas de saúde e educação, propondo a análise das dimensões de *Burnout* encontradas em jovens trabalhadores, por entender que uma parcela importante do universo laboral é composta por esses indivíduos que podem ter grande influência na sociedade em geral.

Considera-se que o trabalho que os jovens com idades entre 15 e 24 anos executa tem uma natureza repetitiva e rotineira e, além disso, leva-se em consideração o fato de que os jovens ainda não tiveram tempo suficiente no mercado de trabalho para estruturar laços amplos com outros trabalhadores ou com o próprio trabalho, apresentando um baixo sentimento de propriedade que é essencial para um saudável processo de trabalho (PAIVA *et. al*, 2013).

Assim, os jovens trabalhadores se encaixam nos três grupos de patologias possíveis no ambiente de trabalho, que são, segundo Bendassolli e Sobolli (2011): “patologias da atividade”, “patologias da solidão” e “patologias a indeterminação do trabalho”. A síndrome de *Burnout* está presente nesses grupos de patologias.

Por fim, esta pesquisa integra o projeto “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores”, sob coordenação da Prof^a Kely César Martins de Paiva, financiado pela Universidade Federal de Minas Gerais, Pró-Reitoria de Pesquisa (UFMG/PrPQ).

2 – REFERENCIAL TEÓRICO

O presente referencial teórico visa apresentar e relacionar a síndrome de *Burnout* com suas dimensões, segundo Maslach, além de apresentar as escalas validadas.

2.1 – Síndrome de Burnout

A palavra “*Burnout*” tem origem inglesa e vem da junção das palavras “*burn*” que significa, em uma tradução livre, queima e “*out*” que quer dizer exterior. O que sugere um sofrimento de dentro para fora, esse sofrimento traz prejuízos tanto físicos quanto psíquicos (FERENHOF; FERENHOF, 2002).

Maslach (1998) define *Burnout* como uma síndrome de cansaço emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, que pode ocorrer entre indivíduos cujo trabalho requer contato com pessoas, principalmente quando essa atividade é considerada de auxílio.

Segundo Malagris (2004), a síndrome de *Burnout* também pode significar o estado de exaustão e também pode ocorrer em trabalhadores motivados, que muitas vezes vêm a não suportar a carga de trabalho.

Para Murofuse *et. al* (2005), o *Burnout* é um processo iniciado com excessivos e prolongados níveis de estresse ou tensão no trabalho e seu diagnóstico é baseado em quatro concepções teóricas baseadas na possível origem etiológica da síndrome: clínica, sócio-psicológica, organizacional e sócio-histórica.

De acordo com a concepção clínica, o *Burnout* se caracteriza por um conjunto de sintomas, como fadiga física e mental, falta de entusiasmo pelo trabalho, sentimento de impotência e inutilidade, além de baixa autoestima, que pode conduzir o trabalhador a situações extremas, podendo causar inclusive o suicídio (BENEVIDES, 2002).

Já para a concepção sócio-psicológica, que possui como autoras as psicólogas sociais Christina Maslach e Susan Jackson, as variáveis sócio-ambientais atuam como coadjuvantes no processo de desenvolvimento da síndrome, assim, os aspectos

individuais, juntamente às condições e relações de trabalho fomentam o aparecimento de fatores multidimensionais do *Burnout* (BENEVIDES, 2002).

A concepção organizacional, por sua vez, baseia-se nas teorias de Golembiewski, Hiller e Dale, *apud* Benevides (2002). Esse enfoque percebe o *Burnout* como uma consequência do desajuste entre as necessidades do trabalhador e da organização.

Já a concepção sócio-histórica, enfatiza o papel que a sociedade, cada vez mais individualista exerce sobre o bem estar do trabalhador. (CARLOTTO, 1999)

As concepções guiam o enfoque deste trabalho que tem como assunto o *Burnout*, nesse sentido, a concepção considerada neste estudo será a sócio-psicológica de Christina Maslach (1998) por atender com mais plenitude aos objetivos geral e específicos propostos.

O termo *Burnout* foi utilizado pela primeira vez em 1974 pelo psicólogo Herbert J. Freudenberger que observou um quadro em trabalhadores de uma clínica de dependentes de substâncias químicas na cidade de Nova York. Na ocasião os funcionários se queixavam de já não conseguirem olhar para os pacientes que precisavam de ajuda, pois os pacientes se recusavam a seguir o tratamento prescrito e isso transformava o trabalho em uma situação de estresse constante. (MOREIRA, *et. al* 2009).

Esse estudo despertou o interesse pelo tema por pesquisadores como Maslach (1998), Cherniss (1980) e Pines (1989), *apud* Moreira *et. al* (2009), dentre outros, que consideraram, no primeiro momento, o estudo nas áreas educacionais e da saúde.

O *Burnout* ocorre mais frequentemente em profissionais da saúde e educação, devido ao reconhecida exposição duradoura a situações de estresse, mas também é encontrado em indivíduos cujas profissões os expõem à tensão e estresse intensos, como policiais, contadores, corretores de bolsa, diretores, jovens trabalhadores. (MOREIRA *et. al*, 2009).

Como um trabalho notável sobre *Burnout* na área de saúde, vale a pena destacar o estudo de Trindade e Lautert (2010). As autoras enfocaram os trabalhadores da estratégia de saúde da família, utilizando a metodologia de Maslach (1998) para identificar as dimensões de *Burnout* nesses profissionais que possuíam exaustiva rotina

de trabalho. Percebeu-se, após a análise dos dados que os profissionais mais jovens obtiveram escalas maiores de *Burnout*.

Essa tendência de prejuízo maior aos mais jovens também foi observada em um estudo com docentes realizado por Carlotto (2002) que tinha como bases as diversas investigações históricas sobre a saúde dos docentes e como que isso afetava suas atividades de trabalho.

Baseando-se no fenômeno de grande ocorrência da síndrome em jovens trabalhadores, Paiva *et. al* (2013) se propôs a pesquisar o *Burnout* exatamente tendo como amostra esse público que poderia desempenhar quaisquer atividades. Utilizou-se na ocasião, além de outros modelos, também o modelo sócio-psicológico de Maslash (1998).

Assim, por considerar que o público de jovens trabalhadores é importante, por estar presente em diversas pesquisas sobre *Burnout* de forma implícita e poucas vezes de forma explícita, este estudo focou o público em questão e aprofundou os estudos, de modo comparativo, a fim de contribuir com as referências na área.

2.2 – Dimensões de *Burnout*

A síndrome de *Burnout* é caracterizada por três diferentes componentes: exaustão emocional, despersonalização e ausência de realização profissional (MASLACH, 2005). A seguir, detalha-se cada uma delas.

2.2.1 – Exaustão emocional

A dimensão da exaustão emocional (EE) é considerada o componente básico individual do estresse no *Burnout*. Ela alude-se às sensações de estar além dos limites, exaurido de recursos físicos e emocionais. Na exaustão emocional, os trabalhadores sentem-se fatigados, esgotados e não têm qualquer fonte de reposição. A eles falta energia suficiente para enfrentar outro dia, ou outra adversidade. São reconhecidas como principais fontes de exaustão a sobrecarga de trabalho e o conflito pessoal no trabalho (MASLACH, 2005).

Levando em conta a sua natureza afetiva e as características em comum com os outros estados de fadiga, a exaustão emocional pode emergir em diversos tipos de categorias ocupacionais que lidam com condições de trabalho reconhecidas como estressantes (GAINES; JAMIER, 1983).

Assim, a exaustão emocional se mostra como uma resposta às demandas das condições estressantes que os trabalhadores são expostos cotidianamente. Essa dimensão está intimamente ligada à sobrecarga do trabalho, contatos interpessoais e as expectativas com o trabalho que não são cumpridas (CORDES; DOUGHERTY, 1993).

2.2.2 – Despersonalização

A despersonalização (DP) representa o componente de relação interpessoal do *Burnout*. Essa dimensão refere-se à relação afetiva negativa ou excessivamente desligada dos diversos aspectos do trabalho. A despersonalização geralmente evolui em resposta à sobrecarga de exaustão emocional, sendo inicialmente protetora. Os trabalhadores que reclamam da sobrecarga do trabalho têm a tendência de se retrair e não realizar corretamente as atividades que estão realizando (MASLACH, 2005).

Segundo Maslach (2005), o risco desse desligamento é que ele pode resultar na perda do idealismo e até mesmo na desumanização com os outros que estão em contato com o trabalhador despersonalizado. Assim, com o passar do tempo, esses indivíduos passam a não somente ter a intenção de aliviar o estresse, mas passam a desenvolver uma reação negativa e destrutiva em relação às demais pessoas que se relacionam no mesmo ambiente de trabalho e na velocidade em que a despersonalização se desenvolve, as pessoas podem tender a deixarem de fazer seu melhor e passarem a fazer o mínimo necessário (SALGADO *et. al*, 2012).

A despersonalização representa um grande vazio de autoconsciência, é comum nos ambientes de trabalho. Essa dimensão vem acompanhada muitas vezes de uma severa aflição e incapacidade de realizar os trabalhos corretamente. Além disso, ela também vem acompanhada de sintomas como perda de sentimentos, descorporificação e ansiedade social. (SALGADO *et. al*, 2012)

2.2.3 – Ausência de realização profissional

Enquanto a exaustão emocional (EE) é componente individual e a despersonalização (DP) é o componente interpessoal, a ausência de realização profissional (RP) representa a dimensão de auto avaliação do *Burnout*. Essa dimensão leva em conta as sensações de incompetência e carência de realização e percepção de baixa produtividade no ambiente de trabalho (MASLACH, 2005).

Para Maslach (2005), essa sensação de auto eficácia é agravada por eventual falta de recursos no trabalho, além disso, outro agravante é a falta de apoio social e de chances de desenvolvimento profissional.

2.3 – Escalas Validadas de *Burnout*

Schaufeli e Enzmann (1998) classificam três escalas frequentemente utilizadas para avaliar o *Burnout*. São elas, em traduções livres: A Escala do *Burnout* para Profissionais de Saúde (*Staff Burnout Scale for Health Professionals*) (SBS-HP); a Escala de Mensuração de *Burnout* (*Burnout Measure*) (BM) e o Inventário de *Burnout* de Maslach (*Maslach Burnout Inventory*) (MBI).

2.3.1 – Escala do *Burnout* para profissionais de saúde (SBS-HP)

O SBS-HP foi concebido por Jones (1980), é indicado para pesquisas com profissionais ligados á saúde e corresponde a um questionário que contém 30 itens que são acompanhados por uma escala de concordância de 6 pontos ao estilo da escala *likert*. 20 dos 30 itens avaliam a síndrome de *Burnout* e 10 correspondem a uma escala de sinceridade.

A análise da estrutura fatorial do SBS-HP indica a existência dos seguintes fatores: Insatisfação Laboral (7 itens, como: acho deprimente o meu ambiente de trabalho); tensão Psicológica e interpessoal (7 itens, como: sinto-me fadigado no meu trabalho); e Falta de relações Profissionais com os pacientes (3 itens, como: no meu trabalho evito o trato com os pacientes) (JONES, 1980).

Após a análise dos questionários, caso os fatores representem correlação entre si, ($r=0,59$ a $r = 0,82$) o conjunto da escala é interpretado como representando somente um fator representativo dos aspectos cognitivos, afetivos, comportamentais e psicofisiológicos da síndrome. (JONES, 1980).

2.3.2 – Escala de mensuração de *Burnout* (BM)

A BM foi concebida por Pines e Aronson (1988). Essa escala é um instrumento unifatorial composto por 21 itens que acompanham uma escala de resposta de 7 pontos, essa escala é um *continuum* que varia de *nunca* até *sempre*.

A escala avalia a frequência com que o indivíduo apresenta diversas reações. Os itens são dispostos da seguinte maneira: Esgotamento Físico (7 itens); Esgotamento Emocional (7 itens) e Esgotamento Mental (7 itens) (PIRES; AROSON, 1988).

As notas das subescalas são então combinadas em uma pontuação única que informa o grau de *Burnout* do avaliado. Para ser válido, o BM deve obter valores adequados de consistência interna. (PIRES; AROSON, 1988)

2.3.3 – Inventário de *Burnout* de Maslach (MBI)

É uma das escalas mais utilizadas para a mensuração do *Burnout*, uma vez que a natureza dos avaliados não interfere na aplicabilidade da escala. Além disso, com a relação do MBI das dimensões do *Burnout* (Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal), foi estabelecida uma definição padrão para a síndrome (GILMONTE; PEIRÓ, 1997).

O MBI consiste em um instrumento multifatorial com três versões, sendo duas delas, formadas por 22 itens, que são distribuídos entre os fatores de Exaustão Emocional (9 itens); Despersonalização (5 itens) e Realização Pessoal (8 itens). Cada item acompanha uma escala de um *continuum* de 7 pontos que vai de *nunca* até *todos os dias*, esse *continuum* tem a finalidade de mensurar a frequência dos fatores que relacionados ao *Burnout*. (MASLACH *et. al*, 1996)

Essa duas versões correspondem a uma versão específica para profissionais ligados ao caráter assistencial (MBI – *Human Services survey*) e a uma versão voltada para trabalhadores do ensino (MBI - *Educational Services Survey*).

Existe ainda uma terceira versão do MBI a (MBI - *General survey*) que é voltada às demais categorias profissionais. Essa versão contém 16 itens. Todas as versões exigem um nível aceitável de consistência. (MASLACH *et. al*, 1996).

3 – METODOLOGIA

3.1. Caracterização da pesquisa

Esta pesquisa é caracterizada como um estudo de caso duplo, longitudinal de coorte, descritivo, com abordagem quantitativa (VERGARA, 2009).

O estudo de caso é o procedimento escolhido, baseando-se na premissa de que a exploração intensa de um caso pode trazer conhecimentos consistentes sobre o fenômeno em questão (GIL, 1995). Além disso, autores como Yin (2001) consideram que o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente ao utilizar de forma integrada a coleta e análise de dados.

Esta pesquisa trata de um caso duplo com análise retrospectiva de dados de dois anos anteriores, por esse motivo e a fim de traçar relações temporais, o caso duplo se trata de um estudo longitudinal. O estudo longitudinal busca encontrar correlação entre variáveis através da exploração dos mesmos itens por um determinado período de tempo (BORDALO, 2006).

A pesquisa em questão é descritiva por expor as características de uma população ou fenômeno e estabelecer paralelos entre variáveis. A pesquisa descritiva não tem o compromisso principal de explicar os fenômenos que descreve (VERGARA 2009).

No tocante a abordagem, esta pesquisa é quantitativa por empregar a quantificação, quer na coleta de informações ou no tratamento dessas, por meio de técnicas estatísticas. A pesquisa quantitativa permite que o pesquisador parta de quadros conceituais de referência, a partir dos quais pode formular hipóteses sobre fenômenos e situações que deseja estudar. Neste caso, o fenômeno foi a síndrome de *Burnout* (RICHARDSON, 1989).

3.2. Unidades e sujeitos

A Unidade análise da pesquisa são os jovens trabalhadores na faixa etária de 15 a 24 anos. Já a unidade de observação, são os jovens trabalhadores que frequentavam cursos profissionalizantes do Espro, Associação Ensino Social Profissionalizante, durante as coletas de dados.

Note-se que o Espro foi escolhido segundo critério de acessibilidade, devido à autorização e ao apoio da gerência para consecução da pesquisa, em ambas as fases. A amostragem foi aleatória, por não serem necessários critérios de subgrupos dentro do grupo de foco (VERGARA, 2009).

3.3. Coleta de dados

Por se tratar de um estudo longitudinal, foram realizadas duas coletas, a primeira no ano de 2010 e a segunda no ano de 2013.

As coletas de dados foram feitas por meio de questionários idênticos (Anexo A), compostos de três partes: Parte 1- dados sócio-demográficos; Parte 2 - versão validada do Maslach *Burnout* Inventory (MBI), disponível em Carlotto e Câmara (2007); Parte 3 - Espaço para sugestões, comentários e dúvidas.

A amostra mínima calculada foi de 290 respondentes no ano de 2010, levando-se em conta o total do universo de alunos elegíveis á pesquisa de 1175. Já no ano de 2013, a amostra mínima necessária era de 286 questionários, levando-se em conta o total de 1114 alunos. Nesses cálculos amostrais, considerou-se a confiabilidade de 95% e 5% de margem de erro. O número de questionários válidos respondidos foi superior ao mínimo necessário e foi de 652 na coleta de 2010 e 509 na coleta de 2013.

3.4. Análise de dados

Após o recebimento dos questionários, os dados foram elencados em uma planilha do programa Microsoft Excel 2010[®] onde foram analisados pelo método da estatística univariada (medidas de posição e dispersão) com o auxílio do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Importante esclarecer que os limites de avaliação das dimensões do *burnout* foram considerados os seguintes:

- Igual ou acima de 3,5, nível alto;
- Entre 2,5 e 3,5, nível mediano;
- Igual ou abaixo de 2,5, nível baixo.

Além disso, foram calculados e analisados os percentuais de respondentes por nível de avaliação.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1. Perfis dos respondentes

Por ser este um estudo longitudinal, foram colhidos dados de dois anos distintos: 2010 e 2013 com o objetivo de compará-los a fim de analisar variáveis interessantes à pesquisa.

A primeira coleta teve 652 jovens trabalhadores como respondentes, já a segunda coleta contou com 509 respondentes.

Do total de respondentes, 36,9% eram do sexo masculino e 62,8% do sexo feminino na primeira coleta e 39,6% do sexo masculino e 60,4% do sexo feminino na segunda coleta. Quanto à faixa etária da amostra analisada, a proporção de jovens até os 16 anos aumentou de 23,6% para 30,9%, o mesmo aconteceu na faixa de 17 a 18 anos com o aumento proporcional de 37% para 41%. O oposto ocorreu com a faixa de 19 a 20 anos que teve sua proporção diminuída de 28,8% para 23,3%, observou-se essa diminuição também na proporção de jovens com idade superior a 21 anos que diminuiu de 8,7% para 4,7%.

A grande maioria dos respondentes é solteira, tendo ainda uma ligeira elevação da proporção de 95,5% em na primeira coleta de dados e 97,4% na segunda coleta. Diante dessa proporção, o número de casados, em união estável ou em outro tipo de relação se mostrou irrisório somando de cerca de 4% na primeira coleta para cerca de 3% na segunda coleta.

No quesito escolaridade, houve uma diminuição da proporção de jovens trabalhadores com ensino fundamental incompleto de 3% para 1,6%, um aumento de respondentes com ensino fundamental completo de 1,9% para 4,1%. Enquanto ao ensino médio incompleto, houve uma elevação de 45,8% para 48,1%, a proporção de jovens com ensino médio completo também aumentou de 32,1% para 35,9% o contrário do que aconteceu com a proporção de jovens com superior incompleto, de 14,9% para 10,1% e superior completo de 1% para 0,2%.

No tocante a cor da pele, 28,1% se declararam brancos na primeira coleta e 22,7% na segunda coleta. Declararam-se negros 14,9% na primeira e 11% na segunda coleta, já os declarantes morenos foram de 22,8% na primeira coleta e 26,3% na segunda coleta. Já os pardos representavam 31,3% na primeira coleta e 36,5% na segunda. Declarados orientais eram 1,6% na primeira coleta e 3,2% na segunda, outras declarações representavam 0,1% na primeira e 0,2% na segunda coleta.

Quanto á escolaridade do pai, 34,2% dos respondentes declararam que o pai possuía ensino fundamental incompleto na primeira coleta, esse número caiu para 22,7% na segunda coleta. Também caiu a proporção de pais com ensino fundamental completo, de 13,1% para 11%, já a proporção de pais com ensino médio incompleto foi acentuadamente elevado de 12,2% na primeira coleta para 26,3% na segunda coleta, o mesmo fenômeno ocorreu com a proporção de pais com ensino médio completo que foi de 29,1% na primeira coleta para 36,5% na segunda coleta. O número de pais com ensino superior incompleto teve ligeira elevação de 2,5% para 3,2 % na segunda ao contrário do que ocorreu com os números de pais com ensino superior completo e pós-graduação respectivamente de 3,1% para 0,2% e 1% para 0%.

Ao que se refere á escolaridade das mães dos jovens trabalhadores respondentes, observou-se que 37% possuíam ensino fundamental completo, número que se elevou para 38,2%, houve uma queda do número de mães com ensino fundamental completo de 14,2% para 10,6%, o que não ocorreu com a proporção de mães com ensino médio completo que subiu de 26,3% para 28,9%, isso aconteceu também com a proporção de mães com ensino superior incompleto e completo, respectivamente de 2,7% para 3,2% e 3% para 3,4%. Fato oposto á proporção de mães com pós-graduação que reduziu de 1,9% para 1,3%.

Foi perguntado também aos jovens trabalhadores respondentes dos questionários sobre a renda familiar deles. Observou-se que houve um aumento da proporção de 5,8% na primeira coleta para 9,9% na segunda coleta, isso também ocorreu com a proporção de respondentes cuja renda familiar era de 1 a 2 salários mínimos que foi de 31% na primeira coleta e 34,9% na segunda, ocorreu elevação de proporcionalidade também de jovens de renda familiar de 2 a 3 salários que foi de 26% para 28,7%. Já a proporção de jovens cuja renda familiar era de 3 a 4 salários mínimos que era de 18,8% sofreu uma queda, chegando a 11,5% na segunda coleta, essa queda também foi observada dentre os jovens cuja renda familiar era de 4 a 5 salários mínimos a proporção de 7% caiu para

6,5%, isso também aconteceu na proporção de jovens com renda familiar 5 a 7 salários mínimos, 6,6% na primeira e 4,8% na segunda coleta. Houve uma pequena elevação no número de respondentes que declararam a renda familiar de 7 a 10 salários mínimos, a proporção era de 2,1% na primeira coleta e 2,4% na segunda coleta, já a proporção de jovens que tinha renda família de 10 a 20 salários mínimos caiu de 1,3% para 0,8%. Houve uma ligeira elevação de proporção dos respondentes cuja renda familiar era acima de 20 salários mínimos de 0,1% para 0,4%.

Além disso, 76,1% dos jovens declararam já terem participado dos cursos do Espro e 23,1% declararam não terem participado na primeira coleta, enquanto 68,5% dos jovens declararam não terem participado e 31,5% declararam não terem participado dos cursos do Espro na segunda coleta.

Tais dados estão detalhados na Tabela 1:

Tabela 1: Dados pessoais dos respondentes

Dados Pessoais	Categorias	% de respondentes	
		Coleta 1	Coleta 2
Sexo	Masculino	36,9	39,6
	Feminino	62,8	60,4
Faixa etária	até 16 anos	23,6	30,9
	de 17 a 18 anos	37,0	41,0
	de 19 a 20 anos	28,8	23,3
	Mais de 21 anos	8,7	4,7
Estado civil	Solteiro	95,5	97,4
	casado / união estável	1,6	0,8
	Outros	2,9	1,8
Escolaridade	Ens. fundamental incompleto	3,0	1,6
	Ens. fundamental completo	1,9	4,1
	Ens. médio incompleto	45,8	48,1
	Ens. médio completo	32,1	35,9
	Ens. superior incompleto	14,9	10,1
	Ens. superior completo	1,0	0,2
Cor da pele	Branca	28,1	22,7
	Preta	14,9	11,0
	Morena	22,8	26,3
	Parda	31,3	36,5
	Amarela (oriental)	1,6	3,2
	Outra	0,1	0,2
Escolaridade do pai	Ens. fundamental incompleto	34,2	22,7
	Ens. fundamental completo	13,1	11,0
	Ens. médio incompleto	12,2	26,3
	Ens. médio completo	29,1	36,5
	Ens. superior incompleto	2,5	3,2
	Ens. superior completo	3,1	0,2
	Pós graduação	1,0	0,0
Escolaridade da mãe	Ens. Fundamental incompleto	37,0	38,2
	Ens. fundamental completo	14,2	10,6
	Ens. médio incompleto	13,6	14,4
	Ens. médio completo	26,3	28,9
	Ens. superior incompleto	2,7	3,2
	Ens. superior completo	3,0	3,4
	Pós graduação	1,9	1,3
Renda familiar	até 1 salário mínimo	5,8	9,9
	de 1 a 2 salários mínimos	31,0	34,9
	de 2 a 3 salários mínimos	26,0	28,7
	de 3 a 4 salários mínimos	18,8	11,5
	de 4 a 5 salários mínimos	7,0	6,5
	de 5 a 7 salários mínimos	6,6	4,8
	de 7 a 10 salários mínimos	2,1	2,4
	de 10 a 20 salários mínimos	1,3	0,8
	mais de 20 salários mínimos	0,1	0,4
Participou de cursos do Espro anteriormente	Sim	76,1	68,5
	Não	23,1	31,5

Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados demonstram que os jovens trabalhadores analisados são em sua maioria do sexo feminino, com idade entre 17 e 20 anos, solteiras com ensino médio incompleto, declaradas morenas ou pardas. Apresentam alta porcentagem dos pais com apenas ensino fundamental incompleto e renda familiar entre 1 a 4 salários mínimos. Esses dados mostram a forte presença feminina no estágio inicial do mercado de trabalho. Os dados refletem ainda a importância da escolaridade como diferencial para obtenção de um trabalho remunerado, isso é inferido do fato de os respondentes terem, em sua maioria, mais escolaridade que os próprios pais.

Também foram coletados dados funcionais da amostra. Levando-se em conta o tempo total trabalho, representam-se como uma parcela significativa de aproximadamente 29% para os jovens trabalhadores de 2010, alcançando 31% em 2013 com o tempo menor de 6 meses. Já para o tempo de 6 meses a 1 ano, os dados mostram que aproximadamente 35% dos respondentes, em ambas coletas, encontram-se neste período trabalhado. Valor parecido é encontrado no período de 1,1 a 2 anos, sendo aproximadamente 26% para ambas as coletas.

No tocante ao tempo de execução na atual empresa que trabalham, aproximadamente 35% dos entrevistados de ambas as coletas consideravam que trabalham a menos de 6 meses. Já aproximadamente 40% e 38% da primeira e segunda coleta, respectivamente afirmavam trabalhar pelo tempo de 6 meses a 1 ano. No tempo de 1,1 a 2 anos, nota-se o aumento da porcentagem de 24% a 27%.

O tempo atual no cargo também foi considerado na pesquisa, nesse quesito, 37 % dos respondentes da primeira coleta e 36% da segunda coleta ocupam o cargo a menos de 6 meses; Percentual semelhante é detectado no tempo de 6 meses a 1 ano, sendo 38% na primeira coleta e 39% na segunda. Apresenta ainda um percentual aproximado de 22% na primeira e 25% na segunda coleta de jovens que declaram ocupar o cargo pelo tempo de 1,1 a 2 anos.

Tais dados estão detalhados na Tabela 2.

Tabela 2: Dados funcionais dos respondentes

Dados Funcionais	Categorias	% de respondentes	
		Coleta 1	Coleta 2
Tempo de trabalho Total	menos de 6 meses	28,7	31,4
	de 6 meses a 1 ano	35,1	34,7
	de 1,1 a 2 anos	26,1	26,2
	de 2,1 a 3 anos	4,0	3,6
	de 3,1 a 5 anos	4,2	3,2
	mais de 5,1 anos	1,8	1,0
Tempo de trabalho na empresa	menos de 6 meses	35,1	34,7
	de 6 meses a 1 ano	40,1	37,8
	de 1,1 a 2 anos	24,0	27,3
	de 2,1 a 3 anos	0,3	0,2
	de 3,1 a 5 anos	0,1	0,0
	mais de 5,1 anos	0,0	0,0
Tempo de trabalho no cargo	menos de 6 meses	37,0	36,3
	de 6 meses a 1 ano	38,5	37,8
	de 1,1 a 2 anos	22,2	25,7
	de 2,1 a 3 anos	0,3	0,2
	de 3,1 a 5 anos	0,3	0,0
	mais de 5,1 anos	0,0	0,0
Salário / bolsa-auxílio	Sim	87,3	83,9
	Não	11,3	16,1

Fonte: Dados da pesquisa.

Pela análise das respostas, é possível constatar que a grande maioria dos dois grupos temporais considerados possui o primeiro emprego atual, onde praticam a mesma atividade desde que iniciaram. Apesar de não atuarem a muito tempo na empresa, sendo o tempo mais relatado de 6 meses a 1 ano.

4.2. As dimensões de *burnout* dos jovens trabalhadores abordados

Para a análise das dimensões de *Burnout*, foi utilizada a estatística univariada observando os valores encontrados nas dimensões propostas por Maslach *et al* (1996) de acordo com o manual MBI (*Maslach Burnout Inventory*). Tais dimensões são: realização profissional; exaustão emocional e despersonalização.

Considerando-se as médias dos espectros respondidos em escala *likert* pelo jovens trabalhadores, tem-se que a realização profissional na primeira coleta obteve o valor de 3,8 caindo para 3,7 na segunda coleta. Já os valores de exaustão emocional foram de 2,8

na primeira coleta elevando-se a 3,1 na segunda coleta. Finalmente a despersonalização obteve o score de 2,7 na primeira coleta elevando-se a 3 na segunda.

Na Tabela 3, esses dados estão detalhados.

Tabela 3: Medidas de posição e dispersão das dimensões de burnout dos respondentes, por coleta

Coletas \ Dimensões	T1					T2				
	média	p ₂₅	mediana	p ₇₅	desvio-padrão	média	p ₂₅	mediana	p ₇₅	desvio-padrão
Realização profissional	3,8	3,4	3,9	4,4	0,8	3,7	3,0	3,8	4,4	0,9
Exaustão emocional	2,8	2,0	3,0	3,7	1,0	3,1	2,4	3,1	3,9	1,1
Despersonalização	2,7	1,6	2,7	3,6	1,1	3,0	2,2	3,0	4,0	1,2
Geral	2,6	1,9	2,7	3,2	0,7	2,8	2,4	3,0	3,3	0,7

Fonte: Dados da pesquisa

São consideradas baixas as médias abaixo do score 3,0; são consideradas intermediárias as médias de 3,0 a 3,9 e são consideradas altas as médias de 4,0 a 5,0.

Os percentuais de respondentes por nível de análise seguiram padrão semelhante, como se pode observar na Tabela 4.

Tabela 4: Percentuais de respondentes por nível de análise das dimensões de *burnout*, por coleta

Dimensões	Coletas Níveis	T1			T2		
		Baixo, frágil	Mediano, intermediário	Elevado, forte	Baixo, frágil	Mediano, intermediário	Elevado, forte
Realização profissional		7,6	23,4	69,0	10,8	27,7	61,5
Exaustão emocional		37,3	32,8	29,9	26,1	36,0	37,9
Despersonalização		43,7	30,9	25,4	31,8	33,2	35,0
Geral		41,9	50,4	7,6	27,9	59,3	12,8

Fonte: Dados da pesquisa

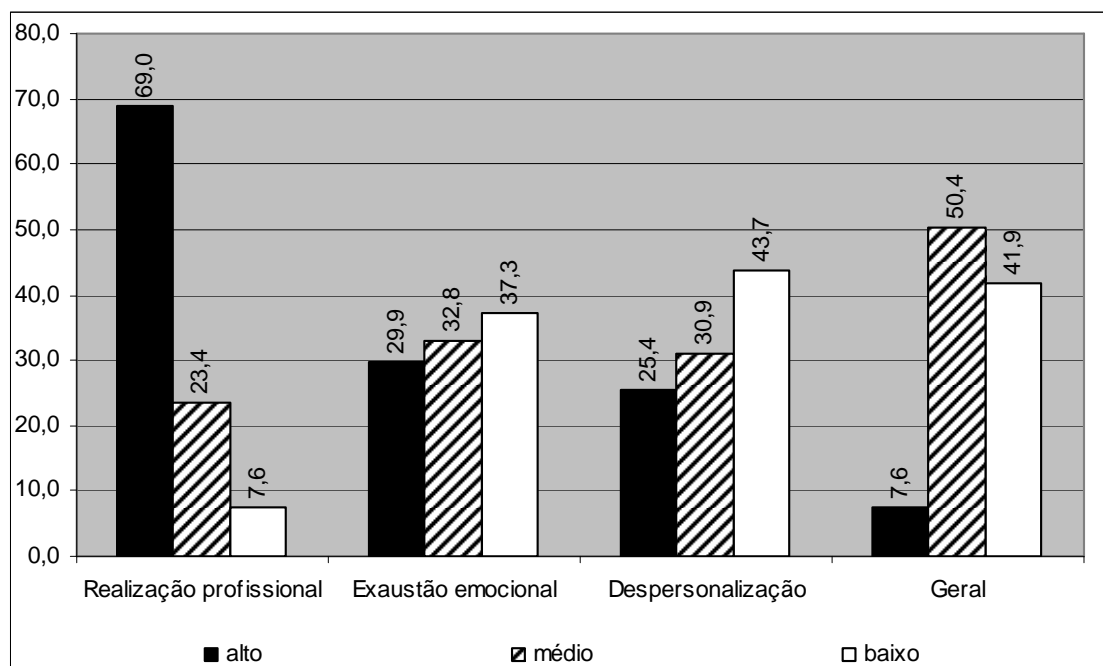
Observa-se que há um grande percentual de respondentes que consideram a dimensão de realização profissional alta na primeira coleta, cerca de 70%, parcela que cai ligeiramente na segunda coleta, chegando a cerca de 62%. Cerca de 8% consideravam o nível de realização baixo ou frágil na primeira coleta, número que teve pequena elevação para cerca de 11% do total. Consideravam medianos tais níveis, por volta de 23% na primeira coleta e 28% na segunda.

Esse fato não é observado nas demais dimensões: exaustão emocional é vista como elevada ou forte por cerca de 30% na primeira coleta, chegando ao nível de 38% na segunda. Enquanto consideravam esse nível baixo, cerca de 37% em 2010 e 26% em 2013, já os que percebiam a exaustão emocional como mediana ou intermediária eram 33% na primeira coleta e 36% na segunda.

Níveis parecidos são encontrados no tocante à dimensão de despersonalização: nesse quesito, consideravam alto o nível cerca de 25% na primeira coleta com grande elevação a 35% na segunda. Já consideravam baixos tal nível 44% dos respondentes na primeira coleta e caindo a 31% na segunda. Era visto como mediana a percepção de despersonalização por cerca de 31% dos jovens trabalhadores na primeira coleta chegando ao nível de 33% na segunda.

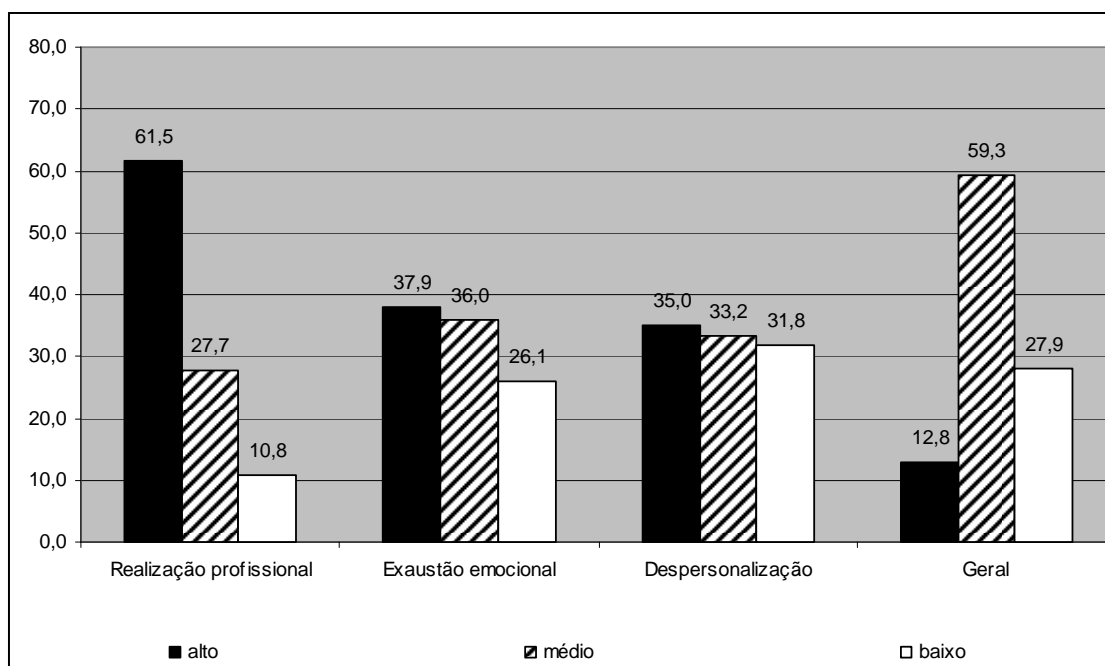
A fim de facilitar a interpretação dos dados, os mesmos foram elencados em dois gráficos que representam as coletas dos anos 2010 (Gráfico 1) e 2013 (Gráfico 2).

Gráfico 1: Percentuais de respondentes por nível de análise das dimensões de *burnout*, coleta 1



Fonte: Dados da pesquisa, Coleta 1.

Gráfico 2: Percentuais de respondentes por nível de análise das dimensões de burnout, coleta 2



Fonte: Dados da pesquisa, Coleta 2.

Diante dos dados encontrados considerando-se a média dos scores das dimensões de *Burnout* (Exaustão emocional; despersonalização e realização profissional), pode-se considerar que em ambas as coletas os níveis gerais de *Burnout* são de medianos a baixos, o que se deve, principalmente pela elevada realização pessoal apontada pelos jovens.

No ano de 2010 o nível geral de *Burnout* era de 50,4% mediano e 41,9% baixo e esse número sofreu alteração em 2013, mas ainda assim se manteve como porcentagem majoritária comparando-se ao total, com os níveis de 59,3% mediano e 27,9% baixo. Esses resultados confirmam as conclusões de autores como Paiva *et. al* (2013) que, com base em seus dados de pesquisa, já considerava esses níveis gerais de médios a baixos.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta pesquisa foi comparar como se encontravam configuradas as dimensões de *Burnout* em jovens trabalhadores em duas coletas feitas em tempos diferentes. A estrutura do referencial teórico contemplou as principais teorias sobre *Burnout*, explicou a síndrome, bem como suas dimensões, segundo Maslach (1998), além de trazer contribuições de estudiosos do tema como Carlloto (2002), Mallacris (2004), Paiva *et. al* (2013), dentre outros.

A estrutura do referencial teórico foi organizada em três grandes partes: Síndrome de *Burnout*; Dimensões de *Burnout* e Escalas validadas de *Burnout*. Essas partes se subdividiam em subcapítulos com maiores detalhamentos sobre os temas.

Para cumprir o objetivo da pesquisa e resolver o problema proposto, foi utilizada uma metodologia adequada. Por se tratar de uma comparação entre duas coletas, foi feito um estudo de caso duplo, longitudinal de coorte, descritivo e com abordagem quantitativa.

A Unidade análise da pesquisa foram os jovens trabalhadores na faixa etária de 15 a 24 anos. Já a unidade de observação, são os jovens trabalhadores que frequentavam cursos profissionalizantes do Espro, Associação Ensino Social Profissionalizante. Foram aplicados questionários aos respondentes nos anos de 2010 e 2013, os dados foram tratados no Software estatístico SPSS, onde foram geradas informações para análises.

Os objetivos específicos da pesquisa foram: Descrever a evolução da realização profissional de jovens trabalhadores, considerando-se as duas coletas de dados; Descrever a evolução da despersonalização de tais jovens, considerando-se tais coletas; Descrever a evolução da exaustão emocional de tais jovens, considerando-se tais coletas e Descrever a evolução da síndrome de *Burnout*, de modo geral, de tais jovens, considerando-se as coletas realizadas.

A realização profissional dos jovens trabalhadores tinha uma média que variava de intermediária e a ala atingindo um score médio de 3,8 no primeiro tempo de coleta e 3,7 no segundo tempo. Houve um ligeiro declínio na realização profissional, o que pode

indicar que podem ter aparecido elementos na segunda coleta que interferiram na realização profissional dos respondentes.

Já a exaustão emocional teve uma elevação de média de 2,8 para 3,1, isso pode significar percepção, por parte dos jovens trabalhadores de aumento da carga de trabalho, seja em volume ou intensidade.

No tocante á despersonalização, houve também uma elevação da média dos scores de 2,7 para 3,0, que mostra que os respondentes possuem a percepção de que a despersonalização no ambiente de trabalho está crescente.

O nível geral de *Burnout* se mostrou baixo, porém com tendência de alta, apresentando na coleta de 2010 um score médio de 2,6, se elevando para 2,8 em 2013, isso demonstra que, apesar desse baixo nível, a organização deve estar atenta, pois a alta, dos níveis, mesmo que pequena, indica que os graus de estresse podem crescer e prejudicarem a qualidade de vida dos jovens trabalhadores tanto pessoal quanto profissionalmente.

O objetivo geral da pesquisa, de comparação das dimensões de *Burnout* em tempos de diferentes, foi cumprido, através dos métodos de pesquisa citados. Com base nos dados, considera-se que os níveis de *Burnout* são relativamente baixos, mas devem ser monitorados, devido às elevações observadas decorrentes, provavelmente, das próprias mudanças sócio-político-econômicas observadas nos últimos anos no país.

Este estudo contribuiu para o rol de estudos sobre síndrome de *Burnout*, por explorar uma categoria ainda pouco estudada no tema, a de jovens trabalhadores, geralmente os estudos sobre síndrome de *Burnout* se concentram tendo como unidades de análise profissionais das áreas de saúde e educação. Assim este estudo se soma aos estudos inovadores na área de comportamento organizacional.

A limitação do estudo foi a impossibilidade, em primeiro momento, da realização de estudos qualitativos complementares, devido ao curto espaço de tempo para elaboração da pesquisa. O estudo qualitativo em conjunto com o quantitativo aprofundaria os dados estatísticos com percepções individuais dos jovens trabalhadores envolvidos.

Sugere-se, portanto, para estudos futuros sobre o tema, estudos mistos com metodologia quantitativa em combinação com a qualitativa, tendo como foco também os jovens trabalhadores. Pode-se, além disso, utilizar-se de outros grupos de foco e compará-los, a fim de se obter análises entre categorias profissionais.

REFERÊNCIAS

- BENEVIDES, A. M. T. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Pearson, 2002.
- BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. **Introdução às clínicas do trabalho: aportes teóricos, pressupostos e aplicações**. In: P. F. Bendassolli, & L. A. P. Soboll (Orgs.). *Clínicas do Trabalho*. São Paulo: Atlas, 2011.
- BORDALO, A.A. Estudo transversal e/ou longitudinal. **Revista Paranaense de Medicina da FSCMP**. v.20, p.5, 2006.
- BORGES, L. O; ARGOLO, J.C.T; MACHADO, E.A.P; SILVA, W, S. A Síndrome de Burnout e os Valores Organizacionais: Um Estudo Comparativo em Hospitais Universitários. **Psicologia: Reflexão e crítica**, v. 15, p. 189-200, 2002
- BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, 25 jul. 1991, republicado em 14 ago. 1998.
- _____. Ministério da Saúde. *Doenças Relacionadas ao Trabalho: Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde*. Série A. Normas e Manuais Técnicos. Brasília: Ministério da Saúde, 2001.
- CAPPELLI, P. Rethinking the nature of work: a look at the research evidence. **Compensation & Benefits Review**, v. 29, n. 4, p. 50-59, 1997
- CARLOTTO, M. S; GOBBI, M. D. Síndrome de Burnout: um problema do indivíduo ou de seu contexto de trabalho? **Revista Aletheia**, v 10, p.103-11, 1999
- CARLOTTO, M. S. A síndrome de Burnout e o trabalho docente. **Psicologia em estudo**. v.7, n.1, p. 21-29, 2002.
- CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Propriedades psicométricas do Maslach Burnout Inventory em uma amostra multifuncional. **Estudos de Psicologia**, v. 24, n. 3, p. 325-332, 2007.
- CORDES, C. L.; DOUGHERTY, T. W. A review and a integration of research on job burnout. **Academy of Management Review**. v. 18, p. 621-656, 1993.
- FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Fontes Ambientais de Estresse Ocupacional e Burnout: Tendências Tradicionais e Recentes de Investigação. In: A. TAMAYO (Org.). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, p. 21-73, 2008
- GAINES, J ; JERMIER, J. M. Emotional exhaustion in a high stress organizations. **Academy of Management Journal**, V. 26, p. 567-586, 1983.
- GIL A.C. **Como elaborar projetos e pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1995.
- GIL-MONTE, P. R., & PEIRÓ, J. M. **Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse**. Madrid: Síntesis, 1997.

GOLEMBIEWSKI, R.T. Next stage of burnout research and applications. **Psychol Rep** p. 443-446, 1999.

JONES, J. W. **The Staff Burnout Scale For Health Professionals (SBS-HP)**. Park Ridge, Illinois: London House, 1980

LANCASTER, L; STILMAN, D. **O Y da questão: como a geração Y esta transformando o mercado de trabalho**. São Paulo: Saraiva 2010.

LAUTERT, L; TRINDADE, L, L. Síndrome de burnout entre os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família. **Revista da escola de enfermagem da USP**. v. 44, n. 2, p. 274-279, 2010

LOMBARDIA, P. G; STEIN, G.; PIN, J. Políticas para dirigir a los nuevos Profesionales – motivaciones y valores de la generacion Y. Disponível em: <<http://www.iesep.com/Descargas/spdf/Gratis/R130.pdf>> acesso em 30/11/2015.

LOUGHLIN, C.; LANG, C. Young workers. In J. BARLING; E. K. KELLOWAY; M. R FRONE (eds.). **Handbook of Work Stress**. Thousand Oaks: Sage, p. 405 - 430, 2005

MAENO, M.; VILELA, R. A. G. Reabilitação profissional no Brasil: elementos para a construção de uma política pública. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 121, n. 35, p 87-99, 2010.

MALAGRIS, L.E.N. Burnout: o profissional em chamas. In: NUNES SOBRINHO, F. DE P; NASSALA, I .**Pedagogia Institucional: fatores humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: ZIT Editores, p. 198-213, 2004.

MASLACH, C., JACKSON, S. E., & LEITER, M. P. **Maslach Burnout Inventory. Manual**. Palo Alto: Consulting Psychological Press, 1996

MASLASH C, GOLDBERG J. Prevention of burnout: new perspectives. **Appl Prev Psychol**. v, 7 p, 63-74, 1998

MASLACH, C. Entendendo o burnout. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas. p. 41-55, 2005

MOREIRA, D. S; MAGNAGO, R.F; SAKAE, T. M; MAGAJEWSKI, F.R.L. Prevalência da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem de um hospital de grande porte da Região Sul do Brasil. **Cad. Saúde Pública**. v. 25, p. 1559-1567, 2009.

MORENO-JIMENEZ, B. Olvido y recuperación de los factores psicosociais em la salud laboral. **Editorial dos Archivos de Prevención de Riesgos Laborales**, v. 3, p. 3-4, 2000.

MUROFUSE, N.T.; ABRANCHES, S.S.; NAPOLEÃO, A.A. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. v.13, p. 255-261, 2005.

PAIVA, K. C. M.; CASALECHI, T. T. **Relações de Poder, Assédio Moral e Burnout : um estudo em uma escola particular**. In: EnANPAD, 33, 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2009.

PAIVA, K. C. M. Valores Organizacionais e do Trabalho: um estudo com jovens trabalhadores. In: **EnANPAD**, 36, 2012, 2012, Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro: ANPAD, 2012.

PAIVA, K. C. M.; DUTRA, M. R. S.; BARROS, V. R. F.; SANTOS, A. O. **Estresse Ocupacional e Burnout de jovens trabalhadores**. In: **EnANPAD**, 37, 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2013.

PAIVA, K.C.M. Valores organizacionais e do trabalho: um estudo com jovens trabalhadores brasileiros. **Tourism & management studies**. v. 9, n. 2, p. 100-106, 2013

PINES, A., & ARONSON, E. **Career burnout: Causes and cures**. New York: Free Press, 1988.

POCHMANN, M. **A inserção ocupacional e o emprego dos jovens**. São Paulo: ABT, 1998.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

SALGADO, A; OLIVEIRA, L; SIERRA-SIEGERT, M; SALGADO, J.V. Síndrome de despersonalização-desrealização: relato de um estudo de caso e tratamento farmacológico. **Revista Brasileira de Psiquiatria**. V. 34, P. 505-508, 2012.

SCHAUFELI, W; ENZMANN, D.. **The burnout companion to study and practice: a critical analysis**. London: Taylor & Francis, 1998.

SCHAUFELI, W. Burnout. - In: Payne, R. (ed.). **Stress in health professionals**. John West Sussex:Wiley & Sons, 1999.

SCHMIDT, D.R; PALADINI, M; BLATO, C; PALS; J. D; OLIVEIRA, A. R. Qualidade de vida no trabalho e burnout em trabalhadores de enfermagem de Unidade de Terapia Intensiva. **Revista brasileira de enfermagem**. V. 66, p. 13-17, 2013.

SILVA, E. S; BERNARDO, M . H; NAEMO, M; KATO, M. O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **Revista brasileira de saúde ocupacional**. v. 35, p 187-191, 2010.

TAMAYO, A. Burnout: aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In: Á. TAMAYO (Org.) **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008. p. 75-106.

TUCKER, S.; LOUGHLIN, C. Young workers. In E. K. KELLOWAY, J.BARLING & J, 2006 in Hurrell (eds.), **Handbook of Workplace Violence**.. Thousand Oaks: Sage, 2006. p. 417 - 444.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2a ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANEXO A – Questionário



Prezado(a) Aluno(a),

Este questionário visa subsidiar pesquisas realizadas na Universidade Federal de Minas Gerais.

Ressaltamos que sua participação é muito importante. Não existem respostas certas ou erradas. Suas respostas individuais serão mantidas em sigilo absoluto. Seus fins são estritamente acadêmicos.

Após ler e assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, serão assinalados alguns dados pessoais e profissionais e, na seqüência, começam as perguntas sobre você, seu trabalho e sua organização. O tempo estimado para o preenchimento completo do questionário é de 1 hora.

Algumas instruções específicas são dadas no começo de cada seção. Leia-as atentamente. Devem ser observadas as seguintes orientações gerais:

- Dê a primeira resposta que lhe ocorrer, respondendo a cada item o mais honesta e francamente possível;
- Trabalhe rapidamente e na seqüência apresentada;
- Se cometer algum engano e quiser alterar sua resposta, risque-a ou aplique corretivo e escreva novamente, indicando qual está “errada” e deve ser desconsiderada;
- Fique atento às mudanças de escalas, pois cada parte do questionário trabalha com uma diferente;
- Algumas frases possuem significados semelhantes e são necessárias neste tipo de levantamento de dados; então, não deixe de assinalar sua resposta em todas elas, mesmo achando que já respondeu algo parecido;
- Verifique cada parte do questionário para ter certeza de que respondeu a **TODOS** os itens.

Muito obrigado por sua colaboração!

Cordialmente,

Shirlene Oliveira
(Gestora do Espro – Belo Horizonte)

Profª Drª Kely C M Paiva
(Professora e Pesquisadora da UFMG)

Termo de consentimento livre e esclarecido

Prezado Jovem Trabalhador(a), aluno(a) do Espro,

O(a) senhor(a) está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa: "Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores", desenvolvida na Universidade Federal de Minas Gerais, como parte integrante de um projeto de pesquisa com mesmo título. Após a devida leitura desse documento, compreensão e esclarecimento de dúvidas com a pesquisadora responsável, o presente termo deverá ser assinado, caso concorde em participar.

Sua participação não é obrigatória, sendo certo, ainda, que a qualquer momento o participante poderá desistir do voluntariado, retirando seu consentimento, o que não trará nenhuma consequência em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.

Será emitida cópia deste termo, onde consta o telefone e e-mail da pesquisadora. Por meio desses contatos, o participante poderá esclarecer dúvidas do projeto e de sua atuação ao longo de todo o período de duração da pesquisa.

NOME DA PESQUISA: "Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores"
 PESQUISADORA RESPONSÁVEL: Kely César Martins de Paiva
 TELEFONE: (31) 3409-7245
 E-MAIL: kelypaiva@face.ufmg.br

Esta pesquisa tem como objetivo geral: analisar como se encontram configurados determinados comportamentos e atitudes de jovens trabalhadores, na percepção deles próprios.

A participação dos sujeitos consiste em preencher um questionário em local, data e horário previamente acordado com a coordenação do Espro. Note-se que não se observa risco físico ou psíquico para os entrevistados. Os sujeitos de pesquisa não arcarão com nenhum gasto decorrente da sua participação e não receberão gratificação devido à participação na pesquisa. Serão garantidos o anonimato e o sigilo das informações e os resultados serão utilizados exclusivamente para fins científicos.

Muito obrigada,
 Kely César Martins de Paiva

►►-----

CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO COMO SUJEITO DA PESQUISA

Eu, _____, autorizo o registro das informações fornecidas por mim, através de questionário, para serem utilizadas integralmente ou em partes, sem restrições de prazos ou citações, desde a presente data. Seu controle e guarda ficará em poder de Kely César Martins de Paiva, professora da Universidade Federal de Minas Gerais, com o objetivo de realizar sua pesquisa intitulada "Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores". Foi-me garantido que posso me retirar da pesquisa a qualquer momento, invalidando, por conseguinte, meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade.

Declaro ainda que recebi uma cópia deste Termo de Consentimento.

Recife, __/__/__

Nome do respondente: _____

Assinatura do respondente: _____

Contato do pesquisador responsável: Kely César Martins de Paiva
 TELEFONE: (31) 3409-7245
 E-MAIL: kelypaiva@face.ufmg.br

Parte I

Assinale com um X na coluna da esquerda a opção que lhe representa e complete o que for pedido:

A - Dados sócio-demográficos

1 – Sexo:

<input type="checkbox"/>	a. Masculino
<input type="checkbox"/>	b. Feminino

2 – Idade:

<input type="checkbox"/>	a. até 15 anos
<input type="checkbox"/>	b. 16 anos
<input type="checkbox"/>	c. 17 anos
<input type="checkbox"/>	d. 18 anos
<input type="checkbox"/>	e. 19 anos
<input type="checkbox"/>	f. 20 anos
<input type="checkbox"/>	g. mais de 21 anos

3 – Estado civil:

<input type="checkbox"/>	a.
<input type="checkbox"/>	b. solteiro
<input type="checkbox"/>	c. casado
<input type="checkbox"/>	d. desquitado / divorciado / separado
<input type="checkbox"/>	e. viúvo
<input type="checkbox"/>	f. união estável
<input type="checkbox"/>	g. outro:

4 – Escolaridade:

<input type="checkbox"/>	a. Ensino fundamental incompleto
<input type="checkbox"/>	b. Ensino fundamental completo
<input type="checkbox"/>	c. Ensino médio incompleto
<input type="checkbox"/>	d. Ensino médio completo
<input type="checkbox"/>	e. Ensino superior incompleto
<input type="checkbox"/>	f. Ensino superior completo

6 - Qual sua cor de pele?

<input type="checkbox"/>	a. branco
<input type="checkbox"/>	b. preto
<input type="checkbox"/>	c. moreno
<input type="checkbox"/>	d. pardo
<input type="checkbox"/>	e. amarelo (oriental)
<input type="checkbox"/>	f. outra

7 – Escolaridade do PAI:

<input type="checkbox"/>	a. Ensino fundamental incompleto
<input type="checkbox"/>	b. Ensino fundamental completo
<input type="checkbox"/>	c. Ensino médio incompleto
<input type="checkbox"/>	d. Ensino médio completo
<input type="checkbox"/>	e. Ensino superior incompleto
<input type="checkbox"/>	f. Ensino superior completo
<input type="checkbox"/>	g. Pós graduação

8 – Escolaridade da MÃE:

<input type="checkbox"/>	a. Ensino fundamental incompleto
<input type="checkbox"/>	b. Ensino fundamental completo
<input type="checkbox"/>	c. Ensino médio incompleto
<input type="checkbox"/>	d. Ensino médio completo
<input type="checkbox"/>	e. Ensino superior incompleto
<input type="checkbox"/>	f. Ensino superior completo
<input type="checkbox"/>	g. Pós graduação

5 - Cidade onde mora:

B - Dados profissionais

1 – Há quanto tempo você trabalha ?

<input type="checkbox"/>	a. menos de 6 meses
<input type="checkbox"/>	b. de 6 meses a 1 ano
<input type="checkbox"/>	c. de 1,1 a 2 anos
<input type="checkbox"/>	d. de 2,1 a 3 anos
<input type="checkbox"/>	e. de 3,1 a 5 anos
<input type="checkbox"/>	f. mais de 5,1 anos

2 - Nome da Empresa onde trabalha atualmente:

3 - Ramo da empresa onde trabalha atualmente:

<input type="checkbox"/>	a. Serviço ou Administração Pública
<input type="checkbox"/>	b. Mineração, agricultura ou criação de animais
<input type="checkbox"/>	c. Indústria
<input type="checkbox"/>	d. Comércio
<input type="checkbox"/>	e. Bancos, Instituições Financeiras ou Agencias de Crédito
<input type="checkbox"/>	f. Transporte e comunicações
<input type="checkbox"/>	g. Hotelaria ou Restaurante
<input type="checkbox"/>	h. Construção Civil
<input type="checkbox"/>	i. Saúde
<input type="checkbox"/>	j. Educação
<input type="checkbox"/>	k. Serviços Domésticos
<input type="checkbox"/>	l. Outro

4- Há quanto tempo você trabalha na atual empresa?

<input type="checkbox"/>	a. menos de 6 meses
<input type="checkbox"/>	b. de 6 meses a 1 ano
<input type="checkbox"/>	c. de 1,1 a 2 anos
<input type="checkbox"/>	d. de 2,1 a 3 anos
<input type="checkbox"/>	e. de 3,1 a 5 anos
<input type="checkbox"/>	f. mais de 5,1 anos

5 – Cargo Atual:

6 – Há quanto tempo você atua neste cargo?

<input type="checkbox"/>	a. menos de 6 meses
<input type="checkbox"/>	b. de 6 meses a 1 ano
<input type="checkbox"/>	c. de 1,1 a 2 anos
<input type="checkbox"/>	d. de 2,1 a 3 anos
<input type="checkbox"/>	e. de 3,1 a 5 anos
<input type="checkbox"/>	f. mais de 5,1 anos

7 - Você recebe bolsa auxílio ou salário no seu emprego atual?

<input type="checkbox"/>	a. Sim. Quanto por mês?
<input type="checkbox"/>	b. Não

8 - Somando todas as pessoas que moram na sua casa, qual é a renda/salário de todos, aproximadamente?

<input type="checkbox"/>	a. até 1 salário mínimo SM (até R\$ 880,00)
<input type="checkbox"/>	b. de 1 SM a 2 SM (de R\$880,01 a R\$1.760,00)
<input type="checkbox"/>	c. de 2 SM a 3 SM (de R\$1.760,01 a R\$2.640,00)
<input type="checkbox"/>	d. de 3 SM a 4 SM (de R\$2.640,01 a R\$3.520,00)
<input type="checkbox"/>	e. de 4 SM a 5 SM (de R\$3.520,01 a R\$4. 400,00)
<input type="checkbox"/>	f. de 5 SM a 7 SM (de R\$4.400,01 a R\$6.160,00)
<input type="checkbox"/>	g. de 7 SM a 10 SM (de R\$6.160,01 a R\$8.800,00)
<input type="checkbox"/>	h. de 10 SM a 20 SM (de R\$8.800,01 a R\$17.600,00)
<input type="checkbox"/>	i. acima de 20 SM (acima de R\$17.600,01)

11 - Você procurou trabalho ou estágio nos últimos 30 dias?

<input type="checkbox"/>	a. Sim
<input type="checkbox"/>	b. Não

12 - Para conseguir trabalho ou estágio, consultou parente, amigo ou colega?

<input type="checkbox"/>	a. Sim
<input type="checkbox"/>	b. Não

13 - Você vem pensando em se demitir do seu trabalho (ou algum deles) ultimamente?

<input type="checkbox"/>	a. Nunca
<input type="checkbox"/>	b. Raramente
<input type="checkbox"/>	c. Frequentemente
<input type="checkbox"/>	d. Sempre

14 - Nos últimos 3 meses, você teve que ir ao médico por estar doente?

<input type="checkbox"/>	a. Sim
<input type="checkbox"/>	b. Não

15 - Você tirou férias no último ano, considerando TODOS os seus empregos/trabalhos?

<input type="checkbox"/>	a. Sim
<input type="checkbox"/>	b. Não

16 - Você pratica um programa efetivo de exercícios físicos?

<input type="checkbox"/>	a. Sim
<input type="checkbox"/>	b. Não

17 - Você fuma?

<input type="checkbox"/>	a. Sim
<input type="checkbox"/>	b. Não

18 - Você consome bebidas alcoólicas?

<input type="checkbox"/>	a. Sim
<input type="checkbox"/>	b. Não

19 - Você tirou alguma licença médica ou apresentou atestado médico nesses últimos 3 meses ?

<input type="checkbox"/>	a. Sim
<input type="checkbox"/>	b. Não

20 - Você participou de cursos do Espro anteriormente?

<input type="checkbox"/>	a. Sim
<input type="checkbox"/>	b. Não

Parte 2 - BURNOUT

Assinale com um X a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo, indicando a frequência de seus sentimentos e sintomas:

1	2	3	4	5
Nunca	Algumas vezes ao ano	Algumas vezes ao mês	Algumas vezes na semana	Diariamente

Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
1- Sinto-me estimulado depois de haver trabalhado diretamente com quem tenho que atender.					
2- Creio que consigo muitas coisas valiosas nesse trabalho.					
3- Sinto que posso criar, com facilidade, um clima agradável em meu trabalho.					
4- Sinto que posso entender facilmente as pessoas que tenho que atender.					
5- Sinto que estou exercendo influência positiva na vida das pessoas, através de meu trabalho.					
6- Sinto que trato com muita eficiência os problemas das pessoas as quais tenho que atender.					
7- No meu trabalho eu manejo com os problemas emocionais com muita calma.					
8- Sinto-me muito vigoroso no meu trabalho.					
9- Sinto que meu trabalho está me desgastando.					
10- Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado.					
11- Sinto-me emocionalmente decepcionado com meu trabalho.					
12- Sinto que estou trabalhando demais.					
13- Sinto-me como se estivesse no limite de minhas possibilidades.					
14- Sinto-me frustrado com meu trabalho.					
15- Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa.					
16- Quando me levanto pela manhã e me deparo com outra jornada de trabalho, já me sinto esgotado.					
17- Sinto que trabalhar todo o dia com pessoas me cansa.					
18- Sinto que me tornei mais duro com as pessoas, desde que comecei este trabalho.					
19- Sinto que realmente não me importa o que ocorra com as pessoas as quais tenho que atender profissionalmente.					
20- Fico preocupado que este trabalho esteja me enrijecendo emocionalmente.					
21- Sinto que estou tratando algumas pessoas com as quais me relaciono no meu trabalho como se fossem objetos impessoais.					
22- Parece-me que as pessoas que atendo culpam-me por alguns de seus problemas.					

Parte 3 – Sugestões, dúvidas ou comentários? Utilize este espaço.