

ABORDAGEM BIOPSIKOSSOCIAL E SÍNDROME DE BURNOUT: EM BUSCA DA ASSOCIAÇÃO DOS CONSTRUCTOS

BIOPSYCHOSOCIAL APPROACH AND BURNOUT SYNDROME: IN SEARCH OF THE ASSOCIATION OF CONSTRUCTS

Data de submissão: 26-02-2014

Aceite: 04-10-2015

Lucas Charão Brito¹
Andressa Hennig Silva²
Luis Felipe Dias Lopes³
Gilnei Luiz de Moura⁴

RESUMO

Sob o contexto da racionalidade, o modo pelo qual o trabalho é organizado pode gerar incompatibilidades entre as esferas da motivação, realização e dos desejos dos indivíduos, levando-o assim, à perda do sentido e por conseguinte em agravos a saúde física e mental do trabalhador (DEJOURS, 2006). Diante deste contexto, este estudo foi desenvolvido com o propósito de identificar possíveis relações entre a Abordagem Biopsicossocial de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a Síndrome de *Burnout*. A amostra estudada diz respeito a uma *survey* com 575 profissionais de organizações públicas e privadas de um município da Região Sul/BR. Os dados foram analisados por meio de análises: descritiva, fatorial e análise de correspondência. Como principais resultados evidencia-se que profissionais insatisfeitos com os programas de QVT apresentam maior predisposição no desenvolvimento da síndrome de *burnout*.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho; síndrome de *burnout*; abordagem biopsicossocial.

1 Possui Graduação em Administração pelo Centro de Ensino Superior Dom Alberto, FDA, Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria, UFSM e Doutorado em andamento em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria, UFSM. Santa Maria. Rio Grande do Sul. Brasil. E-mail: adm.lucascharao@hotmail.com

2 Possui graduação em Administração de empresas pela Universidade Luterana do Brasil, campus Santa Maria, ULBRA, Mestrado em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria, UFSM e Doutorado em andamento em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria, UFSM. Atualmente é professora na Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, Campus Santana do Livramento. Sant'Ana do Livramento. Rio Grande do Sul. Brasil. E-mail: dedahs.as@gmail.com

3 Possui Graduação em Matemática Licenciatura Plena pela Faculdade Imaculada Conceição, FIC, Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria, UFSM e Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. Atualmente é Professor do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria. Rio Grande do Sul. Brasil. E-mail: lflopes@smail.ufsm.br

4 Possui Graduação em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria, UFSM, Mestrado em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC e Doutorado em Administração pela Universidade de São Paulo, USP. Atualmente é Professor do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria. Rio Grande do Sul. Brasil. E-mail: mr.gmoura.ufsm@gmail.com

ABSTRACT

Under the context of rationality, the way work is organized can trigger incompatibilities between the spheres of the motivations, achievements and wishes of individuals, taking it well, the loss of the sense and following injuries in the physical and mental health worker (DEJOURS, 2006). Given this context, this study was conducted in order to identify possible relationships between the Biopsychosocial Approach to Quality of Life at Work (QVT) and the Burnout Syndrome. The sample relates to a survey of 575 professionals from public and private organizations in a municipality in Region / BR. Data were analyzed using analysis: descriptive analysis and correlation factor. The main results shows that professionals dissatisfied with the QWL programs are more prone in the development of burnout syndrome.

Keywords: *quality of work life, burnout, biopsychosocial approach.*

1 INTRODUÇÃO

O cuidado com as necessidades físicas, emocionais e sociais dos colaboradores passaram a ser, gradativamente, avaliadas e incorporadas nos processos de gestão adotados pelas organizações. No entanto, se não por questões humanitárias, seguramente com vistas à lucratividade (MASLACH; JACKSON; LEITER, 1996; NARS; FERREIRA; FISCHER, 2013). Afinal, implicações relacionadas ao estresse são muito onerosas, o que justifica a importância no investimento em programas que melhorem as condições, no bem-estar na saúde do trabalhador (MASLACH; JACKSON; LEITER, 1996). Para tanto, integrar aspectos da Saúde Ocupacional e de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) representa ainda hoje um desafio político, social e organizacional essencialmente sistêmico pela ausência de valores, metas e estratégias, que por sua vez, engessa os setores de promoção à saúde e segurança ocupacional de grande parte de organizações públicas e privadas no cenário nacional e internacional (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Diversos estudiosos (LIMONGI-FRANÇA, 1996; FERNANDES, 1996; MARTEL; DUPUIS, 2006; MACEDO; MATOS, 2007; TIMOSSI, 2010; OLIVEIRA et al., 2013; VENSON et al., 2013) preocupam-se com a evolução dos conceitos da QVT, pois neles estão compreendidos aspectos como remuneração, humanização do trabalho, autocontrole e autonomia, bem como o desenvolvimento humano, através de ações que favoreçam o progresso profissional e pessoal, o que contribuiu para a criação de várias abordagens sobre o tema. Abordagens que tem como objetivo proporcionar o bem-estar pessoal e organizacional, atrelado à efetividade do desempenho organizacional.

Sob este enfoque, a abordagem biopsicossocial de avaliação da QVT compreende o indivíduo como parte do todo, abrangendo suas potencialidades, os aspectos *biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais*, aspectos esses que contribuem para a concepção integral da condição humana. A partir da abordagem biopsicossocial identifica-se que um indivíduo, antes de tudo, é dotado de valores e advindo de um contexto singular que o constitui como um ser humano, ou seja, um ser social (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

É interessante, no entanto observar, que o trabalho além ser considerado fonte de realização, satisfação e subsistência pode tornar-se um verdadeiro fardo e sofrimento (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012). Surge, então, neste contexto, a Síndrome de *Burnout* - esgotamento emocional - sendo tratada em múltiplos estudos (MASLACH; JACKSON; LEITER, 1999; CHAN, 2006; TAMAYO, 2008; SCHAUFELI; SALANOVA, 2011; LIN; LIN, 2013) como um dos aspectos associados à ocorrência de agravos à saúde física e mental do trabalhador, além do funcionamento e desempenho organizacional, podendo ter importante reflexo nas relações interpessoais e de contexto social. Oposto às reações agudas do estresse ocupacional, que se desenvolvem em resposta a incidentes específicos, a Síndrome de *Burnout* é uma reação prolongada a estressores

ocupacionais crônicos, sendo considerada um dos maiores problemas no mundo do trabalho (MASLACH, 2007).

Partindo-se do pressuposto que programas de QVT resultam na minimização do stress e insatisfação, e conseqüentemente menores índices de *Burnout* e, tendo em vista a relevância tanto teórica quanto prática, faz-se necessário uma investigação mais aprofundada sobre os conceitos em questão. Frente ao contexto supracitado, este estudo tem por objetivo identificar possíveis relações entre a abordagem biopsicossocial de QVT e a síndrome de *burnout*.

A dialética em torno da associação destes fenômenos põe em evidência e reafirma a importância da criação de objetivos, metas e valores voltados a satisfação integral de necessidades e expectativas profissionais na gestão de organizações públicas e privadas de diferentes setores. A esse escopo, a abordagem biopsicossocial pode ser utilizada como estratégia essencial para o desenvolvimento efetivo do capital humano com bem-estar, envolvimento e realização pessoal-profissional, e, na ampliação do conhecimento do processo de esgotamento emocional no ambiente organizacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Abordagem Biopsicossocial de Qualidade de Vida no Trabalho

A abordagem Biopsicossocial originou-se a partir da Medicina Psicossomática que propõe uma visão integrada do ser humano. Esta visão atua sob a ótica de que todo indivíduo é um complexo-psicossomático composto de potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem concomitantemente as condições da vida, fatores esses que contribuem para a formação integral do ser humano (LIMONGI-FRANÇA, 1996; SAMPAIO; LUZ 2009). Há de se enfatizar que tais fatores interferem também em seu ambiente de trabalho e na forma como ele se comporta.

Como elemento de gestão organizacional, a abordagem biopsicossocial de QVT dá consistência para o desenvolvimento sustentável, com credibilidade social e comunitária, integração psicossocial, capacitação, realização e no mapeamento de necessidades e expectativas através do contrato psicológico do trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Nessa visão, Limongi-França (2007) ressalta que o nível **biológico** diz respeito às características da condição físicas do ser humano, herdadas no nascimento e/ou adquiridas ao longo de sua vida. Neste nível estão incluídos o **metabolismo**, as resistências e vulnerabilidades dos seres humanos. Já o nível **psicológico**, refere-se ao interior do indivíduo levando em consideração emoções, processos afetivos e de raciocínio (consciente e inconsciente), aspectos estes que contribuem para a formação da personalidade, interferindo no estilo cognitivo através no modo de perceber e se posicionar diante dos semelhantes e das circunstâncias da vida. Paralelamente, o nível **social** incorpora um conjunto de valores e crenças, o papel e relações familiares, no trabalho e no ambiente em que vive atrelado ao papel que cada indivíduo desempenha na sociedade.

Buscando integrar o conceito, com aspectos relacionados ao trabalho em organizações, Limongi-França (1996) desenvolveu o nível/domínio organizacional. Assim, este nível refere-se à cultura e porte da organização, tecnologia, padrões de competitividade no segmento em que atua.

O Quadro 1, tem como base critérios e focos desenvolvidos pela autora utilizando-se da visão biopsicossocial.

Critérios	Foco
Organizacional	Imagem; treinamento e desenvolvimento; processos de tecnologia; comitês de decisão; ausência de burocracia; rotinas de pessoas.
Biológico	- Semana interna de prevenção de acidentes; controle de riscos ergonômicos – PPRA; ambulatório médico; ginástica laboral; refeições; saúde – PCS-MO; comissão – CIPA.
Psicológico	- Recrutamento e seleção; avaliação do desempenho; camaradagem – clima organizacional; carreira; salário; vida pessoal.
Social	- Convênios comerciais; tempo livre – lazer; filhos; cesta básica; previdência privada; financiamento de cursos.

Quadro 1 - Indicadores empresariais da Abordagem Biopsicossocial

Fonte: Limongi-França (2007).

Em síntese, o BPSO-96 apoia-se em indicadores visando avaliar a relação entre o esforço gerencial e a satisfação profissional (FRANÇA; PILATTI, 2004). Para tanto, o conceito de satisfação pode ser empregado como o estado de composição afetiva e cognitiva do profissional em relação às suas experiências no ambiente organizacional. Estas avaliações apresentam funções psicológicas de suma importância na estruturação de modelos mentais, conclusões, resolução de problemas, estabelecimento de outras atitudes e na conduta de comportamentos e atitudes (WHITMAN; ROOY; VISWESVARAN, 2010).

Diante desta perspectiva, Limongi-França (2009) destaca três aspectos fundamentais que devem compor o conceito biopsicossocial de satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, sendo: i) autoestima; ii) percepção de equilíbrio; e, iii) bem-estar e hábitos saudáveis. A autora destaca que QVT como um conjunto de escolhas de bem-estar singular e individualizado que gera autoestima positiva, percepção de equilíbrio, hábitos e prontidão saudáveis.

Antonio (2011) refere-se ao estado pessoal de QVT na abordagem biopsicossocial como a condição experimentada por um profissional a partir da avaliação e comparação cognitiva entre a sua posição atual e o padrão almejado no trabalho. Esta avaliação leva em conta o agregado de escolhas de comportamentos, objetivo, estímulos do ambiente que este profissional vivenciou até um determinado momento no tempo, bem como suas expectativas de resultados futuros. Desta forma, o profissional fará uma avaliação entre a distância perceptiva entre seu atual e o desejado, sendo que quanto maior essa distância pior será sua satisfação com os aspectos de QVT. O estado desejado será baseado nas metas, valores, preocupações, expectativas e experiências referentes ao trabalho.

Há, no entanto que observar que a falta ou negligência de atenção nos programas de QVT podem ocasionar a insatisfação profissional, stress e até a Síndrome de *Burnout* (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012; XAVIER; RIOS; FRANÇA-BOTELHO, 2013; PAIVA et al., 2013).

2.2 Síndrome de Burnout

O olhar científico sobre a síndrome de *burnout* teve início com os estudos de Freudenberg (1974) e Maslach (1976), sendo considerado um problema de saúde em função das atividades do trabalho. Inicialmente, admitia-se que atingia apenas os indivíduos que exerciam atividades laborais relacionadas a serviços assistências: o atendimento à saúde, assistência social, sistema judiciário penal, aconselhamento e ensino (FRANÇA, 1987; HAKAMEM; BAKKER; SCHAUFELI, 2006; MASLACH, 2007;). Entretanto, no decorrer do tempo, os estudos têm avançado e assumido novas perspectivas (FELICIANO; KOVACS; SARINHO, 2005; GENUÍNO; GOMES; MORAES, 2010; CARVALHO; MAGALHÃES, 2013).

Urge, agora, que opostas às reações do estresse, que se originassem tanto pela monotonia e ou sobrecarga de atividades ou pela natureza “vazia” das tarefas desenvolvidas, a síndrome

de *burnout* é uma reação prolongada a estressores ocupacionais crônicos (MASLACH, 2007; ENACHE, 2013). Sendo considerada como um dos maiores problemas no mundo do trabalho (TRIGO; TENG; HALLAK, 2007; PAIVA et al., 2013).

Organizações com um ambiente social de pressão, com metas altas, falta de segurança ou mesmo com riscos de acidentes de trabalho são fatores desencadeantes da problemática (ARAÚJO et al., 2010), ocasionando consequências a nível individual (físico, mental, social), organizacional (rotatividade, absenteísmo, conflito interpessoal, baixa qualidade na prestação dos serviços), profissional (lentidão, negligência, cinismo) e familiar (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; ARAÚJO et al., 2010; REGO; FERREIRA; PAIVA et al., 2013). Sendo assim, percebe-se que esta não pode ser apenas definida como uma problemática individual, mas sim como uma reação do ambiente social das organizações, gerada pelas incompatibilidades entre a natureza do trabalho e o reconhecimento do lado humano da atividade laborativa (HALBESLEBEN; ZELLARS, 2007; PAIVA et al., 2013).

A Síndrome de *Burnout* é composta por três aspectos multidimensionais, que se referem a um conjunto de variáveis que permeiam tal fenômeno, quais sejam: a exaustão emocional (EE), a despersonalização (DP) e o envolvimento pessoal no trabalho (EPT) (SCHAUFELI; LEITER; MASLACH, 2009; ENACHE, 2013).

A dimensão da **Exaustão Emocional** (EE) caracteriza-se pela perda de energia, pouca tolerância, fadiga crônica, nervosismo, além de rigidez no comportamento, resultado de trabalho estressante (MENDES, 2002; BAKKER, 2005). Os principais emergentes desta exaustão são a sobrecarga de trabalho e o conflito pessoal e interpessoal no trabalho (PERREWÉ, ROSSI, SAUTER, 2007), gerada da falta ou insuficiência de energia, paralela a um sentimento de desgaste dos recursos físicos e mentais (KIM; SHIMB; UMBREIT, 2006; JOHNSON et al., 2009).

A **Despersonalização** (DP) representa o componente do contexto interpessoal no *Burnout*, caracterizada por atitudes e comportamentos negativos, irônicos e cínicos (CHAN, 2006; TAMAYO, 2008). Na despersonalização, o profissional diminui seu envolvimento com a organização, a dedicação com sua função, o tempo de trabalho, porém continuam fazendo suas tarefas, entretanto o mínimo necessário, para receber apenas sua remuneração no início do mês, de forma que a qualidade e o desempenho acabam diminuindo (MASLACH, 2007).

A terceira dimensão denominada **Envolvimento Pessoal do Trabalho** (EPT) é considerada uma combinação das outras duas (EE e DP), pois em um ambiente organizacional propício, estas duas dimensões consecutivamente contribuem para o surgimento de um sentimento de baixa realização profissional, seguido de ineficácia e incompetência (MASLACH; JACKSON; LEITER, 1996; MASLACH, 2007). Observa-se que, neste contexto, para combater o *Burnout*, as organizações necessitam realizar adequações dos planos de cargos e salários, avaliar periodicamente a percepção dos profissionais verso a satisfação e bem-estar no trabalho, analisar o grau de comunicação entre seus membros, avaliação de desempenho, desenvolver programas de acompanhamento e QVT (TRIGO; TENG; HALLAK, 2007).

Limongi-França e Rodrigues (2012) destacam quatro estratégias que as organizações podem utilizar para a prevenção do *Burnout*, sendo: (1) incluir maior variedade das atividades laborais buscando evitar a uniformidade/monotonia; (2) controlar o excesso das horas extras; (3) Disponibilizar de forma efetiva programas de suporte social e organizacional; e, (3) Investir no desenvolvimento pessoal e profissional do seu capital humano.

É interessante, no entanto observar, que as pesquisas sobre *Burnout*, especialmente na América do Norte e na Europa, possuem longa tradição, entretanto, no Brasil ainda são escassos os estudos sobre essa temática. De acordo com Benevides-Pereira (2002), as pesquisas nacionais, ainda são muito incipientes, se comparadas as internacionais. Atualmente, a fim de

avaliar a ocorrência da síndrome, existem alguns instrumentos já desenvolvidos e validados por alguns autores, entretanto, o Maslach Burnout Inventory (MBI) é o instrumento mais utilizado, representando cerca de 90% dos estudos empíricos publicados sobre o *Burnout* (SCHAUFELI, et al. 2002; TECEDIRO, 2005; LIMA, et al., 2009).

3 MÉTODO

Visando responder ao objetivo deste estudo, foi realizado um levantamento do tipo *Survey*, tendo por base uma amostra aleatória por conveniência com 575 profissionais que desempenham funções de nível operacional, intermediário e de liderança, em organizações públicas e privadas de Santa Cruz do Sul/RS. Assim, a pesquisa foi desenvolvida a partir de abordagem exploratória e descritiva. A pesquisa foi aplicada entre os meses de setembro a outubro de 2013.

Quanto à coleta de dados, optou-se por um estudo de cunho quantitativo com a aplicação de questionário dividido em três partes, a saber: i) dados sócio-demográficos e sócio-profissionais; ii) abordagem biopsicossocial; e, iii) síndrome de burnout. Assim, para melhor contemplar, foram utilizados dois modelos teóricos:

Modelos Teóricos	Descrição
Abordagem Biopsicossocial (BPSO-96) – elaborado por Limongi-França (1996).	A escala de QVT foi estruturada tendo em vista a percepção do colaborador no que tange à QVT. O ITP foi desenvolvido (Tese) por Limongi-França (1996), inicialmente aplicado ao ambiente de manufatura com certificação de ISO 9000. Sendo proposto a partir da abordagem Biopsicossocial: i) biológico; ii) psicológico; iii) social; e, iv) organizacional. O BPSO-96 é composto por 24 questões fechadas com escala likert de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).
Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) - elaborado por Maslach e Jackson (1996) e adaptado por Eloisa Papp (2007).	Permite a partir de 16 afirmativas relativas ao modo como os profissionais se sentem em relação ao trabalho. Este instrumento é dividido em três partes relacionadas entre si, mas independentes: i) exaustão emocional (EE); ii) despersonalização (DP); e, envolvimento pessoal no trabalho (EPT). O ITP conta com uma escala Likert de 0 a 6 de pontuação de acordo com a ocorrência dos sentimentos relativos às afirmativas do questionário, sendo aplicável a populações (profissões) em geral.

Quadro 2 - Modelos teóricos utilizados na pesquisa

Fonte: Elaborada pelos Autores

Para a interpretação dos resultados obtidos no MBI-GS, os itens são avaliados pela frequência, desse modo, altos escores em exaustão e despersonalização e baixos escores em eficácia profissional são indicativos de *Burnout* (SCHAUFELI et al., 2002). Em relação ao BPSO-96, o instrumento de Limongi-França (1996) foi aplicado. Diante disso, para melhor atender aos objetivos propostos, na fase exploratória o ITP foi adaptado à realidade da amostra estudada, neste estudo, de empresas de diferentes portes e segmentos. Paralelamente, passando pela avaliação de 5 especialistas de gestão de pessoas e um pré-teste com uma amostra de 20 profissionais. Goulart (2009) sugere analisar a compreensibilidade dos itens das escalas realizando um pré-teste, a partir de uma pequena amostra de respondentes para a validação de conteúdo e adequação dos itens escolhidos para cada construto.

Para sua realização, na coleta de dados foram percorridas diferentes empresas, escolas, serviços públicos de saúde e previdência social, além de terem sido encaminhados por meio eletrônico em redes sociais a algumas pessoas e empresas selecionadas. Sendo que, as pessoas e empresas entrevistadas foram escolhidas de forma intencional, visando uma maior diversidade de profissionais em diferentes grupos e organizações.

Após a tabulação dos dados, os mesmos sofreram análise estatística através do software *SPSS versão 18.0*. As análises estatísticas realizadas neste estudo compreendem análises descritivas a fim de contemplar os dados de perfil, análise fatorial que consiste em um modelo de mensuração das relações entre as variáveis observadas através de fatores. Hair *et al.* (2009), postula que a análise fatorial versa sobre o problema de como analisar a estrutura das inter-relações presentes nas variáveis, através da definição de uma série de dimensões comuns, denominadas como fatores.

A fim de verificar a confiabilidade dos instrumentos, ou seja, o grau de consistência interna entre os indicadores de um fator aplicou-se o Alpha de *Cronbach*. Conforme Field (2009), valores entre $0,7 \leq \alpha < 0,8$ representam índices aceitáveis, $0,8 \leq \alpha < 0,9$, representam um bom índice e $> 0,9$, diz respeito a um ótimo índice de Alfa de *Cronbach*, sendo que valores $< 0,6$ indicam escala não confiável. E por fim, após estas análises, com o intuito de estabelecer a relação entre os fatores da escala de confiança e comprometimento, utilizou-se a análise de correspondência. Tal análise consiste em um mapeamento geográfico, sendo que os dados são analisados e expressos visualmente pelos eixos X e Y, representados a partir das associações e dissociações entre as categorias estudadas (HAIR et al, 2009).

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Perfil da Amostra

A amostra investigada, diz respeito a 575 indivíduos e pode ser mais bem visualizada por meio da tabela 1.

Tabela 01 - Perfil da amostra

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
Gênero	Masculino	223	38,7
	Feminino	352	61,3
Estado Civil	Solteiro(a)	218	38,0
	Casado(a)/União Estável	332	57,7
	Outros	25	4,3
Escolaridade	Ensino Fundamental	9	1,8
	Ensino Médio	168	29,1
	Ensino Superior	398	69,1
Idade	De 16 à 25 anos	123	21,4
	De 26 à 35 anos	112	19,4
	De 36 à 45 anos	149	25,9
	De 46 à 55 anos	89	15,5
	De 56 à 65 anos	37	6,4
Instituição	Pública	120	20,8
	Privada	455	79,0
Nível Profissional	Operacional	317	55,2
	Intermediário	209	36,5
	Chefia/Liderança	49	8,3

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

Conforme os dados na Tabela 1, a amostra é formada predominantemente por profissionais do gênero feminino com um total de 61,3% (352), 2,9% dos profissionais participantes estão com idade entre 36 e 45 anos, são casados (57,7%) ou possuem união estável. Neste sentido, parte-se do

pressuposto que independentemente de questões afetivas, alguns profissionais tendem a adiar projetos pessoais, tais como maternidade e casamento visando à consolidação de uma carreira.

Quanto ao nível de escolaridade, identificou-se que 69,1% dos profissionais possuem ensino superior completo ou em andamento. Parte-se do pressuposto que o alto nível de escolaridade da amostra pode ser derivado da exigência de mão de obra especializada, regionalidade, e o afastamento social de profissionais com baixa escolaridade, resultando assim, que os indivíduos busquem através da educação meios de viabilizar o acesso ao mercado de trabalho e diferencial competitivo.

Analisando o tipo de organizações identificou-se que 79,0% dos profissionais participantes do estudo trabalham em organizações privadas (comércio, escritórios, indústrias, bancos, restaurantes etc.), enquanto que 20,8% exercem funções em organizações públicas (municipal, estadual, federal). Paralelamente, verificou-se que 55,2% desenvolvem atividade de nível operacional (auxiliares, balconistas, serventes, telefonistas, telemarketing, etc.), 36,5% intermediário (analistas, assistentes, especialistas, médicos, professores, etc.) e apenas 8,3% em cargos de liderança/chefia. Esses dados evidenciam um paradoxo entre o nível educacional e função desempenhada, pois embora a amostra possua alta escolaridade, as funções exercidas pelos profissionais estudados são predominantemente de menor de nível hierárquico.

Observa-se, portanto, que uma vez que as interações sócio-demográficas e socioprofissionais constituem o "campo" no qual se medram e se desenrolam relações com os indicadores da abordagem biopsicossocial de QVT e das dimensões do *Burnout*, logo, configuram objeto de análise quanto a seus efeitos no ambiente social e organizacional. Neste intuito, a premissa de que o prazer pode ser obtido por meio do trabalho estimula os gestores e os estudiosos a identificar e criar estratégias eficazes na promoção da qualidade de vida e bem-estar físico, emocional e mental no ambiente laboral.

4.2 Análise Fatorial: Abordagem Biopsicossocial de QVT

A análise fatorial compreendeu as 24 questões do instrumento. Os testes realizados incluíram o Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett. Os resultados encontrados são satisfatórios, sendo que o KMO apresentou coeficiente de 0,960 e o teste de Bartlett evidenciou resultado significativo (sig 0,000) ($p = 0,0001$).

Obteve-se três fatores com autovalores superiores a 1,0, sendo que, o primeiro explicou 48,764%, e, o conjunto de fatores, explicou 60,215% do total da variância.

Tabela 02- Fatores extraídos da Análise Fatorial do constructo Qualidade de Vida no Trabalho

Fatores	Autovalores	Variância Explicada	
		Percentual	Acumulada
1	10,728	48,764	48,764
2	1,460	6,638	55,402
3	1,059	4,813	60,215

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

Consequente, foram analisadas as comunalidades das variáveis, e considerando o critério de comunalidades maior de 0,5 (LATIF, 1994), duas variáveis foram excluídas da análise fatorial. O Alpha de *Cronbach*, da escala em questão, segundo classificação de Hair *et al.* (2009), apresenta algumas associações muito boas ou boas.

Tabela 03- Alpha de Cronbach da escala de Qualidade de Vida no Trabalho.

Fatores	Variáveis	Alpha de Cronbach Final
Aspectos Organizacionais e Desenvolvimento Profissional	01, 02, 03, 04, 05, 06, 07	0,900
Políticas de Recursos Humanos	10, 11, 12, 13	0,751
Aspectos Psicossociais	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	0,897

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

A Tabela 4 apresenta uma análise detalhada da constituição dos fatores, possibilitando identificar as variáveis correspondentes de cada um, assim como a respectiva carga fatorial. Ressalta-se que, a estrutura da análise fatorial neste estudo, se comportou de forma diferente da estrutura proposta originalmente por Limongi-França (1996) que era de 4 construtos, sendo: biológico, psicológico, social e organizacional. Este fato pode ser derivado da adaptação que o instrumento sofreu para adequar-se a amostra estudada. Desta forma, após análise os mesmos foram denominados pelos autores deste estudo de: i) Aspectos Organizacionais e Desenvolvimento Profissional; ii) Políticas de Recursos Humanos; e, iii) Aspectos Psicossociais.

Tabela 08- Análise Fatorial escala Abordagem Biopsicossocial.

Fator	Descrição	Carga Fatorial
Aspectos Organizacionais e Desenvolvimento Profissional	Imagem da organização (q 01)	0,631
	Oportunidade de T e D (q 02)	0,703
	Melhorias nos processos (q 03)	0,728
	Tomada de decisão compartilhada (q 04)	0,729
	Melhorias nos processos (q 05)	0,734
	Valorização do empregado (q 06)	0,654
	Estrutura física (q 07)	0,689
Políticas de Recursos Humanos	Serviço de assistência (q 10)	0,778
	Critérios subsistemas de RH (q 12)	0,514
Aspectos Psicossociais	Relacionamento interpessoal (q 14)	0,549
	Conciliar trabalho e vida pessoal (q 17)	0,700
	Autonomia no trabalho (q 18)	0,577
	Lazer e descanso no local de trabalho (q 20)	0,598
	Direitos trabalhistas (q 21)	0,577
	Ambiente social (q 23)	0,533
	Forma de tratamento dos superiores (q 24)	0,550

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

Após a definição dos construtos foram excluídas 8 variáveis com carga fatorial abaixo de 0,5 (HAIR et al., 2009). Desta forma, este agrupamento explicita um modelo integrado de gestão que tem como objetivo a psicossomática na expansão de alternativas voltadas a promoção a saúde com a QVT. A visão holística do processo possibilita a análise e expansão de estratégias voltadas a satisfação do capital humano a partir da construção de uma cultura organizacional voltada ao atendimento e resgate de suas necessidades (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Paralelamente, com intuito de identificar os índices correspondentes a escala de Qualidade de Vida no Trabalho verificou-se que os fatores mantiveram certa regularidade nas médias, sendo que o fator 1, aspectos organizacionais e oportunidades aos empregados, atingiu índice médio de 3,399, o fator 2, políticas de RH 3,30, e o fator 3 aspectos psicossociais apresentou índice médio de 3,35 (Tabela 09). Observa-se, portanto, que estes indicadores podem ser operacionalizados na

construção de políticas e práticas de G-QVT. Estes aspectos são inerentes ao BPSO-96, instrumento criado e desenvolvido por Limongi-França (1996), que se baseou nos critérios de Walton, no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e no Índice de Desenvolvimento Social (IDS).

Tabela 05- Média, Mediana e Desvio Padrão dos fatores extraídos da análise fatorial da escala de Qualidade de Vida no Trabalho.

Fator	Média	Desvio Padrão
Aspectos Organizacionais e Desenvolvimento Profissional	3,3995	0,94006
Políticas de Recursos Humanos	3,3041	0,93097
Aspectos Psicossociais	3,3597	0,85715

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

O resultado evidenciado na tabela 05 indica que os profissionais parecem estar, indiferentes em relação aos programas de qualidade de vida no trabalho, proporcionado pelas organizações, uma vez que, a escala likert de 5 pontos, indica que a pontuação 3 refere-se a expressão “nem satisfeito, nem insatisfeito”, e os índices médios obtidos para os três fatores apresentam-se na faixa de 3,30 à 3,39. Este resultado aponta para uma situação preocupante, pois a indiferença demonstrada pelos pesquisados, pode estar relacionada à percepção de falhas nos programas de qualidade de vida. Sendo assim, recomenda-se que as organizações reavaliem seus programas, a ponto de identificar se os fatores biopsicossociais estão sendo atendidos, e no caso se estar, buscar identificar as causas da indiferença dos profissionais.

Diante deste contexto, verifica-se que, como elemento de gestão organizacional, a abordagem biopsicossocial de QVT dá consistência e legitimidade para o desenvolvimento sustentável do trabalho, com credibilidade social e comunitária, integração psicossocial, capacitação, realização e no mapeamento de necessidades e expectativas através do contrato psicológico (LIMONGI-FRANÇA, 2009). Para tanto, as discussões em torno da QVT colocam em destaque e reafirmam a importância da satisfação profissional na gestão de pessoas, além disso, promove o debate sobre a necessidade de (re)pensar as políticas e práticas de gestão atualmente adotadas pelas organizações (BATISTA; ANTUNES e IIZUKA, 2012). A esse propósito, a visão biopsicossocial de QVT pode ser uma estratégia vital para o bem-estar e satisfação profissional.

4.3 Análise Fatorial: Escala de *Burnout*

A fim de realizar a análise fatorial das variáveis da Escala de *Burnout*, foram utilizadas, as 16 questões do instrumento, com o intuito de identificar possíveis associações entre as variáveis, a fim de agrupá-las em fatores comuns. Os testes iniciais da análise fatorial dizem respeito ao *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO) e ao Teste de Esfericidade de Bartlett, tais procedimentos estatísticos permitem identificar a qualidade das correlações entre as variáveis, indicando se é possível prosseguir com a análise fatorial (PESTANA; GAGEIRO, 2008). Os resultados dos testes caracterizam-se como satisfatórios, sendo que o KMO apresentou coeficiente de 0,856 e o teste de Bartlett apresentou resultado significativo ($p = 0,0001$).

Logo após, com objetivo de realizar a extração dos fatores, utilizaram-se os critérios dos autovalores (*eigenvalues*) maiores que 1,0 e porcentagem da variância explicada. Foram obtidos quatro fatores com autovalores superiores a 1,0, sendo que o primeiro explicou 34,764 % da variância (Tabela 6).

Tabela 6 - Fatores extraídos da análise fatorial do constructo de *Burnout*, com respectivos autovalores e variância explicada.

Fatores	Autovalores	Variância Explicada	
		Percentual	Acumulada
1	5,215	34,764	34,764
2	2,795	18,634	53,398
3	1,226	8,172	61,569

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Em seguida, analisaram-se as comunalidades. Tendo em vista o critério de comunalidades maior de 0,5 para cada questão (LATIF, 1994), uma variável foi suprimida da análise fatorial. A Tabela 7 apresenta o Alpha de *Cronbach* (Tabela 8), que conforme Hair et al. (2009), tendo em vista que os índices encontrados, apresenta boa associação entre as variáveis.

Tabela 7 - Alpha de *Cronbach* da escala de *Burnout*.

Fatores	Variáveis	Alpha de <i>Cronbach</i> Final
Exaustão Emocional	01, 02, 03, 04, 05	0,857
Despersonalização	07, 08, 09, 10	0,835
Envolvimento Pessoal no Trabalho	11, 12, 13, 14, 15, 16	0,828

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

A partir da Tabela 9, pode-se observar que a estrutura da análise fatorial, manteve-se a mesma da escala original. E, através de uma análise mais detalhada, é possível identificar as variáveis correspondentes a cada fator, assim como, verificar a carga fatorial obtida neste estudo, como mostra a Tabela 9.

A Tabela 08 demonstra a análise fatorial escala de confiança com a organização.

Fator	Descrição	Carga Fatorial
Exaustão Emocional	Esgotamento (q. 01)	0,776
	Esgotamento (q. 02)	0,839
	Esgotamento (q. 03)	0,762
	Tensão (q. 04)	0,719
	Esgotamento (q. 05)	0,739
Despersonalização	Falta de Interesse (q. 07)	0,770
	Falta de Entusiasmo (q. 08)	0,750
	Descrença no trabalho (q. 09)	0,753
	Questionamento da Importância do Trabalho (q. 10)	0,765
Envolvimento Pessoal no Trabalho	Solução de Problemas (q. 13)	0,528
	Contribuição a Organização (q. 14)	0,636
	Confiança (q. 15)	0,883
	Confiança (q. 16)	0,865

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

O resultado da análise fatorial exposto na Tabela 08 vai ao encontro dos postulados de Maslach (1996), ao destacar o *burnout* como modelo multidimensional composto por três dimensões (EE, DP e EPT). Contudo, vale destacar que duas variáveis da dimensão envolvimento pessoal no trabalho foram excluídas por possuírem valores abaixo de 0,5.

Portanto, estes achados vão ao encontro dos postulados de Maslach (2007), ao ressaltar que o *Burnout* refere-se a uma grave síndrome de caráter psicológico, reflexo da exposição prolongada de um indivíduo a fatores que ocasionam stress. Constituindo-se de três dimensões: i) **exaustão**, refere-se ao sentimento de tensão, esgotamento físico, emocional, moral e psicológico dos indivíduos; ii) **despersonalização**, diz respeito a quando o indivíduo apresenta atitudes de ironia, falta de interesse e entusiasmo, hostilidade, distanciamento, descrença e questionamento da importância do seu trabalho; e, iii) **envolvimento pessoal no trabalho**, indica a minimização da crença do indivíduo em sua capacidade de realização, prazer, confiança, contribuição, assim como a demonstração de indícios de abandono sua atividade profissional. Sendo assim, apresenta *Burnout* indivíduos com altos índices de exaustão e despersonalização e baixos indícios de eficácia profissional, o contrário também é verdadeiro.

A fim de identificar os índices correspondentes aos fatores da escala de *Burnout*, verificou-se que o Envolvimento Pessoal no Trabalho foi à dimensão que atingiu maior índice médio (4,8020) (Tabela 9).

Fator	Média	Desvio Padrão
Exaustão Emocional	2,0762	1,45778
Despersonalização	1,0765	1,43060
Envolvimento Pessoal no Trabalho	4,8020	1,13721

Tabela 9 – Média e Desvio Padrão dos fatores extraídos da análise fatorial da escala de Confiança do Empregado na Organização.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

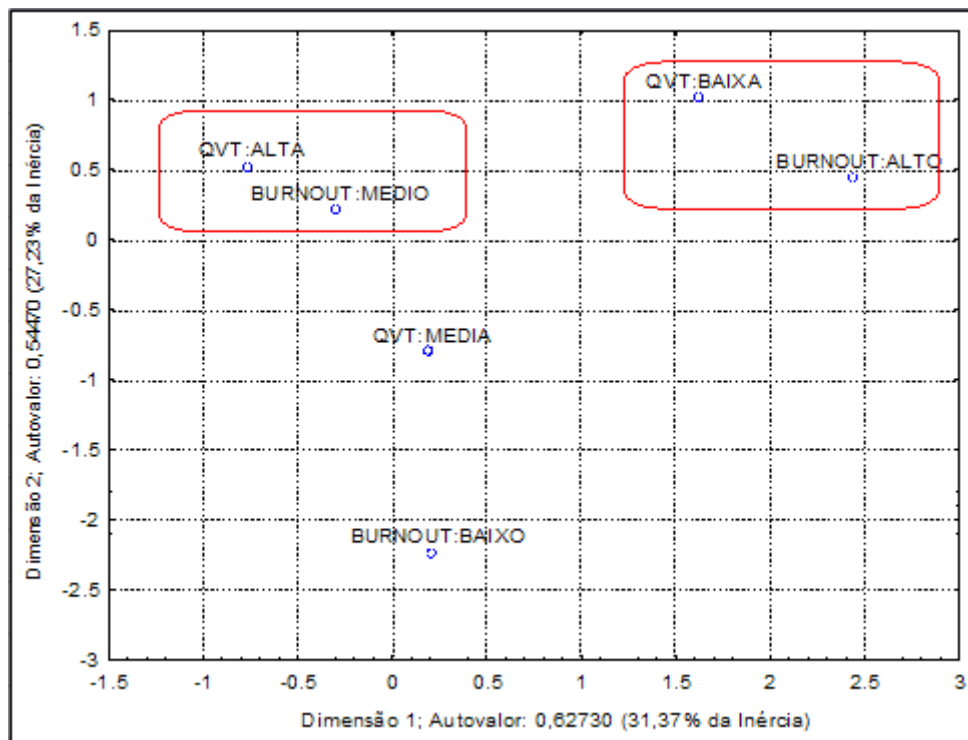
O grau, forma e número de manifestações em cada profissional dependerão da configuração dos fatores individuais e ambientais (REGO; FERREIRA; COSTA, 2012). Desta forma, tendo em vista os resultados obtidos, considera-se que, a amostra em questão NÃO apresenta a Síndrome de *Burnout*, pois segundo Schaufeli et al. (2002), uma vez que, os itens são avaliados pela frequência, altos escores em exaustão e despersonalização e baixos escores em envolvimento pessoal no trabalho indicam a ocorrência de *Burnout*. Conclui-se, ao analisar os índices obtidos, que conforme o Modelo de *Burnout* de Maslach (1976), a Exaustão é a primeira dimensão a surgir, como indicativo da síndrome, e esta, neste grupo, evidencia índice médio de 2,07 que pode ser considerado indicativo de nível baixo. A segunda dimensão do modelo de *Burnout* diz respeito à Despersonalização, a qual obteve índice médio de 1,07, representando também, indicativo de nível baixo. Por fim, o Envolvimento Pessoal no Trabalho apresentou índice médio de 4,80, sendo considerado um alto indicativo. Pode-se afirmar então, que a população pesquisada, não apresenta a síndrome, uma vez que, médias baixas de Exaustão e Despersonalização, e altas de Envolvimento Pessoal no Trabalho, não representam indicativo de *Burnout* (SCHAUFELI et al., 2002).

Do ponto de vista teórico, Schaufeli e Bakker (2003) destaca que o EE e DP afiguram-se como os principais sintomas do *burnout*, estas dimensões representam o componente energético e interpessoal, respectivamente. Sendo que, a síndrome é representada pelo polo negativo destas duas dimensões. Paralelamente, Maslach (1999) aponta em seus estudos que o EPT possui relação inversa com as outras duas dimensões (EE e EPT). Estes aspectos destacam que um avanço futuro para lidar efetivamente com o *burnout* demanda um enfoque com objetivo de promover o engajamento/comprometimento e não simplesmente reduzir a exaustão emocional e a despersonalização.

4.4 Análise de Correspondência

A partir da análise de correspondência, buscou-se compreender a ligação entre a síndrome de *burnout* e a qualidade de vida no trabalho. Assim, por meio desta técnica foi gerado um gráfico, no qual os dados deste estudo foram interpretados analogamente a um mapeamento geográfico expresso visualmente pelos eixos X e Y. Sendo que, a leitura das distâncias categorias-linha e categorias-coluna entre as variáveis analisadas representam: (i) *associações*, quanto menor a distância entre as categorias; e (ii) *dissociações*, quanto mais distantes forem as relações entre as categorias (HAIR et al., 2009).

Figura 01. - Relação entre a síndrome de *burnout* e abordagem biopsicossocial de QVT.



Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

Por fim, indo ao encontro das análises anteriores, observa-se que os níveis médios dos fenômenos estudados não possuem ligações consistentes entre as categorias. Assim, devido à proximidade dos construtos expressos no mapeamento da Figura 24, verificou-se ligação entre as categorias “Alta” Qualidade de Vida no Trabalho e “Média” Síndrome de *Burnout* (QVT: ALTA com BURNOUT: MEDIO) e “Baixa” Qualidade de Vida no Trabalho e “Alta” Síndrome de *Burnout* (QVT: BAIXA com BURNOUT: ALTO). As categorias QVT: MEDIA com BURNOUT: BAIXO não demonstraram ligação próxima entre as categorias analisadas. Estes dados evidenciam que profissionais com insatisfação com os níveis de QVT possuem forte predisposição no desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*. Assim, profissionais com nível alto de QVT mesmo que satisfeitos podem ter *Burnout* em nível intermediário.

Os resultados da análise de dados evidenciam associação por meio da proximidade das extremidades (baixa e alta) de satisfação com os aspectos de QVT no desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* dos profissionais da amostra. Estes achados vão ao encontro dos achados de Trigo; Teng e Hallak (2007) que destacam a relação direta entre a qualidade de vida no trabalho e a Síndrome de *Burnout*. Sendo que, todos os atores envolvidos neste processo saem perdendo, o

profissional sofre com as consequências físicas, mentais e emocionais e a organização tem prejuízos econômicos. Visando combater o *Burnout*, as organizações necessitam realizar adequações dos planos de cargos e salários, avaliarem periodicamente a percepção dos profissionais versa a satisfação e bem-estar no trabalho, analisar o grau de comunicação entre seus membros, avaliação de desempenho, desenvolver programas de acompanhamento e suporte social, etc.

Os resultados obtidos neste estudo evidenciaram relação direta entre os aspectos da abordagem biopsicossocial de QVT com as dimensões da Síndrome de *Burnout* em profissionais de nível operacional, intermediário e liderança. É interessante, no entanto, que em níveis baixos a Qualidade de Vida no Trabalho impacta mais significativamente no *Burnout* do que em níveis altos. Assim, o profissional deve ser compreendido como complexo-psicossomático composto de potencialidades que respondem simultaneamente as condições da vida, fatores esses que contribuem para a formação integral do ser humano (LIMONGI-FRANÇA, 1996; SAMPAIO, LUZ, 2009).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao findar este estudo, observou-se primeiramente que a amostra pesquisada, não apresenta indicativos da presença da síndrome de *Burnout*, segundo critérios estabelecidos por Schaufeli et al. (2002). Para tais autores, seriam indicativos de *Burnout* altos índices de Exaustão e Despersonalização e baixos índices de Envolvimento Pessoal no Trabalho. Assim, a Exaustão seria a primeira dimensão a surgir como indicativo da patologia, apresentando pontuação mais elevada quando comparada as outras dimensões. No caso deste estudo, pode-se verificar que a Exaustão, apresentou resultado médio 2,07, indicando que o sentimento de exaustão não é muito frequente nos indivíduos que fizeram parte deste estudo.

Sendo o *Burnout*, um fenômeno multifacetado, que pode se desenvolver ao longo dos anos, não é possível afirmar que os sujeitos de pesquisa não desenvolverão a síndrome. Desse modo, o estudo sugere uma reflexão sobre os possíveis riscos que os profissionais estão expostos, principalmente em relação aos potenciais estressores presentes na rotina de trabalho. Conforme Cushway (1992), o desenvolvimento de *Burnout*, pode emergir no decorrer da fase acadêmica e prosseguir durante a vida profissional. Destarte, entende-se que a ocorrência de *Burnout*, no ambiente de trabalho, é considerada um problema organizacional e não do indivíduo.

Da escala da Abordagem Biopsicossocial de QVT, emergiram três fatores: 1) Aspectos Organizacionais e Desenvolvimento Profissional; 2) Políticas de Recursos Humanos e 3) Aspectos Psicológicos e sociais. O resultado na análise indica certa indiferença, por parte dos profissionais, em relação aos programas de qualidade de vida no trabalho, proporcionado pelas organizações. Tal resultado evidencia-se como preocupante, pois a indiferença pode estar relacionada à percepção de falhas nos programas de QVT. Conseqüentemente, sugere-se que as organizações esses programas sejam reavaliados.

A análise de correspondência evidenciou que profissionais insatisfeitos com os programas de QVT apresentam maior predisposição no desenvolvimento da síndrome de *burnout*. Sendo assim, os resultados da análise evidenciaram certa associação por meio da proximidade das extremidades (baixa e alta) de satisfação com os aspectos de QVT no desenvolvimento da síndrome de *burnout* dos profissionais da amostra pesquisada.

Ressalta-se a necessidade do aprofundamento dos resultados aqui obtidos, investigando outras variáveis, assim como diferentes populações, ou ocupações específicas relacionadas à experiência laboral, uma vez que, a literatura sobre o tema no Brasil, ainda é considerada incipiente. Dentre as limitações do estudo, destaca-se que, tendo em vista o tipo de amostra, não probabilística, não permite inferências além do estudo. E apesar de ser um estudo quantitativo, a

generalização dos achados não pode ser estendida aos demais profissionais do estado ou mesmo do Brasil, em função das diferenças e também da estrutura e cultura das organizações. Como sugestão de estudos futuros, sugere-se a replicação deste estudo em outros contextos, assim como, o uso da análise de equações estruturais, a fim de propor um modelo para a explicação da síndrome de *Burnout* em profissionais brasileiros.

REFERENCIAS

- ANTONIO, F. A. A. **A díade gestor-subordinado: as relações entre a compatibilidade dos valores humanos e o estado pessoal de qualidade de vida no trabalho.** (Dissertação Mestrado em Administração) Universidade de São Paulo. São Paulo: SP, 2011.
- ARAÚJO, T. L. de ; BENEVIDES-PEREIRA, A. T. ; FRANÇA, I. S. X. ; ALCHIERI, J. C. **Aspectos sociodemográficos relacionados à síndrome de burnout.** Revista Inspirar, v. 2, p. 6-13, 2010.
- BAKER, M. J. **Selecting a research methodology.** The Marketing Review. Westburn, 2005.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- CARVALHO, C. C.; MAGALHÃES, S. R. **Inteligência Emocional como estratégia de prevenção contra a Síndrome de *Burnout*.** Revista da Universidade Vale do Rio Verde, Três Corações, v. 11, n. 2, p. 540-550. ago/dez, 2013.
- CHAN, D. W. **Emotional intelligence and components of *burnout* among chinese secondary school teachers in Hong Kong.** Teaching and teacher education, 2006.
- CUSHWAY, D. **Stress in clinical psychology trainees.** British Journal of Clinical Psychology, 37, 337-341, 1992.
- DEJOURS, C. **Abanalização da injustiça social.** Tradução de LA Monjardim. 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- DOLAN, N. **The relationship between burnout and job satisfaction in nurses.** Journal of Advanced Nursing, 12, p. 3-12, 1987.
- ENACHE, R. G. **Burnout syndrome and work accidents.** SciVerse SchienceDirect. Procedia - Social and Behavioral Sciences 78 (2013) 170 – 174. 2013.
- FELICIANO, K. V. O.; KOVACS, M. H.; SARINHO, S. W. **Sentimentos de profissionais de serviços de pronto-socorro pediátrico: reflexões sobre o burnout.** Revista Brasileira de Saúde e Maternidade Infantil, Recife, v.5, .3, p. 319-328, 2005.
- FRANÇA JÚNIOR, N. R.; PILATTI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho.** In: *SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO*, 11., 2004, Bauru. Anais... Bauru: UNESP, 2004.
- FRANÇA, H. H. **A síndrome de burnout.** Revista Brasileira de Medicina, 44, 8,197-199. 1987.
- FREUDENBERGER, H. J. **Staff burn-out.** Journal of Social Issues, 30, 159-165, 1974.
- GENUÍNO, S. L. V.; GOMES, M. S.; MORAES, E. M. **O estresse ocupacional e a síndrome de burnout no ambiente de trabalho: suas influências no comportamento dos professores da rede privada do ensino médio de João Pessoa.** Revista Anagramas: Revista Científica Interdisciplinar da Graduação, ano 3, 2 ed. fev. 2010.
- HAIR, J.; BLACK, W.; BABIN, B.; ANDERSON, R.; TATHAM, R. **Análise Multivariada de dados.** 6ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

- HALBESLEBEN, J. R. B.; ZELLARS, K. **Stress e a interface trabalho-família**. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. (Org.). Stress e qualidade de vida no trabalho. São Paulo: Atlas, 2007. *Journal of Happiness Studies*, 3, p. 71-92, 2002.
- LATIF, S. A. **A Análise Fatorial auxiliando a resolução de um problema real de pesquisa de marketing**. Caderno de pesquisas em administração. São Paulo, 2º SEM. 1994.
- LIMA, N. K. N.; LIMA, C. F.; SILVA, E. S.; OLIVEIRA, J. A. **Burnout**: analisando a síndrome no ramo das indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte. In: XXXII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000**- Tese de doutorado. São Paulo: FEA USP, 1996.
- _____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho - uma abordagem psicossomática**. v. 1. 191 p. São Paulo: Atlas, 2012.
- LIN, L. P.; LIN, J. D. **Job Burnout amongst the institutional caregivers working with individuals with intellectual and developmental disabilities**: utilization of the chinese version of the copenhagen burnout inventory survey. *Research in Autism Spectrum Disorders*,. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 7, 777–784. 2013.
- MACEDO, J.; MATOS. A. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo realizado com os funcionários da Unicentro, do campus de Irati. Disponível em: <web03.unicentro.br/especializacao/.../32-Ed3_CS-QualidadeRE.pdf>, 2007. Acesso em: 02 Abr. 2012.
- MARTEL, J. P.; DUPUIS, G. **Quality of work life**: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, v. 77, p. 333-368, 2006.
- MASLACH, C. **Burned-out**. *Human Behav.* 5, 16–22, 1976.
- _____. Entendendo o *Burnout*. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e Qualidade de vida no Trabalho**: Perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo, Atlas, 2007.
- MASLACH, C. S. E.; JACKSON, S.; LEITER, M. P. **The Maslach burnout inventory - test manual**. 3. ed. Palo Alto, CA. Consulting Psychologist Press, 1996.
- NARS, F. C. F.; FERREIRA, F. C. F.; FISCHER, A. L. **A motivação do homem para o trabalho**: um estudo sobre o impacto da crise econômica mundial. *Rev. Adm. UFSM*, Santa Maria, v. 6, n. 2, 2013.
- OLIVEIRA, L. O.; OLIVEIRA, J. H. R.; GODOY, L. P.; LORENZETT, D. B.; GODOY, T. P. **Análise de riscos ocupacionais para implantação de melhorias em uma clínica renal**. *Ver. Adm. UFSM*, Santa Maria, v. 6, n. 4, dez, 2013.
- OLIVEIRA, R. O.; SILVA, I. B.; CASTRO, D. S. P.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho - QVT dos professores de ensino técnico federal**: os fatores biopsicossociais e organizacionais de satisfação. *Revista de Administração da UNIMEP – v.11, n.2, Maio/Agosto – 2013*.
- PAIVA, K. C. M.; DUTRA, M. R. S.; BARROS, V. R. F.; SANTOS, A. O. **Estresse ocupacional e burnout de jovens trabalhadores**. In: XXXVII Encontro Nacional de Administração. Anais: Enanpad, Rio de Janeiro: RJ, 2013.
- PAPP, H. **Adaptação para o português do maslach burnout inventory- general survey** (inventário maslach de burnout – população geral). 2007. 41 p. Trabalho de Conclusão de

Curso (Graduação) – Universidade do Vale do Itajaí, 2007.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. G. **Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS**. 5ª ed. Lisboa: Silabo, 2008.

SAMPAIO, Rosana Ferreira and LUZ, Madel Terezinha. **Funcionalidade e incapacidade humana: explorando o escopo da classificação internacional da Organização Mundial da Saúde**. *Cad. Saúde Pública* [online]. 2009, vol.25, n.3, pp. 475-483. ISSN 0102-311X.

SCHAUFELI, W. B.; LEITER, P. M.; MASLACH, C. **Burnout: 35 years of research and practice , career development international**, v. 14, n. 3, pp. 204-220. 2009.

SCHAUFELI, W.B.; SALANOVA, M.; GONZALEZ-ROMA; V.; BAKKER, A. B. **The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach**. *Journal of Happiness Studies*, 3, p. 71-92, 2002.

SCHAUFELI, W.; BAKKER A. **UWES: Utrecht, work engagement scale preliminary manual**. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. 2003.

SCHAUFELI, W.; SALANOVA, M. **Work engagement: on how to better catch a slippery concept**. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 39-46. 2011.

TAMAYO, M. R. **Burnout: aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho**. In A. Tamayo (Ed.), *Estresse e cultura organizacional* (pp. 75-105). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2008.

TECEDEIRO, M. **Fatores psicológicos na síndrome de burnout: o narcisismo como variável preditora da síndrome**. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e Psicopatologia. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada, 2005.

TIMOSSI, L.S. et al . **Análise da qualidade**

de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. *Produção*, São Paulo, v. 20, n. 3, 2010.

TRIGO, T.R.; TENG, C.T. & HALLAK, J.E.C. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos**. *Rev. psiquiatr. clín.*, São Paulo, v. 34, n. 5, 2007.

VENSON, A.; FIATES, G; DUTRA, A.; CARNEIRO, M.; MARTINS, C. **O Recurso mais Importante para as Organizações são mesmo as pessoas? Uma Análise da Produção Científica sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**. *Rev. Adm. UFSM*, Santa Maria, v. 6, n. 1, p. 139-156, 2013.

XAVIER, J. W. J.; RIOS, O. L. FRANÇA-BOTELHO, A. C. **Qualidade de vida no trabalho, o desafio de vencer a síndrome de burnout e suas consequências**. *Revista Saúde e Pesquisa*, v. 6, n. 1, p117-121, jan/abr. 2013.