

INVENTÁRIO DE BURNOUT DE MASLACH E SUA APLICAÇÃO GENERAL SURVEY NO SERVIÇO PÚBLICO

VALÉRIA DA VEIGA DIAS

Universidade Federal do Rio Grando do Sul
valeria-adm@hotmail.com

MARCELO DA SILVA SCHUSTER

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria
mschuster06@hotmail.com

LUCIANA FLORES BATTISTELLA

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria
luttibattistella@gmail.com

JÚLIA BOLZAN SCAPIN

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria
jubolzanscapin@gmail.com

INVENTÁRIO DE BURNOUT DE MASLACH E SUA APLICAÇÃO *GENERAL SURVEY* NO SERVIÇO PÚBLICO

Resumo

O presente estudo buscar identificar quais os níveis de *Burnout* em uma Instituição pública federal, composta por uma diversidade de cargos, utilizando para isso a escala *Maslach Burnout Inventory – General Survey*. O método consistiu na aplicação de uma pesquisa survey de natureza quantitativa e amostra probabilística e estratificada de 366 questionários válidos. Foram realizados ainda testes para hipóteses referentes a idade, classe, escolaridade e tempo de serviço. Os resultados indicam que a confiabilidade da MBI-GS foi de 0,88 para as 16 variáveis, o que pode ser considerado ótimo e indica que a mesma mensura bem o que se propõem. Os níveis de Burnout encontrados nos servidores desta instituição, assim como para suas dimensões Exaustão, Cinismo e Eficácia no Trabalho foram caracterizados como médios/moderados. No teste de hipóteses verificou-se que ha existência de diferença entre as médias das faixas etárias para o Burnout, e os mais jovens apresentam maiores médias para duas dimensões, apenas para a exaustão não verificou-se diferença entre faixas etárias, evidenciou-se também que não há comprovação estatística que diferencie pessoas com maior ou menor tempo de serviço e o mesmo resultado foi encontrado para burnout em docentes e técnicos. O caráter inovador deste estudo na formação do conhecimento sobre Burnout se da no sentido que trabalha com a versão da escala MBI para uma população sem restrição de profissões e cargos (MBI-GS), que apresenta raríssimos estudos no Brasil. O estudo contribui ainda testando a escala para a realidade do serviço público e para uma população diversa, isso configura-se como diferencial porque em geral os estudos anteriores se restringiram a populações na área da saúde e posteriormente docentes e estudantes.

Palavras- chave: Burnout, MBI-GS, Serviço Público, Exaustão.

Abstract

This study seek to identify what levels of burnout in a federal institution, composed of a variety of positions, using this scale Maslach Burnout Inventory - General Survey. The method consists in applying a quantitative survey research and stratified probabilistic sample of 366 valid questionnaires. Tests were also performed for hypotheses regarding age, class, educational level and length of service. The results indicate that the reliability of MBI-GS was 0.88 for the 16 variables, which can be considered good and indicates that it measures the right proposed. Burnout levels found in servers of this institution, as well as its dimensions Exhaustion, Cynicism and Effectiveness at Work were characterized as medium / moderate. In hypothesis testing we found that there exist difference between the mean age for Burnout, and younger have higher averages for two dimensions, not just to exhaustion were significantly different between age groups, there was also that there is no statistical evidence that distinguishes people with greater or lesser length of service and the same results were found for burnout in teachers and technicians. The innovative nature of this study in the formation of knowledge about Burnout is the effect of working with the version of the MBI scale for a population without restriction professions and positions (MBI-GS), which has very few studies in Brazil. The study also contributes by testing the scale to the reality of public service and a diverse population, it is configured as differential because generally the earlier studies were restricted to populations in health and later teachers and students.

Keywords: Burnout, MBI-GS, Public Service, Exhaust.

1. INTRODUÇÃO

A relação estresse e trabalho vêm despertando maior interesse dos pesquisadores, em um estudo do quarto relatório europeu sobre as condições de trabalho no ano de 2005, 22% dos trabalhadores europeus sofrem as consequências de um ambiente com elevada carga de estresse e os setores de maior risco são saúde, serviço social e educação (PETERSON et al., 2008).

Grau-Alberola et al. (2010) afirma que uma das respostas dos trabalhadores a esses ambiente é o burnout, caracterizado como uma resposta psicológica ao estresse crônico relacionado ao trabalho de natureza interpessoal e emocional que aparece em profissionais que trabalham em contato direto com os clientes ou usuários finais da organização.

Este autor afirma ainda que as organizações que prestarem serviços com contato direto com os clientes devem apresentar um maior risco de esgotamento de seus colaboradores devido ao envolvimento emocional necessário para atendimento de outras pessoas (GRAU-ALBEROLA et al., 2010).

Na esfera institucional, o Burnout traz efeitos negativos na produção, diminuindo a qualidade do trabalho executado, podendo gerar aumento do número de faltas ao trabalho, aumentar a rotatividade dos trabalhadores, elevar o número de acidentes ocupacionais, fazer com que o trabalhador se afaste da organização e a denigra, como consequência disso levar a prejuízos financeiros (BENEVIDES-PEREIRA, 2003).

No serviço público a atenção a síndrome de Burnout torna-se necessária, pois segundo Dos Santos Palazzoi, Carlottoi e Castro (2012) essas instituições são confrontadas com demandas por melhorias na qualidade dos serviços prestados em um contexto de escassez de recursos gerando ambientes com maiores tensões, o que podem levar ao desenvolvimento da síndrome.

Com vistas aos fatos apresentados o presente estudo buscar identificar quais os níveis de Burnout em uma Instituição pública federal, composta por uma diversidade de cargos, utilizando para isso a escala *Maslach Burnout Inventory – General Survey*, desenvolvida para uma população com diversos cargos.

A estruturação do estudo consiste nesta introdução, um referencial com o debate do que conceito e consequências da síndrome, a explanação do método utilizado, a apresentação dos resultados composto do perfil da amostra, a média das dimensões da escala e testes de diferenças entre aqueles que compõem a amostra e por fim das considerações finais do estudo, além das referencias utilizadas para compor este.

2. BURNOUT

Os estudos sobre a síndrome de Burnout começaram na década de 1970, por Herbert Freudenberger em uma clínica de cuidados de saúde gratuitos (INNSTRAND et al., 2011). Segundo Maslach e Goldberg (1998, p. 70 apud PETERSON et al., 2008) o Burnout apresenta um desenvolvimento gradual em resposta a estressores crônicos no trabalho, procedente das tensões criadas por um ambiente onde as demandas de trabalho são maiores que os recursos materiais e humanos, surge a percepção de uma sobrecarga de trabalho.

Carneiro (2010) afirma que após o desequilíbrio entre as demandas de trabalho e os recursos para a execução destes, ocorre o enfrentamento defensivo, onde o trabalhador tenta defender-se das tensões experimentadas ocasionando comportamentos de distanciamento emocional, retirada, cinismo e rigidez. E, após, o individuo busca uma resposta emocional ao desajuste percebido reduzindo o seu interesse e a responsabilidade pela sua função.

Lindblom et al. (2006) corroborando afirmando que o burnout manifesta através de três dimensões, exaustão, cinismo e reduzida eficácia profissional. Hakanen, Bakker e Schaufeli (2006) descreve a Exaustão como sentimentos de tensão, fadiga particularmente crônica resultante de sobrecarregar de trabalho. O cinismo como uma atitude indiferente ou distante em relação ao trabalho em geral, e as pessoas com quem se trabalha, e a falta de eficácia profissional como à redução de sentimentos de competência, a realização bem-sucedida, e realização tanto em um posto de trabalho ea organização.

As dimensões de *Burnout* são desencadeadas por fatores facilitadores e desencadeadores, a *World Health Organization* (Organização Mundial de Saúde) (1998, *apud* CARNEIRO, 2010) enumera os principais fatores de risco para a síndrome de *burnout*, dividindo-os em aspectos ligados a organização, ao indivíduo, ao trabalho e a sociedade, conforme Quadro 1.

Dimensões	Fatores
Organizacionais:	Burocracia (excesso de normas); falta de autonomia; normas institucionais rígidas; mudanças organizacionais frequentes; falta de confiança, respeito e consideração entre os membros da equipe; comunicação ineficiente; impossibilidade de ascender na carreira, melhorar a remuneração, de reconhecimento de seu trabalho, entre outras; o ambiente físico e seus riscos; acúmulo de tarefas por um mesmo indivíduo; convívio com colegas afetados pela síndrome.
Individuais	Tipo de personalidade com características resistentes ao estresse ou <i>hardness</i> ; <i>locus</i> de controle interno; auto-estima, autoconfiança, auto-eficácia; padrão de personalidade; super-envolvimento; pessimismo; perfeccionistas; indivíduos com grande expectativa e idealismo em relação à profissão; indivíduos controladores; indivíduos passivos; gênero; nível educacional; estado civil.
Laborais	Sobrecarga; baixo nível de controle das atividades ou acontecimentos no próprio trabalho, baixa participação nas decisões sobre as mudanças organizacionais; expectativas profissionais; sentimentos de injustiça e de iniquidade nas relações laborais; trabalho por turnos ou noturno; precário suporte organizacional e relacionamento conflituoso entre colegas; tipo de ocupação; relação muito próxima e intensa do trabalhador com as pessoas a que deve atender, responsabilidade sobre a vida do outro; conflitos de papel; ambigüidade de papel.
Sociais	Falta de suporte social e familiar; manutenção do prestígio social em oposição à baixa salarial que envolve determinada profissão; valores e normas culturais.

Quadro 1: Fatores desencadeadores de Burnout

Fonte: OMS (1998), adaptado de Carneiro (2010).

Esses desencadeadores são encontrados em qualquer ambiente de trabalho, mas no serviço público por um apego as normas, eles tendem a ser intensificados. Em uma Instituição pública, composta por uma diversidade de cargos tanto ligados a docência quanto ligados a estrutura administrativa esses desencadeadores estão presentes em diferentes níveis mudando conforme local de trabalho, cargo, função e idade.

Ahola et al. (2006) afirma que o Burnout tem sido observado com mais frequência entre os trabalhadores jovens do que entre aqueles com idade superior a 30 ou 40 anos, o que nos leva a hipótese:

H1: Existe diferença nos níveis de *Burnout* entre as faixas etárias dos servidores da instituição.

Rudman e Gustavsson (2012) afirma que o burnout apresenta maior frequência e iminência no início da carreira, o que nos leva a hipótese:

H2: Existe diferença nos níveis de *Burnout* entre o tempo de serviço dos servidores da instituição.

O estudo do Burnout teve seu início ligado as áreas de saúde e posteriormente á educação. Demerouti et al. (2001) afirma que para a maioria dos autores trabalhar com pessoas passou a ser vista como intrínseca ao burnout, simplesmente porque a maioria dos autores só olhou para as situações em que a ocupação exige trabalhar com pessoas, propondo assim a terceira hipótese.

H3: Existe diferenças nos níveis de *burnout* entre servidores da área administrativa e docentes.

Para a realização do estudo foi utilizada a escala MBI-GS que é uma adaptação da MBI-Serviços humanos, para a mensuração do burnout em um sentido genérico, medindo as relações dos entrevistados com seu trabalho em um continuum de envolvimento com burnout, através de três dimensões, exaustão, cinismo e eficácia profissional (SCHAUFELI; GREENGLASS, 2001).

3. MÉTODO

Este estudo caracteriza-se por tratar-se de uma pesquisa descritiva de natureza quantitativa, realizada em uma Instituição Federal Pública, com um quadro de 3.334 servidores vinculados aos centros de ensino e a reitoria.

Para realização da pesquisa foi utilizado uma amostragem estratificada que Malhotra (2012) define como uma técnica realizada em duas etapas, dividir a população em subpopulações, nestes caso foram os locais de trabalho dos servidores, distribuindo-se por centros de ensino e reitoria, e escolher os participantes de forma aleatória. Ressalta-se que a pesquisa foi realizada no período de março a abril de 2013, após a sua aprovação no comite de ética da instituição.

Para o cálculo do número mínimo de participantes foi estabelecido um nível de confiança de 95% e um erro padrão de 5%, obtendo-se assim o total necessário de 346 questionários, para alcançar este número foram entregues 670 questionários nos diversos setores e realizando uma visita para recolher os questionários após uma semana, posteriormente após 3 dias e a última visita após 4 dias.

Ao todo foram obtidos 367 questionários respondidos por profissionais de todos os cargos, caracterizando uma amostra com diversas profissões, o que torna possível o uso da MBI-GS.

A Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) foi desenvolvida em 1996 por Schaufeli et al. ampliando a noção de exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal para além da característica de domínio interpessoal aos serviços humanos, eles alterando para três dimensões genéricas, exaustão, cinismo e eficácia profissional, no entanto, ao contrário das anteriores pequenas adaptações na redação dos itens, o MBI-GS inclui diferentes itens que se referem a aspectos mais gerais, não-sociais do trabalho (DEMEROUTI et al., 2003), conforme demonstradas no Quadro 2.

EE1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho
EE2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho
EE3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho
EE4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim
EE5	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho
EE6	Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado
CI1	Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função
CI2	Sou menos entusiasmado com o meu trabalho
CI3	Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo
CI4	Duvido da importância do meu trabalho
ET1	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho
ET2	Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho
ET3	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.
ET4	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.
ET5	Na minha opinião, sou bom no que faço
ET6	No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.

Quadro 2 – Variáveis por fator de Burnout MBI-GS

Na mensuração dos níveis de Burnout com a escala MBI-GS, são definidos que valores até 1,33 são considerados baixos, entre 1,34 e 2,43 intermediários e acima de 2,43 altos, conforme determina Mclaurine (2008), o mesmo autor ainda especifica os níveis por fatores, conforme Quadro 3.

	Baixo	Moderado	Alto
Burnout	<1,33	1,34 – 2,43	>2,43
Exaustão Emocional	<2,0	2,1 – 3,19	>3,20
Cinismo	<1,0	1,01 – 2,10	>2,20
Eficácia no Trabalho	>4,0	4,01 – 4,99	>5,0

Quadro 3 Valores de Burnout

Fonte: MCLAURINE (2008)

Os dados coletados foram tabulados por meio do *Microsoft Excel* e posteriormente, analisados estatisticamente utilizando o *software SPSS*. Para verificação dos objetivos deste estudo foi realizada a verificação da confiabilidade da escala no ambiente pesquisado e análise das médias encontradas para o construto Burnout e suas dimensões e posteriormente a realização dos testes de hipóteses, conforme é apresentado na seção seguinte.

4. RESULTADOS

Para a verificação e análise dos níveis de Burnout neste estudo contou-se com uma amostra de 366 questionários válidos de cargos diversos dentro da instituição federal escolhida.

O perfil dos participantes é caracterizado por uma amostra composta de 172 respondentes do sexo masculino (47%) e 194 do sexo feminino (53%), caracterizando um leve predomínio feminino. A população da amostra apresenta uma concentração (40,2%) na faixa etária de 45 a 56 anos, o que demonstra uma população com maior experiência de vida,

que para muitos estudiosos de Burnout pode resultar em níveis menores da síndrome, pois estes tem mais experiências de vida para trabalhar com os fatores que a desencadeiam.

Referente ao tempo de serviço dos indivíduos na instituição a maior concentração (51%) foi de servidores com até 10 anos de instituição, o que para muito estudiosos contrapõem a afirmativa anterior, pois a síndrome tende a se desenvolver nos anos iniciais da carreira nas instituições. A segunda faixa com maior concentração foi de 21 a 30 anos com 98 servidores, correspondente a 27,1% dos respondentes, essa diferença entre as faixas pode ser devido as Instituições federais de ensino terem ficado um longo período sem poderem renovar o quadro e com o programa pró-Uni de expansão das universidades, novos concursos foram abertos, levando a uma concentração dos servidores com menos tempo de instituição. Tais constatações referentes a idade, escolaridade e tempo de serviço foram testadas posteriormente.

No que tange aos cargos, a Instituição possui uma diversidade muito grande de cargos, porém para este estudo os mesmos foram agrupados em duas categorias de acordo com seus diferentes planos de carreira, docentes e técnico administrativos, afim de verificar as diferenças entre as classes, neste estudo os docentes representam 20,8 % (76 respondentes) da amostra e os técnico administrativos, ou seja, todos os demais cargos de áreas diversas 79,2% (290 respondentes) conforme apresenta a Tabela 1.

Tabela 1 – Perfil da Amostra

	Variáveis	Frequência	Porcentagem válida
Gênero	Masculino	172	47,0
	Feminino	194	53,0
Idade	De 21 a 32	95	26,2
	De 33 a 44	85	23,4
	De 45 a 56	146	40,2
	Acima de 56	37	10,2
Tempo de Serviço	Até 10 anos	184	51,0
	De 11 a 20 anos	48	13,3
	De 21 a 30 anos	98	27,1
	Acima de 30 anos	31	8,6
Cargo	Docente	76	20,8
	Administrativo	290	79,2

Após a análise do perfil dos participantes da pesquisa, foi realizada a análise da confiabilidade do instrumento mensurado pelo coeficiente Alfa de Cronbach (ou coeficiente alfa) é a medida comumente utilizada de confiabilidade para um conjunto de dois ou mais indicadores de constructo. Os valores variam entre 0 e 1 com as medidas mais altas indicando maior confiabilidade entre os indicadores (HAIR et al., 2009).

Para a mensuração do coeficiente foram realizados a reversão dos escores da dimensão de eficácia no trabalho, pois segundo Pestana e Gageiro (2003) variáveis com escores positivos e negativos no mesmo fator geram correlações negativas que violam o modelo de consistência interna e inviabilizam a utilização do coeficiente de Alfa de Cronbach.

O coeficiente de confiabilidade encontrado para a escala MBI-GS foi de 0,88 para as 16 variáveis que segundo Costa (2011) caracteriza uma confiabilidade ótima. Para o fator de exaustão a confiabilidade foi de 0,88 para suas seis variáveis, o fator de Cinismo apresentou uma confiabilidade de 0,87 para seus 4 variáveis e o fator eficácia no trabalho o alfa de

Cronbach foi de 0,86 para suas 6 variáveis, todas caracterizados como ótimos coeficientes de confiabilidade (COSTA, 2011).

Após a verificação da confiabilidade procedeu-se a verificação dos níveis de Burnout nos servidores da Instituição estudada, através de suas médias por escala e por dimensões desta, conforme Tabela 2, destaca-se que para o cálculo da média de Burnout os escores da dimensão de eficácia no trabalho foram calculados de forma reversa, afim de não distorcer os resultados.

Tabela 2 – Níveis de Burnout e médias

	Média	Desvio padrão
Burnout	1,51	0,96
Exaustão	2,20	1,46
Cinismo	0,99	1,30
Eficácia no Trabalho	4,79	1,08

Os valores encontrados nos servidores desta instituição para a síndrome de Burnout, assim como para suas dimensões Exaustão, Cinismo e Eficácia no Trabalho foram caracterizados como médios/moderados, porém o desvio padrão foi considerado elevado. O que demonstra que pode haver uma variação muito grande entre níveis bastante baixos e altos de Burnout entre os indivíduos pesquisados. Lindblom et al. (2006) afirma que o conhecimento sobre os níveis de burnout na população é de fundamental importância para lidar com as consequências que estes podem trazer para a organização.

Com a intenção de verificar as influências do perfil dos pesquisados sobre a síndrome foram realizados os testes de hipóteses. Referente a hipótese H1: Existe diferença nos níveis de *Burnout* entre as faixas etárias dos servidores da instituição. Foi rejeitada estatisticamente a hipótese de igualdade de médias, com um sig 0,01 aceita-se a existência de diferença entre as médias das faixas etárias para o Burnout, sendo os trabalhadores mais jovens aqueles que apresentam médias maiores. O mesmo ocorreu para as dimensões de Eficácia no trabalho e Cinismo, somente a exaustão não apresentou uma diferença estatisticamente significativa, o que indica que independente da faixa etária a exaustão pode acometer qualquer trabalhador, conforme Tabela 3.

Tabela 3 – Anova para Faixas de Idade

	Faixa etária	Média	Desvio padrão	F	Sig.
Burnout	De 21 a 32	1,78	0,97	3,74	0,01
	De 33 a 44	1,50	1,06		
	De 45 a 56	1,34	0,88		
	Acima de 56	1,42	0,93		
Exaustão	De 21 a 32	2,41	1,44	1,12	0,34
	De 33 a 44	2,13	1,45		
	De 45 a 56	2,13	1,49		
	Acima de 56	1,96	1,41		
Cinismo	De 21 a 32	1,32	1,47	2,89	0,04
	De 33 a 44	0,90	1,23		
	De 45 a 56	0,92	1,25		

Eficácia no Trabalho	Acima de 56	0,70	1,06	3,92	0,01
	De 21 a 32	4,59	0,93		
	De 33 a 44	4,64	1,08		
	De 45 a 56	5,03	1,06		
	Acima de 56	4,74	1,42		

Com relação a hipótese H2: Existe diferença nos níveis de *Burnout* entre o tempo de serviço dos servidores da instituição. Com 95% de confiança, a hipótese de igualdade entre as médias foi aceita, não confirmando-se assim a diferença dos níveis de *Burnout* e nem mesmo as diferenças entre médias das dimensões, somente a eficácia no trabalho apresenta uma pequena diferença a um nível de sig 0,052, sendo que quem tem entre 11 a 20 anos de instituição apresenta uma média de eficácia no trabalho mais baixa que os demais e quanto maior o tempo de instituição maiores são as médias, conforme Tabela 4.

Tabela 4 – Anova para Tempo de Serviço

	Tempo de serviço	Média	Desvio padrão	F	Sig.
Burnout	Até 10 anos	1,56	1,04	1,25	0,29
	De 11 a 20 anos	1,59	0,75		
	De 21 a 30 anos	1,47	0,97		
	Acima de 30 anos	1,19	0,69		
Exaustão	Até 10 anos	2,21	1,50	1,35	0,26
	De 11 a 20 anos	2,28	1,27		
	De 21 a 30 anos	2,35	1,52		
	Acima de 30 anos	1,74	1,18		
Cinismo	Até 10 anos	1,06	1,37	1,42	0,24
	De 11 a 20 anos	1,00	1,23		
	De 21 a 30 anos	1,02	1,34		
	Acima de 30 anos	0,53	0,68		
Eficácia no Trabalho	Até 10 anos	4,73	1,01	2,61	0,05
	De 11 a 20 anos	4,52	1,18		
	De 21 a 30 anos	4,98	1,10		
	Acima de 30 anos	5,03	1,16		

A última hipótese testada é H3: Existe diferenças nos níveis de *burnout* entre servidores da área administrativa e docentes. Para esta hipótese foi realizado um Test T, afim de verificar a confirmação ou rejeição da mesma. Com 95 % de confiabilidade foi aceita a hipótese de igualdade entre as médias para a síndrome de *Burnout* e suas dimensões, rejeitando-se assim a hipótese H3, conforme consta na Tabela 5.

Tabela 5 – Teste T para categorias

Dimensões	Categoria	Média	Desvio padrão	Test F		Test T	
				Valor	Sig	Valor	Sig
Burnout	Docente	1,47	1,05	0,27	0,60	-0,37	0,71
	Administrativo	1,52	0,94				
Exaustão	Docente	1,93	1,38	0,83	0,36	-1,79	0,07

Cinismo	Administrativo	2,28	1,47				
	Docente	0,93	1,40	0,27	0,61	-0,52	0,60
Eficácia no Trabalho	Administrativo	1,01	1,27				
	Docente	4,58	1,24	4,29	0,04	-1,82	0,07
	Administrativo	4,86	1,01				

O resultados destes estudo corroboram com Halbesleben e Buckley (2004), que observaram que a definição original de burnout e a maior parte do trabalho empírico inicial no burnout foi limitada àqueles em cargos de serviços humanos, em particular os professores, enfermeiros e assistentes sociais. Schaufeli acredita que os estudos do burnout não devem ser limitados somente a estas profissões, pois este se desenvolve independente do cargo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a proposta deste estudo que consistiu na verificação dos níveis de Burnout em uma Instituição pública federal evidenciou-se que os valores de Burnout encontrados nos servidores desta instituição, assim como para suas dimensões Exaustão, Cinismo e Eficácia no Trabalho, estão caracterizados como médios/moderados, cabe salientar que o desvio padrão foi considerado elevado, o que demonstra que pode haver uma variação muito grande entre níveis bastante baixos e altos de Burnout entre os indivíduos pesquisados.

Os níveis mais altos de Burnout podem ser provenientes das faixas etárias mais jovens da amostra estudada, conforme evidenciou-se nos testes de hipóteses, o que sinaliza como alerta para a questão e sua possibilidade de crescimento. Portanto, há necessidade de uma atitude proativa por parte da organização, no que diz respeito à saúde do trabalhador, visto que os benefícios são maiores quando se busca evitar que certa disfunção atrapalhe o funcionamento da organização. Isto posto, os gastos para a organização tendem a se tornar menores com o desenvolvimento de estratégias que evitem os danos causados pela síndrome, pois evita o afastamento do indivíduo do ambiente de trabalho e o tratamento do mesmo. No entanto, a reatividade diante de determinada situação já instalada, como o adoecimento do indivíduo, se torna imprescindível, pois se não houve a prevenção, é necessário o tratamento do mesmo

A confiabilidade da escala MBI – GS para mensuração deste resultado foi de 0,88 para as 16 variáveis, que configura em um valor ótimo, demonstrando sua eficácia para o estudo.

A partir do teste de hipóteses pôde-se concluir que os jovens estão mais pre dispostos ao desenvolvimento da síndrome no ambiente de uma instituição pública federal, o que corrobora com diversos estudos na área. Foi rejeitada estatisticamente a hipótese de igualdade de médias, com um sig 0,01 aceita-se a existencia de diferença entre as médias das faixas etárias para o Burnout, sendo os trabalhadores mais jovens aqueles que apresentam médias maiores. O mesmo ocorreu para as dimensões de Eficácia no trabalho e Cinismo, somente a exaustão não apresentou uma diferença estaticamente significativa, o que indica que independente da faixa etária a exaustão pode acometer qualquer trabalhador.

Com 95 % de confiabilidade foram aceitas as hipótese de igualdade entre as médias para a síndrome de Burnout e suas dimensões para tempo de serviço e classes, ou seja, independente do tempo de insituição ou se o servidor ocupa o cargo de técnico administrativo (em qualquer área) ou docente ele tem as mesmas chances de desenvolver burnout, corroborando com os achados de Dahlin, Fjell e Runeson (2010).

Este estudo contribui para a formação do conhecimento sobre Burnout no sentido que testa a principal escala utilizada em estudos internacionais, a Maslach burnout inventory

(MBI), em sua versão para uma população sem restrição de profissões e cargos (MBI-GS), que apresenta raríssimos estudos no Brasil. Nota-se ainda que o estudo contribui testando a escala para a realidade do serviço público e para uma população diversa, isso configura-se como diferencial porque em geral os estudos anteriores se restringiram a populações na área da saúde e posteriormente docentes e estudantes.

REFERENCIAS

AHOLA, K. et al. Burnout in the general population - Results from the Finnish Health 2000 Study. **Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology**, v. 41, n. 1, p. 11-17, Jan 2006. ISSN 0933-7954. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000235450500002 >.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. O estado da arte do Burnout no Brasil. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, v. 1, n. 1, p. 4-11, 2003.

CARNEIRO, R. M. **SÍNDROME DE BURNOUT: UM DESAFIO PARA O TRABALHO DO DOCENTE UNIVERSITÁRIO**. 2010. (Mestrado). CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ANÁPOLIS, UniEVANGÉLICA, Anápolis.

COSTA, F. J. D. **Mensuração e Desenvolvimento de Escalas: Aplicações em Administração**. 1ª. Rio de Janeiro: Editora Ciencia Moderna Ltda, Rio de Janeiro, 2011. ISBN 9788539901449.

DAHLIN, M.; FJELL, J.; RUNESON, B. Factors at medical school and work related to exhaustion among physicians in their first postgraduate year. **Nordic Journal of Psychiatry**, v. 64, n. 6, p. 402-408, Dec 2010. ISSN 0803-9488. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000284165700008 >.

DEMEROUTI, E. et al. The job demands-resources model of burnout. **Journal of Applied Psychology**, v. 86, n. 3, p. 499-512, Jun 2001. ISSN 0021-9010. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000170878300012 >.

DEMEROUTI, E. et al. The convergent validity of two burnout instruments - A multitrait-multimethod analysis. **European Journal of Psychological Assessment**, v. 19, n. 1, p. 12-23, 2003. ISSN 1015-5759. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000181687100002 >.

DOS SANTOS PALAZZOI, L.; CARLOTTOII, M. S.; DE CASTRO, D. R. G. Síndrome de Burnout: estudo de base populacional com servidores do setor público. **Revista Saúde Pública**, v. 46, n. 6, p. 1066-73, 2012.

GRAU-ALBEROLA, E. et al. Incidence of burnout in Spanish nursing professionals: A longitudinal study. **International journal of nursing studies**, v. 47, n. 8, p. 1013-1020, 2010. ISSN 0020-7489.

HAIR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. Bookman. Porto Alegre v. 6. Ed., 2009.

HAKANEN, J. J.; BAKKER, A. B.; SCHAUFELI, W. B. Burnout and work engagement among teachers. **Journal of School Psychology**, v. 43, n. 6, p. 495-513, Jan 2006. ISSN 0022-4405. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000234896600005 >.

HALBESLEBEN, J. R. B.; BUCKLEY, M. R. Burnout in organizational life. **Journal of Management**, v. 30, n. 6, p. 859-879, 2004. ISSN 0149-2063. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000224007800006 >.

INNSTRAND, S. T. et al. Exploring within- and between-gender differences in burnout: 8 different occupational groups. **International Archives of Occupational and Environmental Health**, v. 84, n. 7, p. 813-824, Oct 2011. ISSN 0340-0131. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000297135700011 >.

LINDBLOM, K. M. et al. Burnout in the working population: Relations to psychosocial work factors. **International Journal of Behavioral Medicine**, v. 13, n. 1, p. 51-59, 2006. ISSN 1070-5503. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000235943900007 >.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2012. ISBN 9788577809752.

MCLAURINE, W. D. **A Correlational Study of Job Burnout and Organizational Commitment Among Correctional Officers**. School of Psychology: Capella University 2008.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para Ciências Sociais: a complementaridade do SPSS**. Sílabo, 2003. ISBN 9789726184980.

PETERSON, U. et al. Reflecting peer-support groups in the prevention of stress and burnout: randomized controlled trial. **Journal of Advanced Nursing**, v. 63, n. 5, p. 506-516, Sep 2008. ISSN 0309-2402. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000258357300009 >.

RUDMAN, A.; GUSTAVSSON, J. P. Burnout during nursing education predicts lower occupational preparedness and future clinical performance: A longitudinal study. **International Journal of Nursing Studies**, v. 49, n. 8, p. 988-1001, Aug 2012. ISSN 0020-7489. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000307906100008 >.

SCHAUFELI, W. B.; GREENGLASS, E. R. Introduction to special issue on burnout and health. **Psychology & Health**, v. 16, n. 5, p. 501-510, 2001. ISSN 0887-0446. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000171388900001 >.