

Valores Organizacionais e a Síndrome de *Burnout* em Equipes de Enfermagem de Pronto-Atendimentos de Saúde na cidade de Santa Maria-RS

Autoria: Kathiane Benedetti Corso, Débora Luíza dos Santos, Lisiane Pellini Faller, Cláudia Medianeira Cruz Rodrigues, Kelmara Mendes Vieira

RESUMO

Este estudo analisa a relação entre a ocorrência da Síndrome de *Burnout* e os Valores Organizacionais em profissionais de enfermagem de três Pronto-Atendimentos de Saúde (PAs) da Cidade de Santa Maria/RS. A escolha da população justifica-se pelos estudos que apontam o surgimento do *Burnout* em serviços assistenciais, relacionado ao contínuo contato pessoal e emocional com pessoas necessitadas. Obteve-se uma amostra de 56 profissionais, sendo 25 de um PA particular e 31 de PAs municipais, onde foram aplicados dois questionários: o Inventário de Valores Organizacionais (IVO) de Tamayo, Mendes e Paz (2000) e o *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Robayo-Tamayo (1997). Verificou-se que o perfil dos entrevistados não interfere na incidência do *Burnout*, porém observou-se uma correlação significativa negativa entre a Síndrome e alguns construtos dos Valores. O modelo de regressão linear demonstrou que o *Burnout* é previsto pelo construto Domínio, em 22% da variância explicada. Constatou-se uma maior incidência da Síndrome nas organizações públicas, associado a um baixo índice para o construto Domínio, o que poderia ser justificado pela maior subjetividade da missão das instituições públicas, de prestar serviços à comunidade, em comparação às metas mais objetivas de organizações privadas.

1. Introdução

O mercado de trabalho atual, impulsionado por exigências de uma sociedade contemporânea carente e difícil de satisfazer, encontra-se marcado por uma desenfreada competitividade e necessidade de atualização profissional, deixando o trabalhador em uma constante situação de desequilíbrio físico e mental, imputando ao fenômeno globalização a gota d'água para o desencadeamento de um *stress* que se tornou fonte de cuidado no mundo todo. Na concepção de Tamayo (2004), a partir da revolução industrial, o trabalho passou a ser realizado sob a 'forma perversa de emprego', onde os indivíduos participam na produção de produtos ou serviços de forma fragmentada e sem o direito de marcar no selo a sua autoria.

O ser humano dedica a maior parte da sua existência ao trabalho. Esta atividade representa um dos aspectos mais relevantes da vida pessoal, não somente pela quantidade de tempo a ela consagrado, mas, particularmente, pela significação psicossocial da mesma. O trabalho é um determinante fundamental do homem, é inseparável da sua existência (TAMAYO, 2004, p.12).

Nesse contexto, os valores das organizações, entendidos como aqueles valores percebidos pelos empregados como sendo efetivamente característicos da organização (TAMAYO, 2004), passaram a ser tema relevante em pesquisas, bem como no próprio ambiente organizacional, uma vez que eles, juntamente com outros componentes da cultura são determinantes do comportamento organizacional (ROBBINS, 2004).

Além dos valores, determinados aspectos das atividades laborais têm sido associados à ocorrência de agravos à saúde do trabalhador. Um exemplo é a Síndrome de *Burnout* que, conforme Maslach (2007) está associada a certas ocupações, dentre elas as do atendimento à saúde, em virtude da característica comum de prestação de auxílio e serviços a pessoas necessitadas. Segundo a autora, em meio à evolução dos estudos sobre *stress* surgiram estudos sobre Síndrome de *Burnout*, desenvolvidos em resposta a fontes crônicas de *stress* emocional e interpessoal no trabalho.

O sofrimento relacionado à atividade laboral pode ser caracterizado como *stress* ocupacional, e conforme a gravidade da sua evolução pode culminar em doenças mais graves,

como o *Burnout*. Aponta Mendes (2002) que o *Burnout* ou síndrome da desistência, como referido por alguns autores, vem sendo estudado em vários países a partir dos anos 70, constituindo-se, hoje, como um problema psicossocial do trabalho. No Brasil ainda são poucos os trabalhos existentes em relação a esse tema, pois apenas recentemente o assunto tem recebido atenção da comunidade científica e política.

Diante do exposto, este estudo se propõe a investigar “Qual a relação existente entre a ocorrência da Síndrome de *Burnout* e os Valores Organizacionais nas equipes de enfermagem dos Pronto-Atendimentos de Saúde na cidade de Santa Maria/RS?” A escolha dessa população deve-se pela literatura especializada apontar profissões que atuam diretamente no cuidado ao outro, como é o caso dos profissionais de enfermagem, como predispostos à Síndrome, relevando a importância de fomentar sobre a realidade vida-trabalho e contribuir com estudos ainda escassos no cenário da realidade brasileira. Dessa forma, esse estudo tem como objetivo geral verificar a relação existente entre a ocorrência da Síndrome de *Burnout* e os Valores Organizacionais nas equipes de enfermagem dos Pronto-Atendimentos de Saúde. E, como objetivos específicos: (1) identificar os valores que orientam a vida das organizações em estudo na percepção dos profissionais pesquisados; (2) analisar a incidência da Síndrome de *Burnout* nos profissionais pesquisados; (3) comparar a incidência de *Burnout* e os Valores Organizacionais conforme a natureza das organizações em estudo; e (4) identificar os Valores Organizacionais que explicam a incidência de *Burnout* nos profissionais de enfermagem. Para tanto, este estudo apresenta uma breve revisão acerca dos valores organizacionais, da Síndrome de *Burnout* e sua incidência nos profissionais de saúde, a metodologia utilizada, os resultados encontrados e as considerações finais.

2. Referencial Teórico

2.1 Valores Organizacionais

O estudo das organizações envolve o estudo dos valores individuais e, principalmente, dos valores organizacionais, os quais compõem a cultura organizacional, juntamente com as práticas, símbolos, rituais e heróis (HOFSTEDE *et al.*, 1990). Nesse sentido, Oliveira e Tamayo (2004, p. 130) referem que os valores “atuam como elementos integradores, no sentido de que são compartilhados por todos ou pela maioria dos membros organizacionais”. Na acepção de Tamayo e Schwartz (1993, p. 330), sob a ótica da Psicologia, o conceito de valores possui uma dimensão motivacional, em que são tidos como:

[...] princípios transituacionais organizados hierarquicamente, relativos a estados de existência ou modelos de comportamento desejáveis, que orientam a vida do indivíduo e expressam interesses individuais, coletivos ou mistos.

No intuito de definir os valores organizacionais como uma grande tendência nas organizações para preferir alcançar certos objetivos em detrimento a outros, Hofstede (1994, p. 8) advoga que “os valores são sentimentos com uma seta apontando para eles e têm um lado positivo e negativo, lidam com as questões: maldade x bondade, sujo x limpo, feio x bonito, artificial x natural, anormal x normal, paradoxal x lógico”. Assim, a escolha por um desses estados envolve julgamento de valor. Para Tamayo (1998), valores organizacionais são valores percebidos pelos empregados como sendo efetivamente característicos da organização e constituem-se em princípios ou crenças, organizados hierarquicamente, relativos a tipos de estrutura ou a modelos de comportamento desejáveis que orientam a vida da empresa e estão a serviço de interesses individuais, coletivos ou mistos (TAMAYO e GONDIM, 1996).

Os valores organizacionais, segundo Tamayo, Mendes e Paz (2000), referem-se a três problemas essenciais enfrentados pela organização: a) relação entre indivíduo e grupo, considerando difícil realizar a conciliação das metas e interesses dos indivíduos e grupo; b) necessidade de elaborar uma estrutura para o funcionamento da organização; c) relação

contínua entre ambiente físico, sociedade e outras organizações. Nesse sentido, é necessário complementar que os valores organizacionais:

[...] determinam a percepção e a definição que os empregados têm das diversas situações organizacionais, a percepção dos problemas organizacionais e as formas de solucioná-los, os mecanismos e o conteúdo da socialização dos membros da organização, o comprometimento do empregado com o trabalho e com a organização, a identificação com o grupo e a produtividade organizacional, e a satisfação dos empregados com o trabalho e a empresa (TAMAYO, 1998, p. 58).

Os valores organizacionais têm sido objeto de estudo em áreas da Psicologia Organizacional e dentre os autores que estudaram o tema no Brasil, destacam-se Tamayo e colaboradores que embasaram seus estudos na teoria de valores de Schwartz, desenvolvida a partir dos anos 80. Partindo de uma escala desenvolvida e validada por Tamayo e Gondim (1996), em 2000, Tamayo, Mendes e Paz elaboraram um instrumento para verificar os valores organizacionais, o **Inventário de Valores Organizacionais (IVO)**, o qual busca avaliar a percepção dos funcionários sobre os valores existentes e praticados na empresa, bem como os valores que os funcionários desejam que a organização privilegie. O instrumento busca a percepção dos sujeitos, tomando como parâmetro para análise seis aspectos da dinâmica organizacional, agrupados em três eixos axiológicos bipolares, conforme mostra a Figura 1.

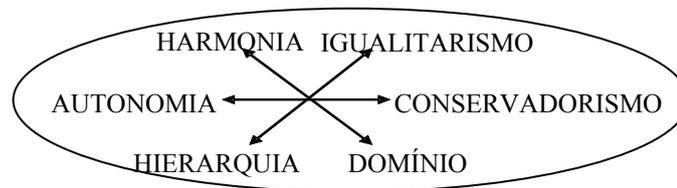


Figura 1: Estrutura motivacional dos valores organizacionais
Fonte: Adaptado de Tamayo, Mendes e Paz (2000, p. 302)

Esses eixos estão ancorados em seis pólos que reúnem os valores praticados nas organizações, os quais são organizados em função da meta motivacional que representam; e sua oposição forma os seguintes eixos axiológicos bipolares: autonomia *versus* conservadorismo; hierarquia *versus* estrutura igualitária; e harmonia *versus* domínio (TAMAYO, MENDES E PAZ, 2000). De acordo com a teoria, a primeira dimensão bipolar (autonomia *versus* conservadorismo) organiza as ‘relações entre o indivíduo e grupo normativo’ presente no ambiente organizacional, opondo os interesses próprios dos indivíduos às necessidades que as organizações têm em manter o *status quo* organizacional. A segunda dimensão bipolar (hierarquia *versus* igualitarismo) organiza as metas organizacionais em torno do conflito na ‘distribuição de poder’ na organização. A terceira dimensão bipolar (harmonia *versus* domínio) organiza as metas motivacionais concernentes ao ‘relacionamento da organização com o meio físico e social’, sendo que os aspectos mais salientes do ambiente são os concernentes às relações que as organizações mantêm entre elas. O Quadro 1 apresenta as características de cada um dos valores organizacionais formadores das três dimensões bipolares.

O Inventário de Valores Organizacionais (IVO) proposto por Tamayo e Gondim (1996) realiza avaliação em cada um dos tipos motivacionais em dois níveis diferentes: **valores reais e valores desejados**. Os valores reais referem-se aos valores que, na percepção dos empregados, são realmente praticados e à força que eles têm na vida cotidiana da organização. Já os valores desejados designam a prioridade ou grau de importância que os empregados gostariam que fosse dada a cada um dos valores apresentados no IVO. Nessa perspectiva, o instrumento permite avaliar as prioridades axiológicas reais e desejadas da organização (TAMAYO, MENDES e PAZ, 2000).

VALORES ORGANIZACIONAIS	CARACTERÍSTICAS DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL
Conservadorismo (CO)	Enfatiza a interdição de comportamentos que possam ameaçar as normas e as tradições; A iniciativa e a criatividade do empregado não são promovidas porque a ênfase é dada às tradições e a conservação do <i>status quo</i> , aos caminhos e às soluções já conhecidas e testadas pela organização no passado.
Autonomia (AU)	Valoriza tanto a autonomia intelectual, através da ênfase na autodeterminação (criatividade e curiosidade), quanto afetiva, através da prioridade dada a expressão da estimulação e do hedonismo (prazer e vida excitante), em seus trabalhadores, para perseguirem os seus próprios interesses.
Hierarquia (HI)	Prioriza os valores de autoridade, poder social, influência, fiscalização e supervisão, como forma de garantir o comprometimento dos membros da empresa com a missão da mesma.
Igualitarismo (IG)	Prioriza os valores da justiça social, da igualdade, da responsabilidade e da equidade; Estrutura com poucos níveis de autoridade; Gerenciamento do tipo participativo.
Domínio (DO)	Refere-se ao controle e exploração do ambiente físico e social para autoafirmação da organização, a fim de satisfazer os interesses da organização e dominar o mercado; Assinalada tendência ao sucesso, mesmo às custas de dimensões ecológicas do meio ambiente.
Harmonia (HA)	Predominam valores de proteção da natureza, de cooperação e de integração interorganizacional, que enfatizam a harmonia com a natureza e com as outras organizações.

Quadro 1: Características do comportamento organizacional conforme os valores organizacionais

Fonte: Adaptado de Tamayo, Mendes e Paz (2000)

Os valores organizacionais possuem diversos focos de aplicação empírica e busca de relações, como com a cultura (DE DOMENICO *et al.*, 2006), com o gênero (SILVEIRA, 2006), com a racionalidade (LOUBACK *et al.*, 2007), com o clima organizacional (MAIA e OLIVEIRA, 2007), com a satisfação, cidadania e comprometimento (TAMAYO, 1998), dentre outros; ganhando bastante destaque a ligação entre os valores organizacionais e as doenças conseqüentes do trabalho excessivo, como o *stress* e a Síndrome de *Burnout* (ROBAYO-TAMAYO, 1997; BORGES *et al.*, 2002; BORGES *et al.*, 2006). Exemplo de aplicação é o estudo pioneiro de Robayo-Tamayo (1997), desenvolvido no Distrito Federal, que trata tal associação de forma direta, sendo que investigou a relação entre a ocorrência da referida síndrome e valores organizacionais com a equipe de enfermagem, em dois hospitais.

2.2 Síndrome de *Burnout*

A Síndrome de *Burnout* vem sendo estudada com mais especificidade a partir da década de 1970. De acordo com Barbosa e Guimarães (2002), um dos primeiros estudos desenvolvidos sobre o assunto no Brasil foi realizado por Tamayo, em 1997, na tentativa de identificar os fatores do *Burnout* entre profissionais de hospitais da rede pública.

De acordo com Tamayo (2004), o termo *Burnout*, da cultura anglo-saxônica, em português pode ser traduzido por *apagar-se* ou *queimar-se*. “Trata-se de uma síndrome, fruto do estresse laboral crônico, que afeta os profissionais e sua relação com o trabalho. Este perde o seu sentido e os eventos dele provenientes passam a não importar” (TAMAYO, 2004, p. 46). As principais manifestações desta perda de interesse são: esgotamento emocional, queda da auto-estima, irritação, distanciamento, queda na produtividade, problemas psicossomáticos e absenteísmo. “*Burnout* é uma resposta ao estresse psicológico do trabalho, que é caracterizado por exaustão emocional, despersonalização e sentimentos reduzidos de realização pessoal” (HALBESLEBEN e BUCKLEY, 2004, p.859).

Stoner e Perrewé (2007, p. 93) salientam que as sensações de desânimo, abatimento e tristeza, que ocorrem em função de uma série de estressores organizacionais acabam gerando

o Humor Deprimido no Trabalho (HDT), que pode levar o indivíduo a graves conseqüências, como o *Burnout*. Os autores salientam que “sentimentos negativos (deprimidos) relativamente temporários (humor) que se manifestam e surgem no emprego (trabalho)” são diferentes da depressão, sendo uma forma mais branda de falta de bem-estar psicológico, mas quando não tratados, poderão evoluir para depressão ou *Burnout*.

No entender de Maslach (2007), o *Burnout* no trabalho é uma síndrome psicológica que envolve uma reação longa e cumulativa a estressores interpessoais e ocupacionais contínuos, cuja ênfase tem sido mais nas conseqüências psicológicas e sociais do que no físico. A *exaustão* representa estar além dos limites dos recursos físicos e emocionais e é o componente básico individual do *stress* no *Burnout*. O *ceticismo* é uma reação negativa, insensível e desligada do trabalho e representa o componente interpessoal no *Burnout*, onde o desligamento pode resultar na perda de idealismo – as pessoas deixam de fazer o melhor para fazer o mínimo necessário. A dimensão *ineficácia* refere-se às sensações de incompetência e falta de produtividade, representando o componente de auto-avaliação no *Burnout*. Com freqüência, o *Burnout* faz com que as pessoas possuam uma consideração negativa de si mesmas e não gostam do tipo de pessoa que acham que se tornaram, podendo ser “contagioso” à medida que atrapalha as tarefas e influencia negativamente o comportamento dos outros.

Segundo Halbesleben e Zellars (2007, p. 52), “o *Burnout* não é um problema das pessoas, mas do ambiente social em que trabalham”. Quando o local de trabalho não reconhece o lado humano do trabalho, ocorrerão sérias incompatibilidades entre as naturezas do trabalho e das pessoas, resultando no *Burnout*. De outro lado, o engajamento do indivíduo em seu ambiente de trabalho provoca um estado motivacional-afetivo positivo de realização, vigor e dedicação, aumentando sua produtividade, envolvimento e sucesso no emprego.

A partir de estudos das cinco dimensões da personalidade, constatou-se que o *Burnout* está associado à dimensão do neuroticismo, incluindo traços de ansiedade, hostilidade, depressão, vulnerabilidade e insegurança. Um alto grau de neuroticismo geralmente ocorre em pessoas instáveis emocionalmente e passíveis de distresse psicológico. Da mesma forma, o relato de *Burnout* é mais freqüente entre jovens e solteiros do que entre pessoas entre 30 e 40 anos e casadas ou divorciadas, o que indica a relevância da experiência de trabalho, devendo-se, em grande parte, à natureza do trabalho e não às características individuais. Assim, quanto maior a lacuna entre o indivíduo e a sua compatibilidade organizacional, maior a probabilidade do *Burnout* (MASLACH, 2007).

Analisando a literatura sobre o assunto, verificou-se que existe um grande número de aspectos e/ou fatores que estão associados à incidência da síndrome. Gil-Monte e Peiró (1997 *apud* BORGES ET AL. 2006, p.36) classificam essas variáveis como desencadeantes ou facilitadores, sendo considerados desencadeantes os estressores de caráter crônico que ocorrem no ambiente de trabalho; e facilitadores as “características pessoais dos indivíduos que ampliam a suscetibilidade do indivíduo a apresentar sintomas da referida síndrome”.

2.3 Profissionais da Saúde e o *Burnout*

A complexidade que caracteriza o ambiente contemporâneo no qual as organizações estão inseridas, permeado por transformações tecnológicas e científicas, e marcado pela quebra de paradigmas e mudanças de conceitos e valores, tem alavancado inúmeras repercussões no campo do trabalho (COOPER, 2007). De modo semelhante às organizações de saúde tem convivido com modificações profundas no seu contexto, seja pelas mudanças nas políticas públicas, como pela crescente incorporação tecnológica, que tem resultado em demandas de novas configurações e práticas no trabalho em saúde.

No campo da saúde pública, o marco histórico das propostas de mudança no setor foi a VIII Conferência Nacional de Saúde realizada em Brasília, em 1986, onde, com base em um conceito de saúde concebida enquanto a “resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, trabalho, transporte, emprego, lazer, liberdade, acesso e posse da terra e acesso a serviços de saúde” (EIDELWEIN, 2006, p.04), que culminou no Movimento de Reforma Sanitária, colocaram em cena o debate acerca dos ideais de universalidade, integralidade, descentralização político-administrativa, e controle social no sistema de saúde, atuando como uma crítica diante da inadequação e pouca resolutividade do sistema de saúde vigente, culminando na regulamentação do Sistema Único de Saúde (SUS), através da lei federal nº. 8080 de 1990 (BERTOLLI FILHO, 2000). Desde então, tem-se buscado estratégias de viabilização dos princípios norteadores do SUS, visando à garantia de acesso à saúde a toda população.

Além dos serviços que compõem o SUS, têm-se ainda os serviços privados de saúde, caracterizados pela atuação de profissionais liberais habilitados legalmente, e de pessoas jurídicas, por livre iniciativa, que atuam na promoção, proteção e recuperação da saúde. Estes serviços estão submetidos aos princípios éticos e normativos expedidos pelos órgãos de direção do SUS, e podem ainda atuar de forma complementar no sistema público, na carência de disponibilidades deste para a garantia de cobertura assistencial à população (BRASIL, 2005). Nesse contexto, os profissionais da enfermagem integram as equipes de saúde que atuam nos mais diversos serviços tanto em organizações públicas como privadas.

Soboll (2002), com base em um estudo realizado com profissionais de pronto-atendimento e unidades de terapia intensiva, ressalta que os profissionais de enfermagem atuam como mediadores entre os pacientes e a equipe médica, ao acompanhar a evolução do paciente e sinalizar aos médicos alterações significativas. A autora ressalta que se pode perceber em todos os setores, a sustentação da estrutura hospitalar pelos profissionais de enfermagem. O contexto dos PAs possui ainda especificidades que agravam a situação, como:

(...) a alta rotatividade de pacientes - dificilmente a equipe de enfermagem atende o mesmo paciente em mais de um plantão - o que dificulta o estabelecimento de um vínculo significativo entre os profissionais e os pacientes, diminuindo a expressão de reconhecimento explícito e pessoal dos pacientes pelos trabalhadores de enfermagem (SOBOLL, 2002, p.10).

Enfatiza Borges *et al.* (2002) que, apesar de reconhecido o objetivo nobre das profissões que atuam no cuidado ao outro, apenas recentemente estudos tem focado no custo emocional do envolvimento desses profissionais, uma vez que o exercício destas profissões implica uma relação com o cliente permeada de ambigüidades, como conviver com a tênue distinção entre envolver-se profissional e não pessoalmente na ajuda ao outro. Dentre os agravos ocupacionais, Maslach (2007) relaciona a Síndrome de *Burnout*, com determinadas ocupações, dentre elas do atendimento à saúde. A autora salienta que o problema do *Burnout* surgiu primeiramente em ocupações relacionadas a cuidados pessoais e serviços assistenciais, como atendimento à saúde, saúde mental, assistência social, sistema judiciário penal, cujo foco comum dessas ocupações está no fornecimento de auxílio e prestação de serviços a pessoas necessitadas. Segundo Soboll (2002), a abordagem interpessoal considera que a Síndrome de *Burnout* é resultado da dedicação excessiva ao cuidado de outras pessoas, incluindo o envolvimento afetivo, a identificação e o contato direto com pessoas em situações de sofrimento, bem como o alto grau de responsabilidade nas decisões justificam o esgotamento emocional. Para Chamon *et al.* (2006, p.14), em consequência de um contato direto e intensivo com pacientes, de uma atividade constante de convivência com desespero, dor e a própria morte, “as equipes de enfermagem expõem-se a uma sobrecarga de trabalho e desgaste que as levam a um estado constante de estresse”.

Dessa forma, foi desenvolvido um instrumento para avaliar a Síndrome de *Burnout* em profissionais da saúde, educadores e outros, o *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Christina Maslach e Susan Jackson (1986) são reconhecidas pela extensa investigação realizada na área durante os últimos 15 anos, mas especialmente desde a primeira publicação do MBI. O Inventário de *Burnout* de Maslach foi traduzido por diversos autores e adaptado para a língua portuguesa, sendo composto por três fatores: (1) Esgotamento Emocional (EE) – sentimento de estar emocionalmente esgotado no trabalho; (2) Despersonalização (DE) – uma resposta insensível e impessoal para os destinatários do serviço; (3) Envolvimento Pessoal no trabalho (EP) - sentimentos de competência e sucesso da realização de um trabalho. Assim, de acordo com Mendes (2002, p.67), a partir da elaboração do MBI, o *Burnout* passou a ser conceituado de forma mais padronizada, “como uma síndrome caracterizada por sentimentos de esgotamento emocional, despersonalização e falta de envolvimento pessoal no trabalho”. Dessa forma, indivíduos com a Síndrome de *Burnout* costumam apresentar pontuações mais elevadas em EE e DE e pontuações mais baixas em EP.

Além dos aspectos relativos à atividade laboral, Borges *et al.* (2002) apontam que os estudos têm enfatizado aspectos organizacionais na etiologia do desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, e há uma tendência a incluir aspectos amplos como cultura organizacional e valores. Neste sentido, Halbesleben e Buckley (2004) referem que as investigações sobre *Burnout* na última década concentraram-se no contexto trabalho/fatores ambientais como seu principal desencadeante. Desse modo, tanto a natureza do trabalho da equipe de enfermagem, o contexto de complexidade e transformações do setor saúde, como os valores próprios da cada organização podem contribuir para que o *Burnout* se manifeste nestes profissionais, daí a relevância de estudos que busquem explicitar e analisar a relação existente entre os valores organizacionais, categorias profissionais e a incidência da síndrome, tendo em vista medidas para sua prevenção.

3. Método de Pesquisa

Como estratégia de pesquisa optou-se por realizar uma *survey* a qual permite, de acordo com Baker (2001), descobrir fatos, determinar atitudes e opiniões, e ajudar a entender comportamentos, utilizando-se de uma avaliação, análise e descrição de uma população baseada em uma amostra. Dessa forma, para atingir os objetivos propostos no presente artigo, e em decorrência da natureza do problema em estudo, optou-se por realizar um estudo descritivo, a partir de uma abordagem quantitativa.

Para o desenvolvimento do estudo, realizou-se a pesquisa em dois Pronto-Atendimentos (PA) de Saúde Municipais de Santa Maria/RS, e em um PA de um Hospital particular, a fim de realizar uma análise comparativa, totalizando duas organizações públicas e uma privada. A população foco foi a equipe de enfermagem composta por enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, somando 96 colaboradores. Dos questionários disponibilizados nas organizações, retornaram 56 instrumentos, 25 do PA particular e 31 dos PAs municipais, os quais compuseram a amostra do estudo. A pesquisa foi aplicada no mês de março de 2008, durante o qual os pesquisadores percorreram as unidades em estudo, a cada dois dias, recolhendo os instrumentos preenchidos e reforçando a importância da colaboração dos respondentes.

Visando analisar a relação da percepção dos colaboradores de Pronto-Atendimento de Saúde quanto aos valores praticados nas organizações que trabalham, e a Síndrome de *Burnout*, a pesquisa teve como instrumento de coleta dois inventários validados. O primeiro deles, o Inventário de Valores Organizacionais (IVO), elaborado por Tamayo, Mendes e Paz (2000), permite identificar os valores organizacionais na opinião dos indivíduos, através de 36 questões distribuídas em 6 pólos axiológicos já citados no referencial teórico deste trabalho

(Autonomia, Conservadorismo, Hierarquia, Igualitarismo, Domínio e Harmonia). Para fins do presente estudo, foi utilizada somente a avaliação em nível de valores organizacionais reais, visto que como se pretende fazer a relação destes com a Síndrome de *Burnout*, os valores reais são os que condizem com a realidade vivenciada pelos colaboradores, e que podem estar influenciando na referida Síndrome. Cada um dos valores, através de variáveis, foi avaliado em uma escala de 0 a 6, sendo que quanto mais próximo de 6, mais importante é o valor para a organização.

O segundo instrumento aplicado, juntamente com o IVO, foi o Inventário Síndrome de *Burnout* de Maslach (MBI) traduzido e adaptado para o português por Robayo-Tamayo (1997). Este questionário é composto de 22 itens, em que os indivíduos devem responder indicando a frequência em que ocorre o conteúdo sugerido no item (escala de 0 a 6). O instrumento mensura a Síndrome em 3 dimensões: Exaustão Emocional (EE), Diminuição da Envolvimento Pessoal (EP), e Despersonalização (DE).

A Figura 2 resume a proposta de pesquisa deste estudo:

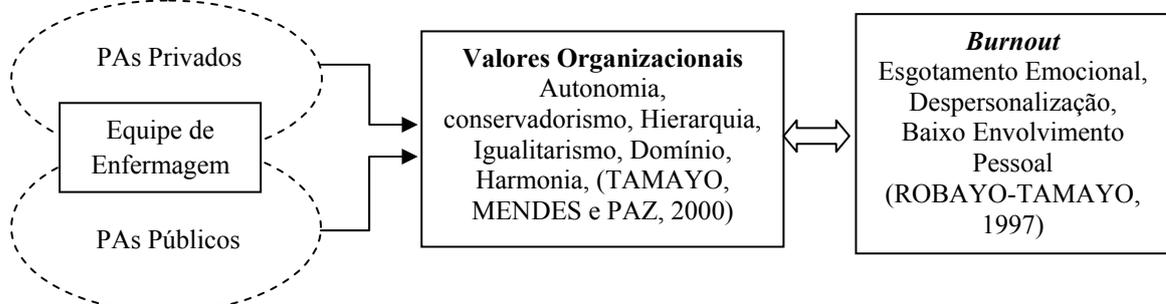


Figura 2: Desenho de pesquisa
Fonte: Elaborado pelos autores

Após coletados, os dados foram analisados na perspectiva de responder aos objetivos propostos pelo trabalho. Neste sentido, foi utilizado como *software* de apoio o SPSS 10.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*), para realização de técnicas de análise estatística simples (média e desvio padrão), correlação, teste de diferenças de médias, análises de variâncias e regressões. Para aplicação do teste de diferenças de médias utilizou-se tanto teste t como o teste não-paramétrico de Mann-Whitney. Optou-se também do teste não-paramétrico Kruskal-Wallis para avaliação das diferenças segundo o perfil do entrevistado (Escolaridade, Estado Civil, Cargo e Carga Horária), devido às limitações de tamanho amostral, pois testes não paramétricos são mais adequados quando os grupos são pequenos (SIEGEL, 2006).

Com o propósito de verificar a confiabilidade dos construtos teóricos ou fatores, dos instrumentos de coleta de dados utilizados foi utilizado um indicador de consistência interna, o *Alfa de Cronbach*. Hair, Money e Samouel (2005) apontam que um valor de pelo menos 0,70 reflete uma fidedignidade aceitável, embora reconheçam que esse valor não seja um padrão absoluto. Os autores esclarecem, ainda, que valores *Alfa de Cronbach* inferiores a 0,70 são aceitos se a pesquisa for de natureza exploratória. A partir da validação dos construtos optou-se pela criação dos mesmos, utilizando-se da média das variáveis incluídas após a análise do alfa. No instrumento do *Burnout*, além dos três dimensões (Esgotamento Emocional, Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho e Despersonalização), criou-se o construto geral, chamado Média *Burnout*, representando a média das três dimensões.

4. Resultados

Nesta seção são apresentados os resultados encontrados através da aplicação dos dois instrumentos de coleta e posteriores análises de dados. Conforme é possível verificar no

Quadro 2, dentre as variáveis que compõem os construtos dos Valores Organizacionais - IVO, a questão relativa ao *respeito às pessoas com cargos de chefia* foi a que obteve a maior média (5,50) enquanto que a questão sobre a *manutenção da superioridade no mercado* obteve a menor média (3,87). Isso demonstra que as organizações estudadas enfatizam mais aspectos relacionados à hierarquia, onde o próprio construto obteve a segunda maior média (5,17), do que aspectos relacionados ao mercado. Nesse sentido o fator Domínio, que avalia a ênfase da organização no domínio de mercado, na competição e nos lucros (TAMAYO, 2005) foi o que obteve menor média (4,34), o que pode justificar-se pela natureza do serviço de pronto-atendimento, onde a prioridade não é a competitividade nem a hegemonia de mercado.

Valores	Questões	Média	Desvio
Autonomia (AU)	01 - Capacidade de inovar na organização	4,44	1,30
	03 - Introdução de novidades no trabalho	4,68	1,43
	04 - Abertura para sugestões e opiniões	4,82	1,50
	05 - Busca de informação e novidades	4,93	1,20
	Média geral Autonomia	4,72	1,36
Conservadorismo (CO)	07 - Fidelidade e organização	5,05	1,26
	08 - Integridade de pessoas e bens	5,30	1,01
	11 - Clima de ajuda mútua	5,34	1,07
	16 - Clima de amistoso entre empregados	5,29	1,04
	Média geral Conservadorismo	5,25	1,09
Hierarquia (HI)	09 - Preservação dos costumes da organização	4,96	1,24
	10 - Tradição de respeito às ordens	5,05	1,20
	17 - Respeito às pessoas com cargos de chefia	5,50	1,01
	18 - Respeitar regras e normas da organização	5,41	1,01
	19 - Controle do serviço executado	5,20	1,16
	20 - Respeito aos níveis de autoridade	5,25	1,10
	22 - Preocupação com horários e compromissos	5,32	1,15
	24 - Acompanhamento e avaliação das tarefas	4,50	1,36
	27 - Utilização de recursos sem danos ambientais	5,25	1,07
	28 - Proteção ao meio ambiente	5,30	1,08
Média geral Hierarquia	5,17	1,14	
Igualitarismo (IG)	06 - Continuidade de políticas e projetos	4,39	1,42
	12 - Distribuição do poder pelos níveis	4,55	1,32
	13 - Tratamento proporcional a mérito	4,57	1,35
	14 - Oportunidades iguais para os funcionários	5,24	1,37
	15 - Imparcialidade nas decisões administrativas	4,33	1,61
	25 - Relacionamento interorganizacional adequado	4,82	1,11
	26 - Complementaridade de papéis entre organizações	4,24	1,29
Média geral Igualitarismo	4,59	1,35	
Domínio (DO)	31 - Busca de melhor posição no mercado	4,80	1,49
	32 - Conquista de clientes	4,04	1,85
	33 - Manutenção da superioridade no mercado	3,87	1,78
	34 - Preocupação com a produção e serviços	4,36	1,54
	35 - Êxitos nos empreendimentos organizacionais	4,80	1,33
	36 - Agir de forma arrojada em relação às outras empresas	4,16	1,66
Média geral Domínio	4,34	1,60	
Harmonia (HA)	29 - Intercâmbio com outras organizações	4,49	1,41
	30 - Atuação conjunta com outras empresas	4,27	1,55
	Média geral Harmonia	4,38	1,48

Quadro 2: Média e desvio padrão das questões referentes aos valores organizacionais

Fonte: Elaborado pelos autores

Observou-se ainda que o fator Conservadorismo obteve a maior média (5,25), demonstrando que as organizações estudadas enfatizam a interdição de comportamentos que possam ameaçar as normas e tradições, preservando o *status quo* como uma forma de

fidelidade à organização. Nesse sentido, Soboll (2007) salienta as características autoritárias presentes nos serviços de saúde, os quais são estruturados com base em sistemas de repressão, legitimados pela ideologia da organização, ou seja, uma cultura estabelecida por uma elite dominante, a qual impõe a noção de possuir a capacidade plena de programar as atividades, e relega aos indivíduos a execução das tarefas prescritas, sem estimular qualquer problematização acerca da efetividade e eficiência do seu trabalho.

Em relação às variáveis que compõem as Dimensões do *Burnout*, *esgotamento emocional no trabalho*, *cansaço no início da jornada de trabalho* e *trabalho em demasia*, foram as que obtiveram as maiores médias, conforme mostra o Quadro 3. Essas três variáveis pertencem ao construto Esgotamento Emocional (EE), considerado o primeiro estágio para o desencadeamento da síndrome (MASLACH, 1994), e que obteve a maior média (1,81). Do mesmo modo, a variável de menor média, *aumento da insensibilidade com as pessoas no trabalho*, faz parte do fator Despersonalização (DE), último estágio da síndrome.

Considerando que os colaboradores das organizações em estudo apresentaram média geral para *Burnout* de 1,46, segundo a classificação de Maslach e Jackson (1986), essa pontuação revela baixo grau da Síndrome entre os respondentes, visto que dividindo-se a escala de 7 pontos em quartis, os valores acima do percentil 75 (5,25 na escala) se enquadram em grau alto; entre percentil 25 (1,75) e 75 (5,25), grau médio; e abaixo de 25 (1,75), grau baixo. O baixo grau encontrado de *Burnout* nos profissionais de enfermagem estudados pode estar relacionado, de acordo com Robayo-Tamayo (1997), com a sua resistência em admitir que os comportamentos e sentimentos retratados pelo instrumento estão presentes de alguma forma no seu cotidiano, diante do caráter missionário da profissão, onde não se admite condutas de distanciamento, dureza e insensibilidade no relacionamento com os pacientes.

Dimensões do <i>Burnout</i>	Variáveis	Média	Desvio
Esgotamento Emocional (EE)	01 – Esgotamento emocional no trabalho	2,02	1,76
	02 – Cansaço ao final da jornada de trabalho	3,11	1,84
	03 – Cansaço no início da jornada de trabalho	1,91	1,83
	06 – Esforço exigido por trabalhar com pessoas	1,70	2,11
	08 – Exaustão no trabalho	1,88	1,94
	13 - Frustração no trabalho	1,11	1,66
	14 – Trabalho em demasia	2,02	2,27
	16 – Stress no trabalho com pessoas	1,14	1,39
	20 – Sensação das possibilidades no limite	1,38	1,67
		Média geral EE	1,81
Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho (EP)	04 – Facilidade de entendimento dos sentimentos dos outros	1,38	2,11
	07 – Eficácia no tratamento de problemas das pessoas	1,52	2,16
	09 – Influência positiva do trabalho na vida de outros	1,89	2,33
	12 – Sentimento de vitalidade	1,44	1,78
	17 – Facilidade em criar uma atmosfera relaxada	1,69	1,99
	18 – Estímulo após trabalhar com pessoas	1,70	2,07
	19 – Realização profissional	1,86	2,16
	21 – Bom tratamento nos problemas emocionais do trabalho	1,33	1,87
	Média geral EP	1,60	2,06
Despersonalização (DE)	10 – Aumento da insensibilidade com as pessoas no trabalho	0,85	1,41
	11 – Preocupação com frieza emocional pelo trabalho	1,35	1,76
		Média geral DE	1,10

Quadro 3: Média e desvio padrão das questões referentes ao *Burnout*

Fonte: Elaborado pelos autores

Na etapa de validação dos fatores do IVO e do MBI, realizaram-se testes *Alfa de Cronbach* obtendo-se valores superiores a 0,74 em todos os construtos. Considerando o critério de Alfa superior a 0,7, no construto *Conservadorismo* foi retirada uma variável

(variável 02) e no construto *Domínio* duas variáveis (variáveis 21 e 23) foram removidas. Os *Alfas* finais obtiveram valores similares aos do estudo pioneiro sobre valores organizacionais de Tamayo, Mendes e Paz (2000), corroborando a confiabilidade dos construtos teóricos. Do MBI foram retiradas três variáveis do construto *Despersonalização* a fim de que o *Alfa* final obtivesse valor igual à 0,7. As variáveis originais de cada construto, bem como os valores de *Alfa* iniciais e finais encontram-se no Quadro 4.

Valores Organizacionais	Variáveis originais	Alfa Inicial	Variáveis Excluídas	Alfa Final
Autonomia (AU)	01, 03, 04, 05	0,752	-	0,752
Conservadorismo (CO)	02, 07, 08, 11, 16	0,555	02	0,740
Hierarquia (HI)	09, 10, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 27, 28	0,869	-	0,869
Igualitarismo (IG)	06, 12, 13, 14, 15, 25, 26	0,791	-	0,790
Domínio (DO)	21, 23, 31, 32, 33, 34, 35, 36	0,868	21,23	0,894
Harmonia (HA)	29, 30	0,770	-	0,770
Dimensões do Burnout				
Esgotamento Emocional (EE)	01, 02, 03, 06, 08, 13, 14, 16, 20	0,902	-	0,902
Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho (EP)	04, 07, 09, 12, 17, 18, 19, 21	0,889	-	0,889
Despersonalização (DE)	05, 10, 11, 15, 22	0,564	05,15,22	0,700

Quadro 4: *Alfas de Cronbach* iniciais e finais dos construtos dos valores organizacionais e das dimensões da síndrome de *Burnout*

Fonte: Elaborado pelos autores

Para as demais análises obtiveram-se os construtos a partir da média das variáveis. Por exemplo, o construto Autonomia refere-se à média das variáveis 01, 03, 04 e 05. Foram realizados testes de diferenças de média para os fatores do IVO, visando identificar discrepâncias relacionadas à natureza das organizações (pública e privada). Através dos testes T e Mann-Whitney observou-se que apenas o fator Domínio apresentou diferença significativa conforme o Quadro 5. A instituição privada obteve valor médio para *Domínio* superior à instituição pública, ou seja, prioriza mais o controle e exploração do ambiente físico e social para sua auto-afirmação, a fim de satisfazer os interesses da organização e dominar o mercado (TAMAYO, MENDES e PAZ, 2000). Isso pode estar relacionado ao fato de que organizações privadas possuem maior orientação para o lucro comparando às públicas, cujo objetivo principal está em prestar serviços à sociedade (PIRES e MACÊDO, 2006).

Valores Organizacionais	Instituição Pública		Instituição Privada		Teste T		Teste Mann-Whitney	
	Média	Desvio	Média	Desvio	Valor	Sig.	Valor	Sig.
Autonomia	4,652	1,100	4,770	1,017	- 0,398	0,693	-0,366	0,714
Conservadorismo	5,271	0,718	5,202	0,989	0,302	0,764	-0,370	0,712
Hierarquia	5,199	0,708	5,144	0,849	0,258	0,798	-0,110	0,912
Igualitarismo	4,646	0,826	4,503	1,013	0,573	0,569	-0,500	0,612
Domínio	4,010	1,367	4,889	1,013	-2,751	0,008	-2,308	0,021
Harmonia	4,243	1,178	4,595	1,562	-0,957	0,343	-1,465	0,143
Dimensões do Burnout								
EE	2,148	1,506	1,234	0,817	2,942	0,005	-2,059	0,040
EP	2,017	1,720	0,914	0,690	3,368	0,001	-2,365	0,018
DE	1,243	1,502	0,786	1,157	1,196	0,237	-1,449	0,147
Geral Burnout	1,899	1,101	1,028	0,538	3,960	0,000	-2,693	0,007

Quadro 5: Testes de diferença de média para os fatores do IVO e do MBI

Fonte: Elaborado pelos autores

Por outro lado, analisando as Dimensões do *Burnout*, somente um dos construtos não apresentou diferença significativa na média entre instituições públicas e privadas, a

Despersonalização. As dimensões Esgotamento Emocional (EE) e Envolvimento Pessoal (EP), bem como a média geral para o *Burnout*, mostraram diferenças significativas nas médias, com valores superiores para as organizações públicas.

Utilizando o teste Kruskal-Wallis buscou-se identificar a existência de diferenças de médias para a incidência de *Burnout* segundo o perfil dos respondentes, analisando-se as variáveis escolaridade, estado civil, cargo e carga horária. O teste não apresentou diferenças ao nível de 5% de significância, indicando que o perfil do entrevistado não interfere na incidência de *Burnout*.

A fim de verificar a existência de relação entre as dimensões da Síndrome de *Burnout* e os construtos dos Valores Organizacionais, realizou-se um Teste de Correlação de Pearson cujos resultados são apresentados no Quadro 6 (realizou-se também o teste de Correlação de Spearman, no entanto como os resultados foram bastante semelhantes, optou-se por mostrar os resultados da Correlação de Pearson). Analisando inicialmente a relação entre os construtos que compõem os Valores Organizacionais verifica-se que nenhum deles apresentou correlação significativa negativa, sendo que a maioria deles apresentou correlação positiva, contrariando a bipolaridade entre os pólos teóricos. Nesse sentido, no estudo que deu origem ao IVO (TAMAYO MENDES E PAZ, 2000), os próprios autores só confirmaram o pressuposto da bipolaridade na dimensão hierarquia *versus* igualitarismo. As outras duas dimensões apresentaram-se adjacentes, manifestando assim, valores não-conflituosos no contexto organizacional. Desse modo, podem coexistir nas organizações, por exemplo, valores que prezem a inovação e a criatividade, bem como tradição e supervisão. Essas evidências corroboram a especificidade da cultura brasileira, atribuída por Tamayo, Mendes e Paz (2000) como uma possível justificativa da não bipolaridade.

Correlações	CO	HI	IG	DO	HA	EE	DE	EP	Burnout
AU	,47**	,52**	,53**	,27*	,21	-,26*	-,16	-,03	-,18
CO		,56**	,72**	,26	,42**	-,17	-,28*	-,06	-,17
HI			,64**	,48**	,50**	-,38**	-,27*	-,10	-,30*
IG				,36**	,48**	-,21	-,19	-,15	-,22
DO					,62**	-0,51**	-,22	-,30*	-,48**
HA						-,32*	-,23	-,25	-,36**
EE							,51**	,31*	,81**
DE								,35**	,66**
EP									,77**

** Correlação é significativa ao nível de 0,01.

* Correlação é significativa ao nível de 0,05.

Quadro 6: Matriz de correlação entre os fatores dos valores organizacionais e a síndrome de *Burnout*

Fonte: Elaborado pelos autores

A maior correlação positiva encontrada foi entre *Conservadorismo* e *Igualitarismo* (0,723), sugerindo que sentimentos como justiça social, igualdade, responsabilidade e equidade são diretamente proporcionais à disciplina, e à fidelidade às normas e tradições da organização, ou vice e versa, na realidade brasileira. Contrariando os achados de Tamayo, Mendes e Paz (2000), que obtiveram correlação significativa negativa, *Hierarquia* e *Igualitarismo* aparecem como a segunda maior correlação positiva (0,639).

Considerando as três dimensões teóricas Esgotamento Emocional (EE), Envolvimento Pessoal (EP) e Despersonalização (DE) da Síndrome de *Burnout*, observou-se a existência de correlação positiva entre estas e a média geral para o *Burnout*, indo ao encontro dos estudos sobre o tema. Ressalta-se ainda que as três dimensões também obtiveram correlação positiva significativa entre si. Analisando as correlações entre *Burnout*, EE, EP e DE com os Valores Organizacionais, observou-se que o EE foi o que apresentou correlações negativas

semelhantes ao *Burnout* Geral, e com os mesmos construtos. Tal constatação pode se justificar na concepção de Leiter e Maslach (1988), os quais afirmam que EE é o elemento central de caracterização da síndrome.

Relacionando a média geral da síndrome de *Burnout* com os construtos dos Valores Organizacionais, encontrou-se correlação negativa da síndrome com Hierarquia, Domínio e Harmonia, ou seja, o *Burnout* tem uma relação inversamente proporcional a esses fatores. A correlação negativa entre Domínio e *Burnout* sustentou-se também nas análises de diferenças de médias segundo a natureza das organizações, onde as organizações privadas apresentaram média maior para o construto Domínio, e menor para o *Burnout* em relação às públicas.

Para analisar a relação entre a Síndrome de *Burnout* e os seis construtos dos Valores Organizacionais foram realizadas análises de regressão multivariadas. Foram criados quatro modelos de regressão sendo que os três primeiros tinham como variável dependente cada uma das três Dimensões do *Burnout*, e o quarto modelo utilizou a Média *Burnout*. Como variáveis independentes, em todos os modelos, foram inseridos os seis construtos dos Valores Organizacionais. Os resultados para todos os modelos de regressão, utilizando o método *stepwise*, demonstraram que apenas o construto Domínio é significativo ao nível de 5%. Assim, o Quadro 7 apresenta os resultados dos modelos de regressão tendo como variável independente apenas este construto.

Variável Dependente	Constante	Coefficiente Padronizado: Domínio	Sig.	R ² Adj.
EE	4,100	-0,510	0,000	0,246
EP	3,085	-0,255	0,027	0,070
DE	3,555	-0,280	0,036	0,061
Média <i>Burnout</i>	3,196	-0,481	0,000	0,217

Quadro 7: Valores da constante, beta, significância, coeficiente de determinação ajustado (R²adj.) para os modelos de regressão

Fonte: Elaborado pelos autores

Os modelos de regressão com as variáveis dependentes EP e DE apresentaram baixos coeficientes de determinação ajustados (0,070 e 0,061), indicando que apenas uma pequena parcela da variância da variável dependente pode ser explicada pelo construto Domínio. Já os modelos com as variáveis dependentes Média *Burnout* e EE apresentaram uma proporção da variância explicada de 21,7% e 24,6%, respectivamente. Todos os modelos apresentaram coeficientes padronizados do construto Domínio negativos, indicando que quanto maior o Domínio menor a incidência de *Burnout*. Essa relação inversamente proporcional entre Domínio e *Burnout*, associa-se ainda a um maior índice de *Burnout* e menor medida para o fator Domínio em organizações públicas do que privadas. Assim, a maior incidência de *Burnout* nas organizações públicas poderia estar relacionada a maior subjetividade da missão de prestar serviços à comunidade, em comparação à objetividade às metas estabelecidas por um serviço privado.

5. Considerações Finais

Ao fim deste estudo pôde-se observar que as organizações pesquisadas enfatizam valores de Conservadorismo, como a interdição de comportamentos que possam ameaçar as normas e tradições, preservando o *status quo*, “as tradições, os caminhos e soluções que se acostumaram a utilizar” (ROBAYO-TAMAYO, 1997, p.81), o que pode estar relacionado com as características autoritárias dos serviços de saúde, legitimadas por uma cultura estabelecida por uma elite dominante (SOBOLL, 2007).

Foi constatada a existência de relação entre a Síndrome de *Burnout* e os construtos de Valores Organizacionais - Hierarquia, Harmonia e Domínio - numa relação inversamente proporcional. Considerando o construto Domínio, a correlação negativa encontrada pelo teste

de correlação de Pearson, sustentou-se também nas análises de diferenças de média, perante as quais observou-se a ocorrência de índices maiores de *Burnout* e menores médias do construto Domínio em organizações públicas, comparado a organização privada. Os valores médios superiores para o construto Domínio na organização privada em comparação as instituições públicas pode estar relacionado aos objetivos organizacionais, onde organizações privadas possuem uma maior orientação para o lucro, enquanto as instituições públicas têm como objetivo principal prestar serviço à sociedade. Esses resultados corroboram os achados de Robayo-Tamayo (1997) em estudo semelhante, onde o autor justifica a menor importância do Domínio em organizações públicas, onde não existe preocupação com a competitividade e liderança de mercado.

A relação *Burnout* x Domínio foi reforçada no modelo de regressão linear encontrado, apesar de sua limitação de explicar apenas 22 % da incidência de *Burnout* nos profissionais de enfermagem estudados. Assim, constata-se a importância desse construto e a necessidade de se avaliar e investir nessa relação com maior profundidade. Ainda, o baixo grau de explicação mostra uma oportunidade para a complementação desse estudo focando em pesquisas na busca de outras variáveis e construtos que influenciem a incidência da Síndrome de *Burnout* em equipes de enfermagem, tema ainda pouco explorado.

Como limitação do estudo tem-se o baixo nível de *Burnout* nos profissionais estudados, o que pode justificar a pouca explicabilidade do modelo de regressão. No entanto, esse baixo grau de *Burnout* encontrado também pode estar associado à resistência dos profissionais em admitir que apresentam características da Síndrome, dado ao caráter negativo das mesmas. Assim, sugere-se um aprofundamento do estudo associando técnicas qualitativas de pesquisa, como entrevistas e observação, que permitem evocar características reveladoras dos indivíduos, dados muitas vezes ocultados nos questionários (ROSCH, 2007).

Para Pagès *et al.* (1990), as organizações constituem uma ampla zona de intermédio entre as contradições dos grupos sociais internos e externos, buscando evitar ou atenuar os conflitos. Nesse sentido os valores, enquanto variáveis relevantes da cultura organizacional possuem papel fundamental na ocorrência de problemas de saúde relacionados ao trabalho. Desse modo, dado os achados sobre a influência dos Valores Organizacionais e a incidência de *Burnout* nas organizações, sugere-se que estas busquem repensar seus processos organizacionais para que seus objetivos e missão possam ser alcançados, promovendo o “conceito de trabalho saudável e a humanização da reestruturação organizacional” (LEVI, 2007, p. 180). Considerando que este mal-estar vivenciado no trabalho está cada vez mais presente nas organizações contemporâneas e a julgar que o seu fim ainda não é vislumbrado ou compreendido indistintamente devido à grande complexidade, muitos estudos ainda deverão ser realizados no sentido de investigar em profundidade essa desordem psíquica, física e social generalizada dos trabalhadores chamada *Burnout*.

Referências Bibliográficas

- BAKER, M. J. Selecting a Research Methodology. **The Marketing Review**. Westburn Publishers Ltd, 2001, 1, 373-397.
- BARBOSA, R. M. S. A.; GUIMARÃES, T. A. Síndrome de *burnout*: relações com comprometimento afetivo entre gestores de organização estatal. In: Encontro de Estudos Organizacionais, Recife, 2002. **Anais...** Recife: Observatório da Realidade Organizacional: PROPAD/UFPE: **ANPAD**, 2002.
- BERTOLLI FILHO, C. **História da saúde pública no Brasil**. 4. ed. São Paulo: Ática, 2000.
- BORGES, C. L.; ARGOLO, J. C. T.; BAKERD, M. C. S. Os valores organizacionais e a síndrome de *burnout*: dois momentos em uma maternidade pública. **Psicologia: reflexão e crítica**, 19 (1), 34-43, 2006.

- BORGES, L. O.; *et al.* 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, Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de Outubro de 1998: atualizada até a Emenda Constitucional n. 48, de 10-08-2005. 37.ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- CHAMON, E. M. Q. O.; MARINHO, R. C.; OLIVEIRA, A. L. Estresse ocupacional, estratégias de enfrentamento e síndrome de *burnout*: um estudo com a equipe de enfermagem de um hospital privado do estado de São Paulo. **Anais do XXX Enanpad**, 2006, GPRB-1879.
- COOPER, C. L. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. 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.
- DE DOMENICO, S. M. R.; LATORRE, S. Z.; TEIXEIRA, M. L. M. A relação entre tipos de cultura organizacional e valores organizacionais. In: XXX Encontro Nacional da ANPAD, Salvador, 2006. **Anais do XXX ENANPAD**, Salvador, 2006.
- EIDELWEIN, K. A psicologia em projetos sociais de educação e trabalho. **Psicologia & Sociedade**, Set./Dez. 2005, vol.17, no.3, p.62-66. ISSN 0102-7182. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=>>. Acesso em: 10 set. 2006.
- HAIR Jr., J.; MONEY, A.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HALBESLEBEN, J. R. B.; BUCKLEY, M. R. Burnout in organizational life. **Journal of Management**. 30(6), 859–879, 2004.
- 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.
- HOFSTEDE et al. Measuring Organizational Cultures: A Qualitative and Quantitative Study Across Nations. **Administrative Science Quarterly**, v.35, n.2, 1990.
- _____. **Cultures and organizations: cultural cooperation and its importance for survival**. London: McGraw Hill International, 1994.
- LEITER, M. P.; MASLACH, C. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. **Journal of Organizational Behavior**, 9, p. 297 – 308, 1988.
- LEVI, L. O guia da comissão europeia sobre *stress* relacionado ao trabalho e iniciativas relacionadas: das palavras à ação. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2007.
- LOUBACK, J.; TEIXEIRA, M. L. M.; BIDO, D. S. Valores organizacionais e racionalidades: uma visita ao terceiro setor. In: XXXI Encontro Nacional da ANPAD, Rio de Janeiro, 2007. **Anais do XXXI ENANPAD**, Rio de Janeiro, 2007.
- MAIA, L. F. R. B.; OLIVEIRA, J. D. Valores organizacionais e seu impacto sobre o clima e a satisfação no trabalho: percepção dos técnico-administrativos de uma instituição federal de ensino superior. In: I Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, Natal, 2007. **Anais do I ENGPR**, Natal, 2007.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. **The Maslach Burnout Inventory: manual**. 2 ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
- MASLACH, C. **Stress, burnout, and workaholism**. In: KILBURG, R.; NATHAN, P. E.; THORESON, R. W. (Orgs.), *Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology* Washington: American Psychological Association, pp. 53-75, 1994.
- MASLACH, C. Entendendo o *burnout*. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2007.

- MENDES, F. M. P. **Incidência de *burnout* em professores universitários**. 2002. 182f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.
- OLIVEIRA, A. F.; TAMAYO, A. Inventário de perfis de valores organizacionais. **Revista de Administração**, v. 39, n. 2, p. 129-140, abr./mai./jun. 2004.
- PIRES, J. C. S.; MACÊDO, K. B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **RAP**, Rio de Janeiro 40(1):81-105, Jan./Fev, 2006.
- PAGÈS, Max et al. **O poder das organizações**. São Paulo, Atlas, 1990.
- ROBAYO-TAMAYO, M. **Relação entre a síndrome de *Burnout* e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos**. Dissertação de Mestrado, Curso de Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho, Universidade de Brasília. Brasília, DF, 1997.
- ROBBINS, S. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 7ª Ed. 2004.
- ROE, R. A.; ESTER, P. Values and Work Empirical Findings and Theoretical Perspective. **Applied Psychology: An International Review**, v. 48 (1), pp. 1-21, 1999.
- ROSCH, P.J. O comportamento tipo "A" propenso a problemas coronarianos, *stress* no trabalho e doença cardíaca. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2007.
- SIEGEL, S.; CASTELLAN JR., N. J. **Estatística não-paramétrica para ciências do comportamento**. Porto Alegre: Artmed, 2 Ed., 2006.
- SILVEIRA, N. S. P. A diversidade de gênero e as diferenças e semelhanças na hierarquia de valores do trabalho de homens e mulheres no chão de fábrica. IX SEMEAD – Seminário em Administração, São Paulo. In: **Anais do IX SEMEAD**, 2006.
- SOBOLL, L. A. P. A face oculta da síndrome do *burnout* nos profissionais de enfermagem: uma leitura a partir da Psicodinâmica do Trabalho. **Anais do XXVI ENANPAD**, 2002, GRT-1037.
- STONER, J.; PERREWÉ, P. L. As conseqüências do humor deprimido no trabalho: a importância do apoio dos superiores. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2007.
- TAMAYO, A. Valores organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. **Revista de Administração**, v. 33, p.56-63, 1998.
- TAMAYO, A.; GONDIM, M. G. C. Escala de Valores Organizacionais. **Revista de Administração**, São Paulo, v.31, n. 2, p. 62-72, abr/jun. 1996.
- _____; SHWARTZ, S. H. Estrutura motivacional dos valores humanos. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v.9, n.2, p. 328-346, 1993.
- TAMAYO, A.; MENDES, A. M.; PAZ, M. G. T. Inventário de valores organizacionais. **Estudos de psicologia**, Natal, v. 5, n. 2, p. 289-315, 2000.
- TAMAYO, A.; *et al.* **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- TAMAYO, A. Impacto dos valores pessoais e organizacionais sobre o comprometimento organizacional. In: TAMAYO, A.; PORTO, J. B. (Org.). **Valores e comportamento nas organizações**. Rio de Janeiro: Vozes, 2005.