

**Burnout:** Analisando a Síndrome no Ramo das Indústrias Alimentícias do Rio Grande do Norte

**Autoria:** Náila Kelly do Nascimento Lima, Carla Fernanda de Lima, Élido Santiago da Silva, José Arimatés de Oliveira

## RESUMO

O presente estudo tem o propósito de analisar a possibilidade de incidência da síndrome de *burnout*, a partir da relação entre as dimensões formadoras e as características sócio-demográficas dos profissionais do setor alimentício do Rio Grande do Norte. A pesquisa é exploratória descritiva, baseada no método quantitativo e apresenta amostragem probabilística intencional, com uma amostra de 197 funcionários de 23 empresas. O instrumento utilizado foi o modelo Auditoria do Sistema Humano (ASH) e as técnicas estatísticas para a análise dos dados foram: análise fatorial; Alfa de Crombach; análises de conglomerados hierárquicos e análises de cluster. As dimensões encontradas foram: exaustão emocional, esgotamento e vitalidade, tendo o valor da explicação acumulada atingido 65,30% da variação total e que os dados sócio-demográficos não justificaram o aparecimento da síndrome, pois o Teste T e a ANOVA apresentaram valores irrelevantes. Assim, constatou-se que as dimensões encontradas foram diferentes da perspectiva social-psicológica de Maslach, e que os aspectos sócio-demográficos não podem ser usados como fator explicativo para o possível aparecimento da síndrome de *burnout*.

## INTRODUÇÃO

As evoluções tecnológicas e a globalização têm trazido benefícios e malefícios para o desenvolvimento cultural, social e comercial. Mudanças rápidas resultam em alterações na legislação, na política, na economia, na ética e nos valores pessoais e sociais, além de originarem mercados mais competitivos. A velocidade das transformações no ambiente de trabalho força o indivíduo a desenvolver meios e capacidades para enfrentar esses problemas, acarretando reações na sua saúde física, mental e social (MENDES, 2002).

O aumento do nível de exigência da eficiência e da maior produtividade, devido principalmente ao surgimento de máquinas e equipamentos mais sofisticados e concorrência acirrada, resulta algumas vezes em doenças, insatisfação, desmotivação, fadiga, alcoolismo, estresse e em casos mais graves em *burnout* (SILVA, 2000).

*Burnout* (ou “estar queimado”) é um fenômeno psicossocial relacionado diretamente à situação laboral. A síndrome, definida por Maslach (1994) como uma reação à tensão emocional crônica, afeta de forma negativa os profissionais e suas relações com o trabalho, acarretando no desgaste, estresse e até na desistência do indivíduo de trabalhar ou em caso mais grave de viver. Devido ao contato mais freqüente e direto com situações dramáticas, a maioria dos autores relaciona *burnout* a profissional de área assistencial como medicina, enfermagem, educação, psicologia (CAMPOS, 2005; FORMIGHIERI, 2003; MENDES, 2002; MORENO-JIMENEZ, et. al., 2002; MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005). Entretanto Maslach e Leiter (1999) afirmam que a síndrome não afeta somente cuidadores, mas se estende a qualquer funcionário que possua certo nível de inter-relacionamento pessoal, seja com clientes, consumidores, usuários, colegas e chefias.

Observa-se que não existe uma definição padrão para *burnout*, no entanto há unanimidade entre os pesquisadores sobre a influência do ambiente de trabalho como condição principal para o desencadeamento da síndrome. Maslach e Leiter (1999) afirmam que o lugar onde o indivíduo trabalha, bem como as condições organizacionais, propicia o aparecimento do *burnout* tão quanto às características individuais de cada profissional. O ambiente de pressão seja do supervisor ou dos seus colegas, a falta de segurança no emprego ou mesmo os riscos de acidentes de trabalho são fatores-chave para o desenvolvimento do problema, trazendo conseqüências a nível individual, profissional, familiar e social (BENEVIDES-PEREIRA, 2002b). O fato de essas características serem comuns em indústrias

é uma das razões que fez surgir a necessidade de estudar os funcionários desse tipo de organização.

E neste caso, indústria alimentícia do Rio Grande do Norte foi escolhida para a pesquisa devido à importância desse ramo para a economia do Estado, responsável por grande parte das exportações realizadas pelo Rio Grande do Norte, bem como a entrada de empresas nacionais de grande porte e até algumas internacionais no Estado. Para o presente estudo utilizou-se o modelo de Auditoria do Sistema Humano (ASH) elaborado por Quijano e Navarro, em 1999, na Universidade de Barcelona na Espanha, que diagnostica e avalia a gestão estratégica de recursos humanos em pequenas e médias empresas.

A escolha por esse modelo surgiu a partir do interesse em validá-lo no Brasil, por meio de um projeto de pesquisas integradas denominado de ASH Brasil, que teve como objeto de estudo as indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte. Além disso, o estudo torna possível observar as características dos funcionários e da própria empresa que propiciam a ocorrência ou não de casos de *burnout*.

### SÍNDROME DE *BURNOUT*

O termo *burnout* é originado de uma gíria inglesa que significa “morrer de tanto trabalhar” (CARVALHO, 2002). Para Benevides-Pereira (2002a, p.21) a expressão é uma metáfora que explica a ausência de energia e conseqüentemente a perda da capacidade do indivíduo continuar seu desempenho físico e mental. Campos (2005, p.38) define *burnout* como sendo uma “resposta do organismo a um estado de estresse prolongado, crônico, instalado quando situações de enfrentamento não foram utilizadas, falharam ou não foram suficientes”, tendo como características a desmotivação, desinteresse, mal-estar interno ou insatisfação ocupacional. Já Yang e Farn (2005) defendem que a síndrome é um estado negativo da exaustão física, emocional e mental acompanhado por um sentimento de falha no trabalho e que de acordo com Formighieri (2003) surge graças aos fatores organizacional e social e às características de personalidade.

“*Burnout* corresponde à resposta emocional a situações de estresse crônico em razão de relações intensas – em situações de trabalho – com outras pessoas, ou de profissionais que apresentam grandes expectativas com relação a seu desenvolvimento profissional e dedicação à profissão; no entanto, em decorrência de diferentes obstáculos, não alcançaram o retorno esperado”.

(FRANÇA; RODRIGUES, 2002, p.50)

De acordo com Benevides-Pereira (2002b), foram Freudenberg (1974) e Maslach & Jackson (1981) os responsáveis pela difusão do termo e pelo interesse que se seguiu a partir dos estudos dos mesmos sobre a síndrome de *burnout*. Pouco tempo depois de Freudenberg ter se interessado pelo *Burnout*, a Psicóloga social Christina Maslach também iniciou seus trabalhos acerca desse fenômeno estudando a influência da carga emocional vivenciada no ambiente de trabalho pelos profissionais de recursos humanos, dentre eles enfermeiros, médicos, psiquiatras, assistentes sociais, advogados. (Tamayo, Argolo e Borges, 2005).

Apesar da definição de *burnout* estar diretamente relacionada ao estresse, alguns autores se referem a ambos como problemas diferentes. É o caso, por exemplo, de Benevides-Pereira (2002a) e Campos (2005) que os diferem usando como argumento a existência de estresse negativo e positivo ao contrário da síndrome de *burnout* que só pode ser vista como prejudicial para o profissional e, conseqüentemente, para a organização. Mendes (2002, p.37) defende também como diferença o fato do *burnout* ter como característica a presença de atitudes e condutas negativas que prejudicam o profissional no seu ambiente laboral, enquanto o estresse “aparece como um desfalecimento pessoal que interfere na vida do indivíduo e não necessariamente na sua relação com o trabalho”.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) observaram cinco elementos comuns dentre as diversas definições de *burnout*, são eles:

- 1) Predominância de sintomas relacionados à exaustão mental e emocional, fadiga e depressão;
- 2) Ênfase nos sintomas comportamentais e mentais e não nos sintomas físicos;
- 3) Os sintomas do *burnout* são relacionados ao trabalho;
- 4) Os sintomas manifestam-se em pessoas “normais” que não sofriam de distúrbios psicopatológicos antes do surgimento da síndrome;
- 5) A diminuição da efetividade e do desempenho no trabalho ocorre por causa de atitudes e comportamentos negativos.

A perspectiva sociopsicológica de Christina Maslach é a mais utilizada para caracterizar o *burnout*, devido dentre outros fatores, pela disseminação do Maslach Burnout Inventory (MBI). O MBI foi o primeiro instrumento desenvolvido para analisar a síndrome e é composto por três dimensões independentes apesar de parecerem associadas: exaustão emocional, despersonalização, baixa realização pessoal.

A exaustão emocional refere-se ao sentimento de tensão e fadiga crônicas resultado do trabalho estressante (HAKANEN; BAKKER; SCHAUFELI, 2006), bem como a falta de energia ligada a um sentimento de desgaste dos recursos emocionais devido às demandas psicológicas excessivas (KIM; SHIMB; UMBREIT, 2006). Nesse caso o indivíduo já utilizou várias estratégias para lidar com os estressores e todas falharam, não conseguindo então, despender energia gerando um conflito pessoal.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) relatam que a exaustão emocional é a qualidade central do *burnout*, além de ser a manifestação mais óbvia e a dimensão analisada com maior interesse pelos pesquisadores. Entretanto, os autores afirmam ainda que o fato da exaustão ser um critério necessário para o *burnout* não significa que é suficiente e por essa razão fora do contexto não poderia classificar a síndrome inteiramente.

A despersonalização é caracterizada pelo tratamento do outro como objeto e não um ser humano, além de atitudes e comportamentos cínicos e irônicos (CHAN, 2006). As pessoas vivem em constante estado de irritabilidade, esgotados e desanimados, se distanciando das pessoas com quem trabalha, perdendo o interesse nas suas atividades e sentindo que o trabalho perdeu seu significado.

A terceira dimensão, baixa realização profissional, denota a tendência a avaliar-se negativamente devido à falha em produzir resultados. Essa dimensão é considerada uma combinação das outras duas, afinal uma situação de trabalho com demandas crônicas, que contribuem para a exaustão e despersonalização é provável que ocorra um sentimento de ineficácia e incompetência (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Almeida, Silva e Carvalho (2006), pesquisando profissionais de indústrias metalúrgicas, encontraram dimensões diferentes das citadas anteriormente, apesar de terem utilizado o MBI como instrumento de análise. Isso pode ter ocorrido devido ao fato dos autores terem estudado trabalhadores que não eram de área assistencial e que conseqüentemente apresentam características e reações próprias da função desempenhada.

As dimensões encontradas pelos autores foram as seguintes: ineficácia profissional, que é similar à falta de realização pessoal, com a diferença que ela reconhece os aspectos sociais e não sociais, com enfoque nas expectativas de êxito; esgotamento, que envolve a fadiga física e emocional, não necessariamente havendo o relacionamento com outras pessoas; cinismo caracterizado pela indiferença ou atitude de distanciamento do indivíduo frente ao trabalho, mostrando-se desinteressado, e dando pouca importância à profissão. Observa-se através do resultado da pesquisa com metalúrgicos que apesar da forma diferente como a síndrome se apresenta é possível detectar *burnout* em profissionais de áreas diferentes da assistencial.

Feliciano, Kovacs e Sarinho (2005) afirmam que, independente da categoria profissional ou mesmo do cargo que atua, o trabalhador se mostra frustrado e insatisfeito à medida que as expectativas acerca da profissão, da organização e do desempenho pessoal são contrastadas com a realidade. Essas reações geram sentimentos de que o trabalho exige demais de si mesmo, de desgaste e esforço ao lidar com os clientes, colegas de trabalho ou mesmo superiores, e sensação de cansaço persistente, podendo acarretar em um alto grau de estresse ocupacional ou mesmo de *burnout*.

Alguns autores têm realizado estudos com o intuito de identificar as variáveis responsáveis pelo desencadeamento da síndrome de *burnout*. É o caso, por exemplo, de Benevides-Pereira (2002a) que afirma sob enfoque da perspectiva clínica, que o *burnout* seria resultado de perda de energia causada pela pretensão persistente de um conjunto de expectativas inalcançáveis e pela fadiga emocional, física e mental, bem como o sentimento de impotência, inutilidade, falta de entusiasmo pelo trabalho e pela vida em geral.

Além da autora, Silva (2000, p.16) enumera também como fenômenos causadores da síndrome: a “falta de apoio no trabalho por parte dos companheiros e supervisores, da direção ou da administração da organização, a excessiva identificação do profissional com o usuário e os conflitos interpessoais com as pessoas que se estendem aos seus familiares”. França e Rodrigues (2002) citam como principais sintomas da síndrome de *burnout*: o mal-estar, sentimento de exaustão ou fadiga, esgotamento e perda de energia em termos emocional, mental e físico com sentimentos de infelicidade, desamparo, diminuição da auto-estima, perda do entusiasmo com a profissão e, eventualmente, com suas vidas. Deve-se deixar claro que não é necessária a manifestação de todos esses sintomas para se caracterizar *burnout*.

Já de acordo com Mendes (2002) a síndrome tem como primeiro elemento à exaustão emocional, caracterizada por fadiga constante, perda de energia, pouca tolerância, nervosismo, além de rigidez no comportamento. Como os profissionais não conseguem despendar mais energia do que realmente querem, inicia-se um processo de despersonalização, onde o indivíduo se afasta das pessoas do seu ambiente de trabalho (cliente, chefia, colega de trabalho) ou mesmo da família, demonstrando frieza, insensibilidade e postura desumanizada. O agravamento da síndrome ocorre quando a pessoa se sente incompetente para realizar suas atividades ou pouco motivada, levando ao descomprometimento do desempenho, à redução do sentimento de realização pessoal ou ainda ao baixo envolvimento pessoal.

França e Rodrigues (1997) citam, como forma de prevenção da síndrome, as seguintes estratégias: a) aumentar a variedade de rotinas, para evitar a monotonia; b) prevenir o excesso de horas-extras; c) dar melhor suporte social às pessoas; d) melhorar as condições sociais e físicas de trabalho; e, e) investir no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores. É importante ressaltar que no Brasil já há um reconhecimento da síndrome de *burnout* como doença do trabalho, através da Lei nº.3048/99 que a denomina de Síndrome de Esgotamento Profissional, síndrome esta entendida como sensação de estar “acabado”. Apesar da existência dessa lei desde 1999, o número de estudos sobre *burnout* no país ainda é pequeno. O desconhecimento de alguns profissionais sobre a síndrome os leva a tratar as pessoas com *burnout* como estressados ou deprimidos, não atacando assim a causa principal do problema. (BENEVIDESPEREIRA, 2002b).

Conforme expressado, é imprescindível que as organizações e os próprios funcionários se conscientizem dos males do *burnout*, e possam considerar as medidas de prevenção e tratamento de tal síndrome, pois, dessa forma, haverá benefícios tanto para o indivíduo, que terá sua saúde preservada, como para a organização, que não será afetada pela redução da produtividade causada pela desistência ou até morte dos indivíduos com síndrome de *Burnout*.

## AUDITORIA DO SISTEMA HUMANO – ASH

O modelo de Auditoria do Sistema Humano (ASH) elaborado por Quijano e Navarro (1999) na Universidade de Barcelona possui instrumentos necessários para avaliar os Sistemas de gestão e desenvolvimento dos recursos humanos, a qualidade dos recursos humanos, os processos psicossociais e a efetividade organizacional. No que se refere aos sistemas de gestão e de desenvolvimento dos recursos humanos se destaca a seleção, formação, comunicação, segurança e saúde laboral, retribuição e compensações, identificação de potenciais e planos de carreira e evolução de rendimento. Já a qualidade de recursos humanos é caracterizada de acordo com a influência sofrida pelos processos psicológicos que contribuem para motivação, que afetam a ativação, o estresse e o *burnout* e que afetam as atitudes diante do trabalho.

Os processos psicossociais estão relacionados ao grupo e a organização em sua totalidade, tendo como exemplo o estilo de liderança, a cultura organizacional e o clima. E por fim a efetividade organizacional que se refere à motivação e compromissos, o nível de competência, de estresse e de desenvolvimento grupal dos trabalhadores. Como se pode constatar, esse modelo analisa o funcionamento das organizações através da avaliação das dimensões individuais, grupais e organizacionais. Algumas dimensões estão relacionadas diretamente com os resultados das pessoas para a organização, outras não apresentam uma relação linear com a efetividade organizacional como o estresse, o *Burnout*, a satisfação e a qualidade de vida profissional, pois altos e baixos níveis dessas variáveis podem prejudicar o rendimento no trabalho, o que vem a afetar a efetividade organizacional (QUIJANO E NAVARRO, 1999).

Observa-se então, através do estudo do modelo ASH que a administração de pessoas ainda é um tema de importância significativa para as empresas que pretendem alcançar a efetividade organizacional. Para Oliveira (2004) a presença das pessoas nas organizações, apesar da visível redução, ainda está garantida por muito tempo. Além disso, a conscientização dos profissionais sobre a sua qualidade de vida é cada vez maior, forçando os executivos a oferecerem melhores condições de trabalho para seus funcionários, com o objetivo de obterem resultados mais eficientes e eficazes.

## METODOLOGIA

O estudo trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. Exploratória porque proporciona uma visão geral, de tipos aproximativos acerca de determinado fato (GIL, 1999) e descritiva porque “permite ao pesquisador a obtenção de uma melhor compreensão do comportamento de diversos fatores e elementos que influenciam determinado fenômeno” (OLIVEIRA 1997, p.114). O método utilizado foi o quantitativo, por ser “muito utilizado no desenvolvimento de pesquisas descritivas, no qual se procura descobrir e classificar a relação entre variáveis, assim como na investigação da relação de causalidade entre os fenômenos: causa e efeito” (OLIVEIRA, 1997, p.115).

Para a realização do estudo foram utilizadas 23 empresas do setor alimentício do Estado do Rio Grande do Norte, classificadas como de pequeno e médio porte e registradas na Federação das Indústrias do Rio Grande do Norte (FIERN). As indústrias pesquisadas estão distribuídas nos seguintes setores: pescado, frigorífico, bebida, laticínio, sorvete, coco, massas e biscoitos, doce, tempero, açúcar, café, castanha e óleo. Nas empresas do seguimento estudado trabalham aproximadamente 6.500 funcionários. Para definir o tamanho da amostra que seria confiável para a pesquisa, utilizou-se a fórmula de Cochran, e um erro de estimação de 5% a fim de dar maior confiabilidade à pesquisa. De acordo com a mesma, a amostra deveria ser de 377 entrevistados, porém foram coletadas respostas de apenas 197 profissionais, não tendo sido possível atingir o número desejado.

Essa dificuldade deveu-se a alguns fatores como falta de interesse da empresa em participar da pesquisa, recusa dos empregados a responder o questionário, questionários entregues com grande parte das questões sem respostas ou marcadas de maneira incorreta, ou ainda organizações que fecharam temporariamente (período de produção sazonal) ou definitivamente antes ou durante o processo de recebimento do instrumental de coleta de dados. Entretanto, de acordo com várias obras relacionadas ao tema da análise quantitativa de dados, este banco de dados dá condições de ser estatisticamente trabalhado com confiabilidade.

Para a amostra foram selecionados aqueles que possuíam ensino fundamental, médio ou superior, pois considerava-se que esta população era mais apta para responder as questões presentes no instrumental. A partir daí os questionários foram entregues aleatoriamente a algumas pessoas desse grupo, o que demonstra que a amostragem foi probabilística intencional.

A metodologia empregada para a investigação foi baseada no questionário do modelo ASH – Auditoria do Sistema Humano, proposto por Quijano e Navarro (1999). O instrumento possui 198 questões abrangendo todos os fatores relacionados à qualidade dos recursos humanos e que foram tratados no modelo ASH, mas para o presente estudo apenas as 19 questões relacionadas à síndrome de *burnout* e às variáveis sócio-demográficas foram utilizadas. Os examinados foram orientados a responderem marcando a frequência com que tiveram o sentimento, se expressando através das opções: muito pouco, pouco, nem pouco nem muito, bastante e muito.

Os dados foram tratados através de recursos e técnicas estatísticas, que foram refinados através do programa estatístico SPSS, que excluía aqueles sujeitos que responderam às questões de maneira errada ou incompleta, ou que se mostravam contraditórios em suas respostas.

## ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Na análise dos dados foi utilizada uma série de técnicas tais como: análise fatorial utilizando o método da análise dos componentes principais, com rotação Varimax e normalização Kaiser; análise de confiabilidade (Alfa de Crombach); análises de conglomerados hierárquicos e por fim análises de cluster utilizando o método k-means. Essas técnicas foram utilizadas com o intuito de identificar as dimensões formadoras da síndrome e relacionar as dimensões encontradas com os fatores sócio-demográficos da amostra obtida a fim de analisar a possibilidade de incidência da síndrome de *burnout*, a partir dessa relação.

Para identificar as dimensões da síndrome de *burnout*, os dados foram submetidos a três análises fatoriais utilizando o método da análise dos componentes principais, com rotação Varimax e normalização Kaiser. Para a primeira análise foram considerados os fatores com autovalor (eigenvalue) acima de 1 e supressão de variáveis com comunalidades inferiores a 0,45 e para a segunda análise comunalidades menores que 0,50 para não perder de vista as variáveis próximas do limite proposto.

Para determinar a confiabilidade foi utilizado o método de verificação da consistência interna denominado coeficiente Alpha de Cronbach, cujos valores devem variar de 0 a 1,0 tendo como limite inferior aceito 0,70, podendo diminuir para 0,60 em pesquisas exploratórias. Quanto mais alta as medidas maior a confiabilidade. (HAIR et al, 2005). A pesquisa obteve um alpha com valor de 0,67, sendo, portanto, considerado satisfatório uma vez que é superior a 0,60.

Após a aplicação das análises fatoriais e a descoberta das dimensões do *burnout* foram feitas análises de conglomerados hierárquicos com cada dimensão separadamente. Essa análise “possibilita combinar objetos (...) em grupos, de forma que os objetos em cada grupo sejam semelhantes entre si e diferentes dos objetos dos outros grupos” (HAIR JR, et al, 2005).

O objetivo do uso desse método foi de caracterizar cada dimensão relacionando-a com os dados sócio-demográficos.

Para comprovar o resultado encontrado na análise de conglomerado hierárquico foram feitas duas análises de cluster utilizando o método k-means (não-hierárquico). Na primeira utilizaram-se as três dimensões encontradas na análise fatorial e na segunda apenas as dimensões mais propícias ao aparecimento de *burnout*, ou seja, exaustão emocional e esgotamento.

A opção “excluir casos segundo a lista” foi o tratamento usado para os valores perdidos. Nesse método se excluem da análise os sujeitos que tenham questões em branco em qualquer variável. Para Pardo e Ruiz (2005) esse é o tratamento mais consistente porque só incluem na análise os casos completos, sendo conveniente apenas nas situações em que o número de casos perdidos não reduza significativamente a amostra, sendo possível então no seguinte estudo, uma vez que apenas 28 casos foram excluídos, resultando em 169 sujeitos.

Para análise das características sócio-demográficas foram perguntadas as questões relacionadas a sexo, idade, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho e unidade de trabalho. Quanto ao gênero houve uma predominância do sexo masculino com um total de 67,2% entre os 192 sujeitos identificados, sendo encontrados apenas 63 mulheres (32,8%)

Com relação a variável idade, 12 pessoas ficaram sem responder, observando-se através dos 185 empregados respondentes que a população estudada é relativamente jovem, encontrando cerca de 50% com idade inferior a 28 anos subindo para 71,4% se acrescentar os funcionários com idade até 32 anos. A média de idade entre os clientes internos investigados é de 29,2 anos de idade.

Os dados referentes ao estado civil (190 casos) revelam um predomínio de funcionários solteiros (54,2%), cerca de 44% de casados e apenas 1% de separados no momento da pesquisa. Esses dados podem ser justificados talvez pela dominância de jovens entre os clientes internos das empresas estudadas.

No que se refere ao nível de escolaridade dos empregados do setor alimentício do Rio Grande do Norte percebe-se um bom nível de instrução já que se observou que 57,07% dos respondentes possuem ensino médio completo. Verifica-se também uma parcela de respondentes (17,80%) que cursaram o nível superior, sendo 1,57% com algum tipo de pós-graduação.

Também foi solicitado aos respondentes que declarassem o tempo de trabalho na empresa. Notou-se que cento e cinquenta funcionários estão a menos de seis anos, perfazendo um total de 79% da população. Esse dado pode ser explicado pela grande quantidade de jovens na empresa e conseqüentemente pouco tempo de trabalho.

Quanto à unidade de trabalho a pesquisa tinha interesse em saber se os funcionários faziam parte do setor administrativo ou de produção, sem especificar o cargo para não haver prejuízos na confidencialidade dos dados, pois nos casos das pequenas empresas ficaria fácil identificar a pessoa. Isso não impediu que 14% dos clientes internos deixassem essa questão sem resposta. Dentre os cento e sessenta e oito respondentes 65% trabalham na produção e o restante (35,1%) na área administrativa, o que incluem empregados de escritório, chefes e supervisores.

A primeira dimensão encontrada durante a análise dos indicadores da síndrome de *burnout* é formada por quatro variáveis são elas: Estou farto de meu trabalho; Sinto-me frustrado por meu trabalho; Estou tenso no trabalho; Sinto-me emocionalmente esgotado. Observa-se que as questões que formam a primeira dimensão têm características semelhantes às propostas pelo Inventário de Maslach no que se refere à exaustão emocional, permitindo assim, que o fator encontrado na análise fatorial dos dados coletados nesse estudo tivesse o mesmo título.

Estudos têm observado que os jovens com pouco tempo na empresa são os mais propícios ao *burnout*, principalmente no que se refere à exaustão emocional devido à insegurança no emprego, acarretada pela pouca experiência ou ao choque entre o que imaginavam que seria o trabalho e a realidade encontrada (Maslach, Schaufeli e Leiter, 2001; Benevides-Pereira, 2002b). Essa observação é comprovada na presente pesquisa, uma vez que houve uma predominância de pessoas jovens, sendo 50% dos entrevistados com menos de trinta anos, e com pouco tempo na organização (79% com menos de cinco anos na empresa atual).

O estado civil e o nível educacional são outras duas características da amostra que também justificam a exaustão emocional encontrada entre os pesquisados. De acordo com Benevides-Pereira (2002b) o nível educacional e a exaustão são diretamente proporcionais e se devem a maiores expectativas profissionais, muitas vezes não realizadas, ou ainda à falta de reconhecimento no ambiente laboral pelos colegas de trabalho ou seus superiores. A variável sexo se comportou diferentemente da teoria, pois Benevides-Pereira (2002b) afirma que a mulher está mais propícia à exaustão emocional e o homem à despersonalização. No caso da seguinte pesquisa, apesar do nível de exaustão encontrado, observou-se que o sexo masculino está em maior quantidade, com um total de 67% dos cento e oitenta e cinco participantes.

A segunda dimensão encontrada também é formada por quatro variáveis como mostra a tabela 6:

Variáveis	Cargas Fatoriais
BO2 - Sinto-me "estafado" devido ao trabalho	,741
BO18 - Meu trabalho é estressante	,706
BO10 - Ao final de um dia de trabalho encontro-me fisicamente esgotado	,619
BO3 – Torno-me facilmente irritável no trabalho	,553

Tabela 1: Cargas fatoriais da segunda dimensão encontradas através da análise fatorial  
Fonte: Dados da pesquisa, 2006.

Tomando como base a essência das questões formadoras da dimensão e o artigo sobre *burnout* em metalúrgico feito por Almeida, Silva e Carvalho (2006), a autora desta dissertação a nomeou de esgotamento, por envolver fadiga física ou emocional, que não é necessariamente resultante do relacionamento com outras pessoas. Pode se observar que esse fator diferente dos outros dois, tem características mais direcionadas a questões fisiológicas, o que não elimina a possibilidade de aparecimento de *burnout*, pois de acordo com Gil-Monte (2003) a síndrome é uma combinação de fatores físicos, psicológicos e sociais.

Com intuito de não deixar confusas as duas primeiras dimensões, uma vez que ambas resultam em conseqüências emocionais, houve a necessidade de diferenciá-las. De acordo com Almeida, Silva e Carvalho (2006) a exaustão emocional envolve um sentimento de desgaste e falta de recursos emocionais, ao contrário do esgotamento que dependendo do grau com que atinge o trabalhador pode resultar em aparecimento de doenças.

O último fator extraído da análise fatorial é formado por três indicadores listados na tabela 7 junto com sua carga fatorial. A terceira dimensão receberá o título de vitalidade, pois de acordo com Hair et al (2005, p.109) “as variáveis com cargas mais altas são consideradas mais importantes e têm maior influência sobre o nome”.



Indicadores	Fator 3
BO12 - Encontro-me com muita vitalidade	,766
BO17 - Durante meu trabalho sinto-me bem	,764
BO15 - Sinto-me animado mesmo depois de trabalhar	,752

Tabela 2: Cargas fatorias da terceira dimensão encontradas através da análise fatorial  
Fonte: Dados da pesquisa, 2006.

O último fator não será incluído na discussão dos resultados da pesquisa, pois a ele foi atribuído somente um indicador e, portanto, não é significativo.

Notou-se também que os indicadores de despersonalização, de acordo com o MBI (Maslach Burnout Inventory), foram excluídos ou removidos para um outro fator após a realização das três análises fatorias. As questões são: BO11 - Preocupa-me que meu trabalho esteja me endurecendo emocionalmente; BO14 - Sinto-me tão estafado que pouco me preocupa o que ocorra com meus clientes (internos e externos); BO3 - Torno-me facilmente irritável no trabalho (removido para exaustão emocional).

A despersonalização é caracterizada pela forma de tratar o outro mais como objeto do que como pessoa, além do cinismo, insensibilidade e atitudes de não envolvimento ou despreocupação com seu colega de trabalho, cliente ou paciente (KIM; SHIN; UMBREIT, 2006). O funcionário não consegue se relacionar com outras pessoas, sendo irônico ou mesmo se isolando e evitando o convívio interpessoal dentro da organização. Apesar de o seguinte atributo ser característico do *burnout*, o não aparecimento dele na pesquisa não elimina a possibilidade de incidência da síndrome, uma vez que, as dimensões são independentes mesmo parecendo associados (FORMIGHIERI, 2003; CARLOTTO; CÂMARA, 2004).

Mesmo não evitando o aparecimento da síndrome, a ausência da despersonalização entre os entrevistados pode ser justificada. A hipótese mais oportuna e otimista para a compreensão do resultado é de que efetivamente os sujeitos jovens, solteiros e em início de carreira procuram desempenhar suas funções da melhor maneira possível, além de ter um bom relacionamento com seus colegas de trabalho ou mesmo com os superiores.

“O mundo social no trabalho está em andamento e influencia seus pensamentos e sentimentos. No curso de suas conversas com os outros sobre trabalho, questões pessoais ou acontecimentos gerais, você constrói uma idéia compartilhada dessas ocorrências. As relações pessoais no trabalho tornam-se parte integrantes da pessoa que você é”.

(MASLACH; LEITER, 1999, p. 78)

Em resumo, os fatores que obtiveram significância e participaram da discussão dos resultados, são: exaustão emocional, esgotamento e vitalidade. Todas justificadas principalmente pelas características sócio-demográficas encontradas na amostra e fundamentadas nos autores pesquisados.

Após a análise fatorial sentiu-se a necessidade de fazer análises de conglomerados com intuito de detectar quantos respondentes formaram cada uma das dimensões, uma vez que dessa forma pode-se saber se há ou não uma grande incidência de pessoas tendenciosas à síndrome nas empresas alimentícias do Rio Grande do Norte.

Além desse objetivo, essas análises de cluster também servirão para comprovar o que foi dito por Benevides-Pereira (2002b) sobre o fato das características sócio-demográficas

como idade, sexo, estado civil, nível de escolaridade e tempo de empresa serem inibidoras ou facilitadoras da ação de agentes estressores.

Observou-se com a ANOVA que nos três casos não há diferenças estatísticas entre grupos em nenhuma das variáveis sócio-demográficas, uma vez que em todos os casos os valores de significância foram superiores a 0,05 (Hair et al., 2005). Essa análise mostra que os clusters formadores na análise de conglomerados possuem características sócio-demográficas semelhantes impedindo assim que usem esse método para justificar a possível presença da síndrome de *burnout* na presente pesquisa.

Para ajustar ou refinar os resultados dos procedimentos hierárquicos, Hair et al. (2005) recomenda que seja feita uma outra análise de agrupamento, mas dessa vez utilizando técnicas não-hierárquicas, tendo “k-means” como método. Notou-se que em ambos os casos, ou seja, tanto na análise feita com as dimensões geradoras da síndrome, quanto na feita com os três fatores encontrados não houve significância, uma vez que todos os valores encontrados foram acima de 0,05. Comprova-se assim, que conforme mostrado na análise hierárquica, as características sócio-demográficas não podem ser estudadas como causadora do *burnout* na presente pesquisa.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou pesquisar sobre a síndrome de *Burnout* no ramo das indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte, para isso utilizou várias técnicas de análise de dados, a fim analisar a possibilidade de incidência da síndrome de burnout, a partir da relação entre as dimensões formadoras e as características sócio-demográficas dos profissionais pesquisados. Para isso necessitou-se, através de análise fatorial, encontrar as dimensões formadoras da síndrome, a fim de detectar a incidência de pessoas com predisposição ao *Burnout* a partir de cada dimensão.

A partir das análises fatoriais realizadas, obteve-se quatro fatores, sendo um deles eliminado por não ser significativo já que é formado por apenas uma questão. As dimensões encontradas receberam o nome de: exaustão emocional, esgotamento e vitalidade. Ao comparar as dimensões encontradas com as dimensões propostas no inventário de *burnout* de Maslach (MBI) e no instrumento ASH de Quijano e Navarro, observou-se que dos três fatores encontrados dois foram diferentes dos propostos pelos modelos ASH e MBI, são eles: esgotamento e vitalidade. Essa diferença pode ser justificada, dentre outras razões, principalmente pelo fato de que a maioria das pesquisas que se utilizaram do MBI e do ASH foi aplicada a profissões de natureza assistencial.

Observa-se então que as realidades dos profissionais são diferentes e por essa razão é justificável que as dimensões encontradas sejam distintas, mesmo com conseqüências semelhantes. Nesses termos, a presença do *burnout* no grupo em estudo é possível, afinal são profissionais que sofrem de estresse ocupacional e que se atingirem a um nível crônico podem vir a adquirir a síndrome.

Depois de encontradas as dimensões foi feita uma análise hierárquica de cluster seguida de Teste T e ANOVA. Esse procedimento foi realizado para detectar a possibilidade de ocorrência da síndrome de *burnout* relacionando as dimensões encontradas e os fatores sócio-demográficos – sexo, idade, estado civil, tempo de empresa, nível de escolaridade – dos profissionais das indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte. Observou-se durante as análises de conglomerados que houve uma significância em todos os clusters formados, o que confirma a existência de pessoas mais propícias à síndrome (exaustão emocional alta, esgotamento e baixa vitalidade) e outras com menos chances de apresentar o problema.

Entretanto as análises de clusters, seja a hierárquica ou a não hierárquica, após serem feitas a ANOVA e Teste T mostraram que os dados sócio-demográficos, por apresentarem valores sem significância, não justificam a divisão dos grupos, consequentemente não podem

ser usados como fator explicativo para o possível aparecimento da síndrome no estudo em questão. Em outras palavras a hipótese de que essas características seriam diferentes nos clusters formados foi eliminada, pois ambos são semelhantes no que se refere aos fatores sócio-demográficos.

Essa observação contradiz os postulados dos autores estudados para este trabalho, uma vez que de acordo com os mesmos a síndrome de *burnout* tem como justificativa fundamental as características dos trabalhadores principalmente no que se refere às questões sociais e demográficas. Por essa razão são sugeridos novos estudos na área, de preferência com as mesmas empresas já estudadas, para detectar outras razões do possível aparecimento de *burnout*, já que a hipótese inicial foi descartada. Deve-se ressaltar também que apesar da confiabilidade da pesquisa, a mesma utilizou uma amostragem por acessibilidade, o que ocasiona algumas restrições quanto à generalização dos resultados.

A principal dificuldade encontrada está relacionada à escassez de pesquisas, conceitos e formas de análise e interpretação dos resultados com trabalhadores de indústrias alimentícias ou mesmo com qualquer outro que não sejam de área assistencial dificultando as conclusões. Sugere-se também que sejam feitos estudos acerca do *Burnout* em profissionais da linha de produção de outros setores econômicos, para que haja novos dados a serem comparados com os resultados encontrados nessa pesquisa, confirmando, negando ou mesmo completando os alcançados na mesma.

Por fim recomenda-se aos executivos ou donos de empresas a adoção de medidas preventivas e mecanismos de enfrentamento com o intuito de aumentar o sentimento de realização profissional e a vitalidade bem como diminuir a sensação de exaustão emocional minimizando assim, o risco de *burnout*. Aumentar ou mesmo permitir a possibilidade de crescimento dentro da empresa, favorecer a participação nas decisões, reconhecer o trabalho dos seus funcionários, melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores são algumas das formas de reduzir o estresse ocupacional e impedir o surgimento da síndrome de *burnout*.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, G. O.; SILVA, A. M. M.; CARVALHO, D., Justiça Organizacional, Burnout e Comprometimento. In: **IV Simpósio de Gestão e Estratégia em Negócios**, SIMGEN, Seropédica/RJ, Anais. 2006.

BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. ***Burnout***: quando o trabalho ameaça o bem-estar do Trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. **O estado da arte do *burnout* no Brasil**, Apresentado como conferência no I seminário Internacional sobre estresse e *burnout*. Curitiba, 2002.

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, n. 1, 2002, p. 189-200.

CHAN, D. W. **Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong**. *Teaching and teacher education*, 2006.

CAMPOS, R. G. ***Burnout***: uma revisão integrativa na enfermagem oncológica. [Dissertação de mestrado em enfermagem]. Escola de enfermagem de Riberão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. **Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares**. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 9, n. 3, p. 499-505, set./dez. 2004.

- CARVALHO, F. A. **A exaustão docente: subsídios para novas pesquisas sobre a síndrome de burnout em professores**, 2002. Disponível em: <http://www2.uerj.br/~revispsi/v2n2/artigos/Artigo%208%20-%20V2N2.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2006.
- FELICIANO, K. V. O.; KOVACS, M. H.; SARINHO, S. W. **Sentimentos de profissionais dos serviços de pronto-socorro pediátrico: reflexões sobre o burnout**, Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil, v.5, n.3, p.319-328, Jul/Set 2005.
- FORMIGHIERI, V.J. **Burnout em Fisioterapeutas: Influência sobre a atividade de trabalho e bem-estar físico e psicológico**. [Dissertação de mestrado em engenharia de produção] Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2003.
- FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Estresse e Trabalho: Guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1997.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GIL-MONTE, P. R. **El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería**. Revista Eletrônica InterAção Psy, Ano 1, n. 1, p. 19-33, Ago 2003.
- HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. e BLACK, W. C. **Análise Multivariada de Dados**. 5ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HAIR Jr., J.F.; BABIN, B.; MONEY, A.H. e SAMOUEL, P. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. São Paulo, Bookman. 2005.
- HAKANEN J. J.; BAKKER, A. B.; SCHAUFELI, W. B. **Burnout and work engagement among teachers**. Journal of school psychology, v.43, p.495-513, 2006
- KIM, H. J.; SHIN, K. H.; UMBREIT, W. T. **Hotel Job Burnout: The role of personality characteristics**. International Journal of Hospitality Management, 2006.
- MASLACH, C. Stress, burnout and workaholism. In R. Kilburg, P.E. Nathan & R. W. Thoreson (Orgs.), **Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology** (pp. 53-75). Washinton: American Psychological Association, 1994.
- MASLACH, C.; LEITER, M. P. **Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa** (M. S. Martins, Trad.). Campinas: Papirus, 1999.
- MASLACH, C., SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. **Job Burnout**. Annual Review of Psychology, v. 52, p. 397-422, 2001.
- MENDES, F. M. P. **Incidência de Burnout em Professores Universitários**. [Dissertação de mestrado em engenharia de produção] Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.
- MORENO-JIMENEZ, B et al. **A avaliação do burnout em professores**. Comparação de instrumentos: CBP-R E MBI-ED. Psicologia em Estudo, Maringá, v. 7, n. 1, p. 11-19, jan./jun. 2002.
- MUROFUSE, N.T.; ABRANCHES, S. S.; NAPOLEÃO, A. A. **Reflexões sobre Estresse e Burnout e a Relação com a Enfermagem**. Revista Latino-americana de Enfermagem, v. 12, n.2, p. 255-261, mar/abril, 2005.

OLIVEIRA, J. A. **Administrando com Pessoas: Auditoria do Sistema Humano**. Natal: UFRN, Cadernos para Estudos do PPGA, v.1, 5p, 2004.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1997.

PARDO A; RUIZ M. A. **Análisis de datos con SPSS 13 Base**. Madrid: McGraw-Hill, 2005.

QUIJANO, S. D. de; NAVARRO, J.,(1999) **El ASH (Auditoria del Sistema Humano)**, los modelos de calidad y la evaluación organizativa. Revista de Psicología General y Aplicada, 52(2-3): 301-328, 1999.

SILVA, F. P. P. da, **Burnout**: um desafio a saúde do trabalhador. PSI – Revista de Psicologia Social e Institucional, v. 2, n. 1, jun. 2000.

YANG, H.; FARN, C. K. **An investigation the factors affecting MIS student burnout in technical-vocational college**. Computers in Human Behavior, v. 21, p. 917-932, 2005.