

ANÁLISE DE CORRESPONDÊNCIA ENTRE A ABORDAGEM BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL DA QVT COM AS DIMENSÕES DA SÍNDROME DE BURNOUT

ANALYSIS OF THE CORRESPONDENCE BETWEEN BIOPSYCHOSOCIAL AND ORGANIZATIONAL APPROACHES FOR QUALITY OF WORKING LIFE WITH THE DIMENSIONS OF BURNOUT SYNDROME

Lucas Charão Brito

Doutorando em Administração na linha de Sistemas, Estruturas e Pessoas pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria (RS), Brasil

Data de recebimento: 30-08-2014

Data de aceite: 24-08-2015

Andressa Hennig Silva

Professora assistente de Administração na Universidade Federal do Pampa (Unipampa), Sant'Ana do Livramento (RS). Doutoranda em Administração no Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria (RS), Brasil

Flaviani Souto Bolzan Medeiros

Mestre em Engenharia de Produção na área de Gerência de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria (RS), Brasil

Sandra Leonara Obregon

Mestranda em Administração na linha de Sistemas, Estruturas e Pessoas pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria (RS), Brasil

Luis Felipe Dias Lopes

Professor associado III do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria (RS), Brasil

RESUMO

A síndrome de burnout apresenta sintomas como exaustão física e emocional, problemas nos relacionamentos interpessoais, sentimentos de baixa eficácia pessoal e produtividade. Com o intuito de minimizar o estresse no trabalho e inibir o desenvolvimento dessa síndrome, emerge a qualidade de vida no trabalho (QVT). Nesse sentido, este artigo foi desenvolvido com o propósito de identificar as relações entre QVT e Burnout. A amostra estudada refere-se a uma *survey* com 575 indivíduos. Os dados foram analisados através de estatística descritiva e análise de correspondência. Como principais resultados evidencia-se que profissionais insatisfeitos com os programas de QVT apresentam maior predisposição ao desenvolvimento da síndrome.

Palavras-chave: Burnout; qualidade de vida no trabalho; abordagem biopsicossocial.

ABSTRACT

The burnout syndrome presents symptoms such as physical and emotional exhaustion, problems in interpersonal relationships and feelings of low personal effectiveness and productivity. Aiming to minimize workplace stress and inhibit the development of this syndrome, the quality of working life (QWL) emerges. In this sense, this article was developed to identify the relationship between QWL and burnout syndrome. The sample refers to a survey of 575 individuals. Data were analyzed using descriptive statistics and correspondence analysis. The main results make evident that professionals are more prone to develop the syndrome when dissatisfied with the programs of QVT.

Keywords: Burnout; quality of work life; biopsychosocial approach.

Endereço dos autores:

Lucas Charão Brito
adm.lucascharao@hotmail.com

Andressa Hennig Silva
dedahs.as@gmail.com

Flaviani Souto
Bolzan Medeiros
flaviani.13@gmail.com

Sandra Leonara Obregon
sandraobregon12@gmail.com

Luis Felipe Dias Lopes
lflopes67@yahoo.com.br

1. INTRODUÇÃO

A alta competitividade do mercado atual imprime maior complexidade às empresas, exigindo, assim, maior complexidade na administração cotidiana das organizações. Diante desse cenário, o estresse no trabalho tem sido um fenômeno cada vez mais frequente. Isso porque, no entendimento de Wallau (2003), se vive em uma sociedade capitalista e globalizada, onde o contato com novas tecnologias acaba tornando o ser humano ansioso e vulnerável a novos desafios impostos hoje, independentemente da área na qual atue.

Desse modo, a ocorrência da síndrome de burnout faz-se mais presente, sendo considerada pela literatura como um estado de estresse crônico, isto é, o organismo reage aos primeiros sintomas prejudiciais e busca meios de combate ou compensação, porém, em alguns casos, o estresse eleva-se ao nível crônico se tornando uma síndrome (BARACAT, 2008).

Enache (2013) e Maslach (2011) esclarecem que oposto às reações do estresse, que originam-se tanto pela monotonia e/ou sobrecarga de atividades, a síndrome de burnout é uma reação prolongada a estressores ocupacionais crônicos. Diante desta perspectiva, a síndrome de burnout pode ser considerada como um dos maiores problemas no mundo do trabalho (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2010; TRIGO; TENG; HALLAK, 2007; GOUVEIA, 2010; PAIVA et al., 2013).

É importante ressaltar que a ocorrência do burnout não pode ser apenas definida como uma problemática individual, mas uma reação do ambiente social das organizações gerada por incompatibilidades entre a natureza do trabalho e o reconhecimento do lado humano pela atividade laborativa (HALBESLEBEN; ZELLARS, 2011; CORSO; SANTOS; FALLER, 2012; LIMA et al., 2008; PAIVA et al., 2013).

Assim, Ferreira (2013) considera importante investir nas pessoas, sendo preciso existir uma visão mais holística de cada colaborador, buscando minimizar os riscos ocupacionais por meio de cuidados

no ambiente de trabalho e esforços físicos e mentais em cada atividade.

Nesse contexto emerge a Qualidade de vida no trabalho (QVT), que diz respeito a ações empresariais com vistas à melhoria no cotidiano do trabalhador, podendo contribuir na minimização do estresse e, conseqüentemente, inibir o desenvolvimento da síndrome de burnout. Segundo Limongi-França (2010), a QVT já faz parte das constantes mudanças que as relações de trabalho vêm sofrendo na sociedade moderna onde, por um lado, há o aumento da competição e competitividade nas organizações e, por outro, maior conscientização por parte do trabalhador sobre o estresse e a importância da QVT.

Diante do exposto, este artigo tem o objetivo de identificar possíveis relações entre a QVT e a síndrome de burnout. Com base nessas constatações, destaca-se que são necessários estudos sobre a relação entre QVT e burnout a partir de uma abordagem que considere o indivíduo em sua integralidade, assim como maiores discussões sobre relações entre indicadores de QVT e a saúde mental em organizações públicas e privadas de diferentes setores.

Logo, este estudo parte do pressuposto de que existem lacunas na literatura no aprofundamento da temática, sobretudo no fornecimento de contribuições para o desenvolvimento e aprimoramento de políticas e práticas de gestão de pessoas visando maior satisfação, efetividade e bem-estar pessoal, profissional e organizacional.

O presente artigo encontra-se estruturado em cinco capítulos: logo após a parte introdutória segue o segundo capítulo com a fundamentação teórica, incluindo tópicos como a Síndrome de burnout e a QVT. Em seguida, no terceiro capítulo, apresenta-se a metodologia da pesquisa com os respectivos métodos utilizados para a realização do trabalho. Na sequência, no quarto capítulo, constam a apresentação e discussão dos resultados subdivididos em perfil da amostra e análise de

correspondência envolvendo a abordagem biopsi-sossocial e burnout. No quinto e último capítulo se apresentam as considerações finais a partir da pesquisa realizada acompanhadas de sugestões para estudos futuros visando a contribuir ainda mais para o tema.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Síndrome de burnout

Gianasi e Borges (2009) explicam que burnout é uma expressão de origem inglesa e significa “queimar-se” ou “destruir pelo fogo de fora para dentro”, e diz respeito àquilo que parou de funcionar por absoluta falta de energia.

Na concepção de Wallau (2003), burnout pode ser definido como uma resposta ao estresse crônico, resultando no esgotamento físico e psicológico acompanhado de sentimento de despersonalização e inadequação às tarefas que desenvolve, bem como baixa autoestima, insatisfação com o trabalho, entre outras características.

Lancman (2004) comenta que a síndrome de burnout começou a ser estudada nos Estados Unidos pelo médico Freudenberg, em 1974, a partir da observação de que muitos trabalhadores do local onde ele trabalhava apresentavam um grande desgaste emocional, como também perda de motivação e de compromisso com o trabalho.

Organizações pautadas em um ambiente social de pressão, com metas audaciosas, falta de segurança ou mesmo com riscos de acidentes de trabalho são determinantes para o desencadeamento da problemática (BENEVIDES-PEREIRA, 2010), ocasionando consequências a nível individual (físico, mental, social), organizacional (rotatividade, absenteísmo, conflito interpessoal, baixa qualidade na prestação dos serviços), profissional (lentidão, negligência, cinismo) e familiar (BENEVIDES-PEREIRA,

2010; CARLOTTO, 2010; REGO; FERREIRA; COSTA, 2012).

Portanto, percebe-se que a síndrome de burnout é extremamente complexa e pode ser investigada nos diferentes níveis de uma organização, ou seja, tanto no nível individual como organizacional (ROSSI; PERREWÉ; MEURS, 2011).

Nesse sentido, no processo de burnout salienta-se que diferentes autores apresentam diferentes níveis e dimensões, além de diversas relações entre as mesmas. Para Maslach (2011), burnout constitui-se de três dimensões, a saber:

1) Exaustão (EE), que se refere ao sentimento de esgotamento físico, emocional, moral e psicológico dos indivíduos;

2) Despersonalização (DP), relativa a atitudes de ironia, cinismo, hostilidade, distanciamento e indiferença do indivíduo em relação a seu trabalho e àqueles que são a razão de ser de sua atividade profissional (alunos, pacientes etc.);

3) Envolvimento pessoal no trabalho (EPT), indicando a minimização da crença do indivíduo em sua capacidade de realização, prazer, competência, assim como a demonstração de indícios de abandono de sua atividade profissional.

Sendo assim, pode-se dizer que apresentam burnout indivíduos com altos índices de exaustão e despersonalização e baixos indícios de eficácia profissional, o contrário também é verdadeiro. Complementarmente, Corso, Santos e Faller (2012) sintetizam no Quadro 1 as diferentes formas de manifestações de burnout no entendimento de alguns autores.

A fim de avaliar a ocorrência da síndrome existem instrumentos já desenvolvidos e validados por alguns autores, sendo o Maslach Burnout Inventory (MBI) o instrumento mais utilizado, representando cerca de 90% dos estudos empíricos publicados sobre o burnout (SCHAUFELI et al., 2002; TECEDIRO, 2004).

As pesquisas sobre a síndrome de burnout, especialmente na América do Norte e na Europa, possuem longa tradição. No Brasil, entretanto, os estudos ainda são incipientes se comparados com os internacionais (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Quadro 1 – Manifestações da síndrome de burnout no entendimento de alguns autores

MANIFESTAÇÕES	AUTORES
Apatia e irritabilidade.	Tamayo (2004)
Sensações de desânimo, abatimento e tristeza.	Stoner; Perrewé (2007)
Exaustão emocional, despersonalização e sentimento reduzidos de realização pessoal.	Halbesleben; Buckley (2004)
Sentimentos negativos (deprimidos).	Halbesleben; Buckley (2004)
Reação longa e cumulativa a estressores interpessoais e ocupacionais contínuos.	Maslach (2007)
Ansiedade, hostilidade, depressão, vulnerabilidade e insegurança.	Maslach (2007)
Lacuna entre o indivíduo e a sua compatibilidade organizacional.	Maslach (2007)
Esgotamento emocional, despersonalização e falta de envolvimento pessoal no trabalho.	Maslach (2007)

Fonte: Corso, Santos e Faller (2012, p. 97).

2.2. Qualidade de vida no trabalho

Estudos sobre QVT iniciaram-se na primeira metade do século XX, sendo divididos em duas diretrizes, a saber: por um lado, na concepção produtividade e, por outro, na preocupação com a satisfação do trabalhador (ARAÚJO PESSOA; NASCIMENTO, 2008).

No entendimento de Venson et al. (2013), a QVT diz respeito à preocupação com a saúde, satisfação e felicidade do trabalhador no exercício de suas funções, englobando aspectos físicos, ambientais, psicológicos e sociais do ambiente de trabalho.

Inicialmente (período entre 1959 e 1972), as concepções de QVT eram tratadas a partir de uma perspectiva de “variável” do trabalho/atividade.

No entanto, nas últimas décadas vem sendo identificada como um sistema de “gestão avançada”. Desde então, os conceitos acerca do tema evoluíram de uma concepção de “movimento”, “método”, “abordagem”, “tudo” (uma panaceia) e “nada” (modismo) para uma visão consolidada na integralidade do indivíduo, isto é, a partir de uma abordagem biopsicossocial-organizacional (PINTO; VILAS BOAS; PAULA, 2012).

Diante dessa perspectiva, o conceito biopsicossocial (biológico, psicológico e social) tem origem na Medicina Psicossomática, a qual propõe a visão holística do indivíduo em oposição à visão cartesiana, que fragmenta o ser humano (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

A abordagem psicossocial da QVT está associada à ética da condição humana, que busca identificar, eliminar e/ou neutralizar os riscos ocupacionais do ambiente físico de trabalho, assim como os padrões das relações de trabalho, carga física e mental exigida para cada atividade, relacionamento e satisfação no trabalho, entre outros (CERQUINHO, 1994).

Nessa visão, Limongi-França (1996) ressalta que o nível biológico diz respeito às características da condição física do ser humano, herdadas no nascimento e/ou adquiridas ao longo de sua vida. Nesse nível estão incluídos o metabolismo, as resistências e as vulnerabilidades dos seres humanos. Já o nível psicológico refere-se ao interior do indivíduo, levando em consideração emoções, processos afetivos e de raciocínio (consciente e inconsciente), aspectos que contribuem para a formação da personalidade, interferindo no estilo cognitivo através do modo de perceber e se posicionar diante dos semelhantes e das circunstâncias da vida. Paralelamente, o nível social incorpora um conjunto de valores e crenças, o papel e relação da família no trabalho e no ambiente em que vive atrelado ao papel que cada indivíduo desempenha na sociedade (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Buscando integrar o conceito com aspectos relacionados ao trabalho em organizações,

Limongi-França (1996) desenvolveu o nível/domínio organizacional, que refere-se à cultura e porte da organização, tecnologia, padrões de competitividade no segmento em que atua etc. Nas organizações, os três níveis – biológico, psicológico e social – interagem e modelam as relações de trabalho onde, segundo Limongi-França (2007), vários indicadores empresariais podem ser encontrados, conforme mostra a Tabela 1.

Tabela 1 – Indicadores empresariais da abordagem biopsicossocial

Critérios	Foco
Organizacional	Imagem; Treinamento e desenvolvimento; Processos de tecnologia; Comitês de decisão; Ausência de burocracia; Rotinas de pessoas.
Biológico	Semana interna de prevenção de acidentes; Controle de riscos ergonômicos – PPRA; Ambulatório médico; Ginástica laboral; Refeições; Saúde – PCSMO; Comissão – CIPA.
Psicológico	Recrutamento e seleção; Avaliação do desempenho; Camaradagem – clima organizacional; Carreira; Salário; Vida pessoal.
Social	Convênios comerciais; Tempo livre – lazer; filhos; Cesta básica; Previdência privada; Financiamento de cursos.

Fonte: Limongi-França (2007).

As dimensões da abordagem biopsicossocial possuem continua interação e interdependência vivenciadas e desencadeadas simultaneamente. Com processos intrínsecos e extrínsecos, constantemente as dimensões mobilizam-se. Entretanto, processos tensivos podem afetar apenas uma das dimensões (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012).

Portanto, pode-se dizer que a gestão da qualidade de vida nas organizações pode afetar a produtividade individual e ser um diferencial para uma empresa, ou, em contrapartida, comprometer a sobrevivência da organização no mercado. Por isso, tendo em vista a complexidade envolvida no conceito, considera-se que é um dos grandes

desafios contemporâneos aos gestores de pessoas no momento.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

Tendo em vista o objetivo desta pesquisa, empreendeu-se um estudo de cunho quantitativo, descritivo, do tipo *survey*. A amostra da pesquisa contou com 575 respondentes, e é classificada como não probabilística, ou seja, aleatória por conveniência, aplicada a trabalhadores urbanos de organizações públicas e privadas do município de Santa Cruz do Sul (RS). Os profissionais que fazem parte do estudo atuam em diferentes organizações, desempenhando funções de nível operacional, intermediário e de liderança.

Os questionários aplicados constituem-se de dois modelos teóricos: o Malasch Burnout Inventory (MBI) e o BPSO-96 Abordagem Biopsicossocial de QVT, além de questões com a intenção de identificar o perfil dos respondentes. O MBI foi desenvolvido por Malasch e Jackson em 1986. O inventário traduzido por Benevides-Pereira (2002) objetiva identificar a ocorrência da síndrome de burnout, onde a escala possui 16 itens distribuídos inicialmente em três fatores: exaustão, despersonalização, envolvimento pessoal no trabalho. Para a interpretação dos resultados os itens são avaliados pela frequência, fazendo com que altos escores em exaustão e despersonalização e baixos escores em eficácia profissional sejam indicativos de burnout (SCHAUFELI et al., 2002).

Já a escala de QVT foi estruturada tendo em vista como é percebida pelo colaborador, com base no modelo de Limongi-França (1996) proposto a partir da abordagem Biopsicossocial e Organizacional (BPSO-96), composto por 22 questões fechadas com escala likert de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito). Entretanto, para melhor adequar-se aos objetivos propostos, o instrumento BPSO-96 foi adaptado visando a

adequar-se à realidade da amostra estudada, e o ITP passou pela avaliação de especialistas de gestão de pessoas e pré-teste com uma amostra de 20 profissionais.

Após a tabulação dos dados, os mesmos passaram por análise estatística pelos softwares SPSS, versão 18 e SAS, versão 9.1. As análises estatísticas realizadas compreendem estatística descritiva, para analisar os dados do perfil dos respondentes, e análise de correspondência, a qual consiste em um mapeamento geográfico, sendo que os dados são analisados e expressos visualmente pelos eixos X e Y, representados a partir das associações e dissociações entre as categorias estudadas (HAIR et al., 2009).

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1. Perfil da amostra

A amostra investigada diz respeito a 575 indivíduos e pode ser mais bem visualizada por meio da Tabela 2.

Conforme os dados na Tabela 2, a amostra (575 participantes) é formada predominantemente por profissionais do gênero feminino, representando 61,3% (352) dos sujeitos identificados. Relativo à faixa etária, observou-se que 2,9% dos profissionais participantes estão com idade entre 36 e 45 anos. Verso o estado civil, a amostra pesquisada revelou que 57,7% são casados ou possuem união estável. Entretanto, vale destacar que uma parte significativa dos participantes (38,01%) são solteiros. Nesse sentido, parte-se do pressuposto de que, independentemente de questões afetivas, alguns profissionais tendem a adiar projetos pessoais, tais como maternidade e casamento visando à consolidação de uma carreira.

Tabela 2 – Perfil da amostra

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
Gênero	Masculino	223	38,7
	Feminino	352	61,3
Estado Civil	Solteiro(a)		38,0
	Casado(a)/União Estável		57,7
	Outros		4,3
Escolaridade	Ensino Fundamental	9	1,8
	Ensino Médio	168	29,1
	Ensino Superior	398	69,1
Idade	De 16 à 25 anos	123	21,4
	De 26 à 35 anos	112	19,4
	De 36 à 45 anos	149	25,9
	De 46 à 55 anos	89	15,5
	De 56 à 65 anos	37	6,4
Instituição	Pública	120	20,8
	Privada	455	79,0
Nível Profissional	Operacional	317	55,2
	Intermediário	209	36,5
	Chefia/Liderança	49	8,3
Você gosta de sua função	Sim	465	80,9
	Não	110	19,1
Carga horária semanal	10 a 20 horas	43	7,5
	30 a 36 horas	82	14,3
	40 a 44 horas	398	69,1
	48 a 50 horas	38	6,6
	60 horas ou mais	14	2,4

Fonte: Elaboração dos autores.

Quanto ao nível de escolaridade, identificou-se que 69,1% dos profissionais possuem ensino superior completo ou em andamento. Sendo possível supor que o alto nível de escolaridade da amostra pode ser derivado do aumento de mão de obra especializada, maior acesso à educação e afastamento social de profissionais com baixa escolaridade (FREIRE, 1994), fazendo assim, com que os indivíduos busquem através da educação meios de viabilizar o acesso ao mercado de trabalho e diferencial competitivo.

Analisando o tipo de organizações identificou-se que 79,0% dos profissionais participantes do estudo trabalham em organizações privadas

(comércio, escritórios, indústrias, bancos, restaurantes etc.), enquanto 20,8% exercem funções em organizações públicas (municipal, estadual, federal). Diante disso, Brito, Reyes e Ribas (2010) ressaltam que o tipo de instituição tem relação direta com o nível de esgotamento emocional e (in)satisfação no trabalho. Isso pode ser devido às distintas realidades que as organizações possuem em suas estruturas físicas, políticas, sistemas de gestão, cultura organizacional etc. (MASLACH, 2011).

Com relação ao nível profissional, foi identificado que 55,2% dos profissionais desenvolvem atividades laborais de nível operacional (balconista, porteiro, facilitador, jardineiro, merendeiro, operador de usina etc.), 36,5% de nível intermediário (analistas, enfermeiro, professor, médico, corretor de seguros etc.) e apenas 8,3% profissionais exercem cargos de liderança/chefia (coordenação, proprietário etc.). Na Tabela 3 estão descritas as profissões dos participantes do estudo por nível profissional.

Tabela 3 – Profissões dos participantes da pesquisa

Nível Profissional	Profissão
Operacional	Auxiliar (escritório, administrativo, educação infantil, marcenaria, maquinário, fiscal, serviços gerais); balconista; servente; eletricista; chapeador; serralheiro; vigilante; montador de móveis; cuidador; aprendiz; separador de peças; telefonista; arquivista; pedreiro; crediaria; porteiro; repositor de mercadoria; manicure; conferente; cabeleireiro; manicure; etiquetador; facilitador; jardineiro; carteiro; merendeira; técnico em refrigeração; cozinheiro; caixa; maquiadora; mecânico; estoquista; operador de processo; telemarketing; fiscal de estacionamento; digitador; monitor; cobrador; higienizador; operador de usina; motorista; agente de saúde; garçom; técnico em refrigeração; telemarketing.
Intermediário	Analista (RH, administrativo, planejamento, sistemas, financeiro, técnico de suporte, vendas); assistente (RH, administrativo, PCP, negócios, logística, jurídico); técnico (informática, segurança do trabalho, enfermagem, logística, nutrição e dietética); serventuário extrajudicial; contador; militar; médico; geógrafo; bancário; pesquisador; corretor de seguros; terapeuta; escrevente; dentista; enfermeiro; bibliotecário; designer; tutor; diretor de arte; tesoureiro; escriturário; fotógrafo; educador; professor; administrador; repórter; psicólogo; fisioterapeuta; corretor de imóveis; advogado; publicitário; redator; instrutor prático; assistente de PCP; consultor tributário; desenvolvedor de software; organizador de eventos; agente local especialista em marketing; técnico agrícola; auditor fiscal; supervisor de compras; inspetor de qualidade; jogador de futebol; farmacêutico.
Liderança	Coordenador (pedagógico, marketing, ambiental, administrativo, comercial, vendas); gerente; sócio proprietário; proprietário; supervisor.

Fonte: Elaboração dos autores.

Em relação ao nível profissional da amostra se observa que, embora o nível de escolaridade (Tabela 2) tenha sido considerado alto (55,2%), os profissionais ocupam cargos de nível operacional. Observa-se ainda que 80,9% dos profissionais afirmaram gostar do trabalho exercido. Por outro lado, 19,1% afirmaram não estarem satisfeitos. É interessante, no entanto, observar que os 19,1% dos profissionais que não gostam do trabalho equivalem a 110 indivíduos, o que relativamente é um número alto de insatisfeitos e/ou não satisfeitos.

A partir dessa reflexão, pode-se compreender que os principais agentes propulsores da (in)satisfação envolvem diferentes aspectos do ambiente físico e social das organizações, incluindo as

relações de trabalho, poder, políticas e programas de gestão, metas e objetivos, interesses, ambiente econômico-financeiro, tecnologias, a organização do trabalho e a história e desejos dos trabalhadores (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010; BRITO; REYES; RIBAS 2010).

4.2. Análise de correspondência envolvendo a abordagem biopsicossocial e burnout

Salienta-se que a análise de correspondência foi utilizada pois, de forma análoga a um mapeamento geográfico, os dados são analisados e expressos visualmente pelo eixo X e Y, sendo que os dados são representados graficamente a partir de

associações e dissociações entre as categorias estudadas (HAIR et al., 2009).

A leitura das distâncias categorias-linha e categorias-coluna entre as variáveis analisadas representam: (i) **associações**, quanto menor a distância entre as categorias; e (ii) **dissociações**, quanto mais distantes forem as relações entre as categorias (HAIR et al., 2009). A Figura 1 faz uma associação entre a dimensão esgotamento emocional (síndrome de burnout) e a abordagem biopsicossocial de QVT.

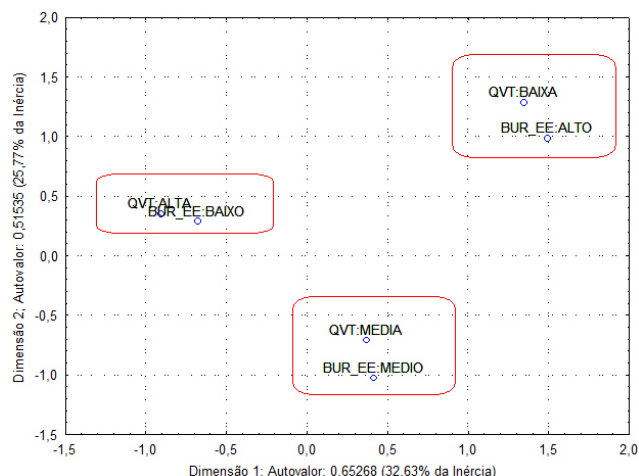


Figura 1 – Análise de correspondência: esgotamento emocional e abordagem biopsicossocial de QVT

Fonte: Elaboração dos autores.

Devido à proximidade dos construtos expressos no mapeamento da Figura 1, compreende-se que os níveis (baixo, médio e alto) da dimensão esgotamento emocional possuem ligação direta com a BPSO de QVT. Desse modo, verificou-se relação entre baixa QVT com alto esgotamento emocional (QVT: BAIXA com BUR_EE: ALTO) e alta QVT com baixo esgotamento emocional (QVT: ALTA com BUR_EE: BAIXO) demonstrando que os aspectos de QVT impactam de forma inversa no desenvolvimento de EE.

Tais aspectos sinalizam que as organizações devem priorizar estratégias de gestão voltadas para a visão BPSO como fonte de diminuição da EE

no ambiente de trabalho. Nesse sentido, Limongi-França (2007) refere-se à QVT como um conjunto de práticas organizacionais que tem como objetivo implantar e desenvolver melhorias e inovações a nível gerencial, estrutural e tecnológico no ambiente de trabalho. Logo, a exaustão emocional pode emergir da deficiência ou inexistência de tais aspectos, aliada à sobrecarga de trabalho e o conflito (inter)pessoal no trabalho (ROSSI; PERREWÉ; MEURS, 2011).

Posteriormente, a fim de identificar as associações e/ou dissociações entre a dimensão despersonalização (DE) da síndrome de burnout e a abordagem biopsicossocial de QVT, elaborou-se a Figura 2.

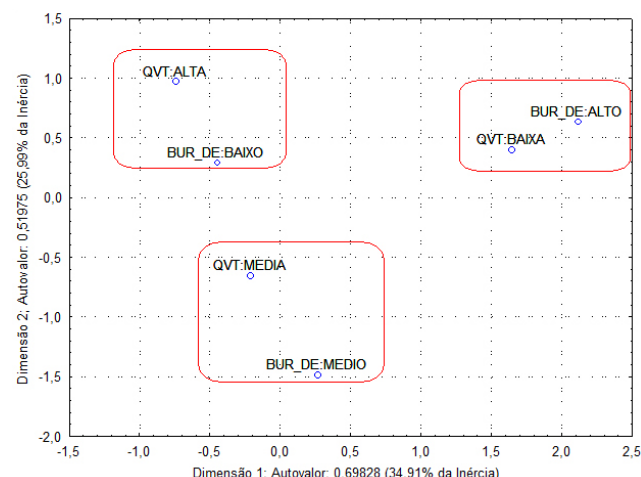


Figura 2 – Análise de correspondência: dimensão despersonalização e abordagem biopsicossocial de QVT

Fonte: Elaboração dos autores.

Observando a Figura 2, a maior proximidade de construtos está entre baixa QVT e a alta despersonalização (QVT: BAIXA com BUR_DE: ALTO), demonstrando que quanto maior a satisfação do profissional com os aspectos de QVT menor é a predisposição ao desenvolvimento de DP.

Pode-se observar ligação entre todos os níveis (baixo, médio e alto) da dimensão despersonalização da síndrome de burnout com a abordagem

biopsicossocial de QVT, em níveis diferenciados. Evidencia-se assim maior proximidade entre BUR_DE: ALTO com QVT: BAIXA, sinalizando que quanto menor a satisfação dos profissionais da amostra maior a predisposição a despersonalização.

A falta ou negligência de atenção nos programas de QVT podem ocasionar a insatisfação profissional, stress e até a síndrome de burnout. Portanto, quando um profissional percebe que suas necessidades e expectativas não estão sendo atendidas, sente-se desmotivado e inseguro, e por consequência, tende a não produzir com o grau de importância e comprometimento que a organização almeja (VENSON et al., 2013).

Na intenção de identificar a relação entre a dimensão envolvimento pessoal no trabalho (EPT) da síndrome de burnout e a abordagem biopsicossocial de QVT, apresenta-se a Figura 3.

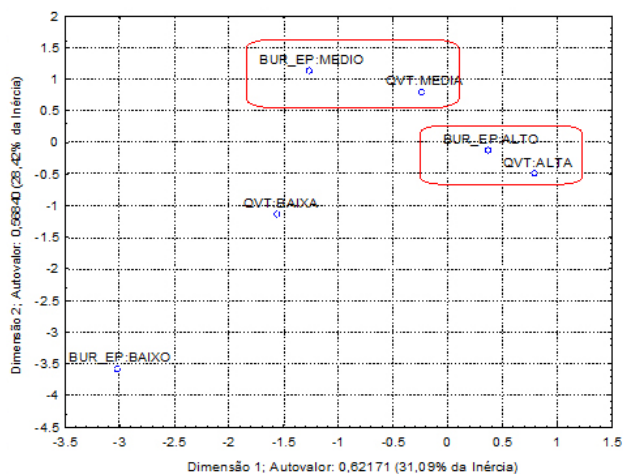


Figura 3 – Análise de correspondência: dimensão envolvimento pessoal no trabalho e abordagem biopsicossocial de QVT

Fonte: Elaboração dos autores.

Analisando a Figura 3, a dimensão Envolvimento Pessoal no Trabalho – EPT da síndrome de burnout possui ligação com a QVT. Esse aspecto denota correlação positiva entre os construtos a partir do nível médio, demonstrando que quanto maior a satisfação do profissional com os aspectos de QVT, maior o seu envolvimento com o trabalho realizado

nas organizações da amostra. Entretanto, não há ligação entre os construtos baixo EPT e baixa QVT (BUR_EP: BAIXO com QVT: BAIXO), constatando que níveis baixos de QVT não impactam negativamente no EPT. Os achados vão ao encontro dos estudos de Trigo, Teng e Hallak (2007), que destacam relação direta entre a QVT e a síndrome de burnout. Todos os envolvidos no processo saem perdendo: o profissional sofre com as consequências físicas, mentais e emocionais, e a organização tem prejuízos econômicos.

Os programas de QVT aprofundam-se nos conceitos básicos de bem-estar, se atendo aos principais conjuntos que permeiam a vida profissional e organizacional. Sendo assim, essas ações e práticas evidenciam o quanto os problemas de ordem social levariam à ausência e/ou deficiência de comprometimento afetivo e moral com o trabalho (FERNANDES, 1996).

Para exemplificar tais achados, Schaufeli et al. (2002) destacam o baixo comprometimento dentre as várias formas de reações negativas da síndrome de burnout (insatisfação, absenteísmo, rotatividade etc.). Murofuse, Abranches e Napaleão (2005) destacam que quando as condições ambientais e sociais não dão suporte ao auxílio entre os indivíduos dificultam o comprometimento do profissional na ajuda ao próximo dentro da organização.

Os resultados obtidos a partir da Figura 4 sinalizam que quanto maiores os esforços das organizações para aumentar os níveis de QVT nas organizações maior será o envolvimento de seus profissionais com o trabalho, o que poderá impulsionar o comprometimento, satisfação, produtividade, lucratividade etc.

Assim como os aspectos biológicos e psicológicos, o aspecto social em nível alto também reflete no desenvolvimento da síndrome de burnout no nível médio. No entanto, na análise da Figura 4 pode ser constatada uma ligação próxima entre alta síndrome de burnout e baixa QVT relacionada ao Aspecto Social (BURNOUT: ALTO e

QVT_AS:BAIXA), o que demonstra que profissionais com baixa satisfação com os aspectos sociais de QVT nas organizações têm maior predisposição para desenvolver síndrome de burnout.

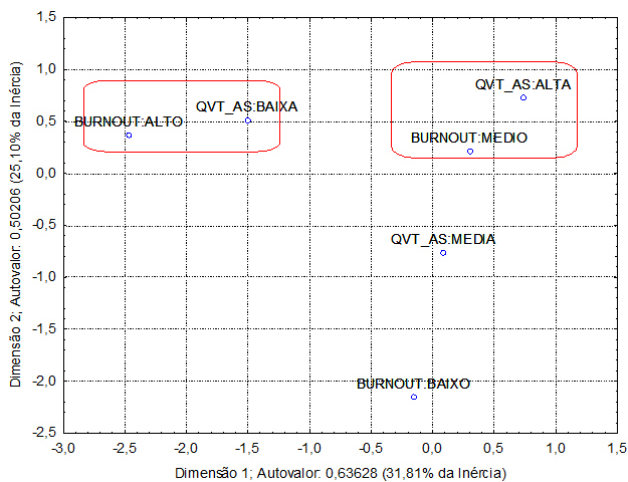


Figura 4 – Análise de correspondência: síndrome de burnout e o aspecto social da abordagem biopsicossocial de QVT

Fonte: Elaboração dos autores.

Destaca-se que os aspectos sociais têm como finalidade promover o lazer, bem-estar, direitos do trabalhador, assistência espontânea a educação e etc. (LIMONGI-FRANÇA, 1996). Portanto, compreende-se que, quando o profissional vivencia constantes pressões e insatisfações no ambiente de trabalho, pode reagir se adaptando e retornando a um estado de equilíbrio físico e psíquico, como também pode não conseguir se ajustar e desenvolver quadros de burnout (PAIVA et al., 2013).

A fim de buscar a relação entre a síndrome de burnout e o aspecto organizacional da abordagem biopsicossocial elaborou-se a Figura 5.

Com base na Figura 5 evidencia-se a relação entre alta síndrome de burnout e baixa QVT associada ao Aspecto Organizacional (BURNOUT: ALTO com QVT_AA: BAIXA), bem como média síndrome de burnout e alta QVT associada ao Aspecto Organizacional (BURNOUT: MEDIO com QVT_AA: ALTA). A proximidade das categorias

analisadas demonstra que profissionais insatisfeitos com os aspectos organizacionais de QVT tendem a desenvolver burnout em níveis mais altos.

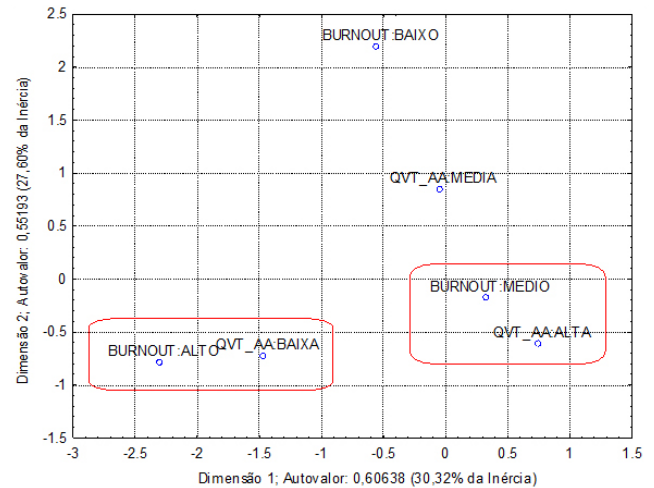


Figura 5 – Análise de correspondência entre a síndrome de burnout e o aspecto organizacional da abordagem biopsicossocial

Fonte: Elaboração dos autores.

Desta forma, Macedo e Matos (2008) destacam que é possível obter melhor desempenho, satisfação e motivação a partir da promoção de práticas de QVT no ambiente organizacional. Por outro lado, o mau gerenciamento destes aspectos (cultura, porte da organização, tecnologia, padrões de competitividade no segmento em que atua e etc.) pode gerar problemas de desordem física, emocional e mental.

Por fim, na tentativa de estabelecer ligações entre os fenômenos estudados, foi elaborada a Figura 6.

Assim, devido à proximidade dos construtos expressos no mapeamento da Figura 6, verificou-se ligação entre as categorias alta QVT e média síndrome de burnout (QVT: ALTA com BURNOUT: MEDIO) e baixa QVT e alta síndrome de burnout (QVT: BAIXA com BURNOUT: ALTO). As categorias QVT: MEDIA com BURNOUT: BAIXO não demonstraram ligação próxima entre as categorias

analisadas. Os dados evidenciam que profissionais com insatisfação com os níveis de QVT possuem forte predisposição para o desenvolvimento da síndrome de burnout.

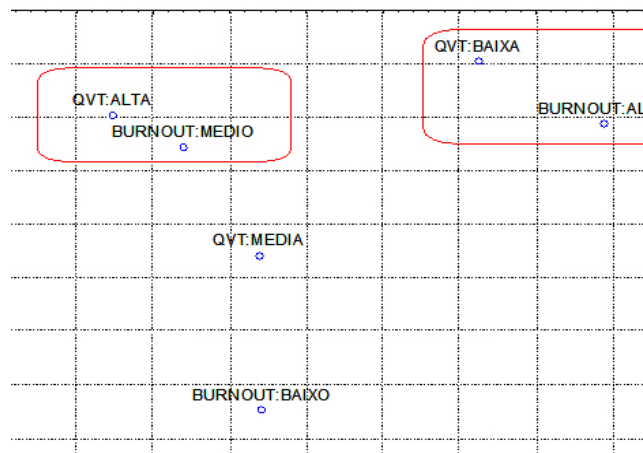


Figura 6 – Análise de correspondência: síndrome de burnout e a abordagem biopsicossocial

Fonte: Elaboração dos autores.

Portanto, mesmo satisfeitos profissionais com nível alto de QVT podem ter burnout em nível intermediário. Os resultados da análise de dados evidenciam associação por meio da proximidade das extremidades (baixa e alta) de satisfação com os aspectos de QVT no desenvolvimento da síndrome de burnout dos profissionais da amostra.

Tais resultados vão ao encontro dos achados de Trigo, Teng e Hallak (2007), que destacam relação direta entre a QVT e a síndrome de burnout. Nesse caso também todos os envolvidos saem perdendo: o profissional sofre com as consequências físicas, mentais e emocionais, e a organização tem prejuízos econômicos.

Visando a combater o burnout, as organizações necessitam realizar adequações nos planos de cargos e salários, avaliar periodicamente a percepção dos profissionais *versus* a satisfação e bem-estar no trabalho, analisar o grau de comunicação entre seus membros, avaliação de desempenho, desenvolver programas de acompanhamento e suporte social etc. (TRIGO; TENG; HALLAK, 2007).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo, que tinha o objetivo inicial de identificar as possíveis relações entre a QVT e a síndrome de burnout, além de caracterizar a amostra estabeleceu relações entre os fenômenos estudados a partir da técnica de análise de correspondência.

Identificou-se o perfil sociodemográfico e socioprofissional dos indivíduos da amostra. Os dados obtidos pela análise revelaram que a caracterização geral do perfil da amostra é composta predominantemente por mulheres, casadas e com nível superior e idade de 36 a 45 anos. Em relação ao perfil profissional verificou-se que a maior parte dos respondentes atua em organizações do setor privado, desenvolvendo atividades de nível operacional.

É interessante, no entanto, observar que muito mais do que compreender níveis de QVT e burnout, este estudo buscou sinalizações que possibilitassem o direcionamento de estratégias que minimizassem a insatisfação e o adoecimento no ambiente de trabalho.

A partir da técnica análise de correspondência, o objetivo geral deste estudo pôde ser alcançado. Destaca-se que os resultados obtidos evidenciaram relação direta entre os aspectos da abordagem biopsicossocial de QVT com as dimensões da síndrome de burnout. Entretanto, pode-se observar que os aspectos biológicos e psicológicos não têm relação próxima na análise de correspondência com o burnout. Por outro lado, os aspectos sociais e organizacionais em níveis baixos possuem relação próxima com o burnout em nível alto. Nesse sentido, os resultados demonstram que, no geral, a satisfação com os aspectos de QVT em níveis baixos gera esgotamento emocional e despersonalização em níveis altos, bem como a síndrome de burnout.

Evidencia-se que a contribuição deste estudo reside na identificação das relações das dimensões da síndrome de burnout com os aspectos da abordagem biopsicossocial de QVT. Entretanto, considera-se importante o aprofundamento dos resultados obtidos,

investigando outras variáveis e populações ou ocupações específicas relacionadas à experiência laboral, uma vez que a literatura sobre a triangulação dos temas no Brasil ainda é considerada incipiente.

Como sugestão de estudos futuros, recomenda-se a replicação dessa pesquisa em outros contextos e o uso da análise de equações estruturais, a fim de propor um modelo possível de explicação da síndrome de burnout em profissionais brasileiros.

Destaca-se também a possibilidade de analisar mais detidamente a abordagem biopsicossocial e a síndrome de burnout separadamente, por tipo de organização, nível profissional, gênero, gerações etc. Sugere-se, finalmente, que sejam incluídos novos aspectos no instrumento de pesquisa, e que seja feita análise de forma qualitativa a fim de agregar o maior número possível de informações acerca da satisfação dos profissionais com os aspectos de QVT.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO PESSOA, R. W.; NASCIMENTO, L. F. do. O lazer: um aspecto a ser considerado na qualidade de vida no trabalho. *Gestão & Regionalidade*, v. 24, n. 70, p. 32-44, maio/ago. 2008.

BARACAT, E. M. (Coord.). *Controle do emprego pelo empregador*: procedimentos lícitos e ilícitos. Curitiba: Juruá, 2008.

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

_____. *Burnout*: uma tão conhecida desconhecida síndrome. In: LEVY, G. C. T. de M.; NUNES SOBRINHO, F. de P. *A síndrome de burnout em professores do ensino regular*: pesquisa, reflexões e enfrentamento. Rio de Janeiro: Cognitiva, 2010.

BRITO, L. C.; REYES, E. J.; RIBAS, F. T. T. As relações entre a síndrome de burnout e a satisfação no trabalho: uma visão a partir do ambiente social das organizações. In: ENCONTRO DA ANPAD, 34, 2010, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: EnANPAD, 2010.

CARLOTTO, M. S. Síndrome de burnout: diferenças segundo níveis de ensino. *PSICO*, Porto Alegre, PUCRS, v. 41, n. 4, p. 495-502, 2010.

CERQUINHO, F. Ética e qualidade nas empresas. Dissertação (Mestrado) – Escola Politécnica (Produção), Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994.

CORSO, K. B.; SANTOS, D. L.; FALLER, L. P. Síndrome de burnout nas organizações públicas de saúde e os valores organizacionais. *Revista de Administração FACES Journal*, v. 11, n. 1, p. 88-107, 2012.

ENACHE, R. G. Burnout syndrome and work accidents. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, v. 78, p. 170-174, 2013.

FERNANDES, E. C. *Qualidade de vida no trabalho*: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, P. I. *Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

FREIRE, P. *Cartas a Cristina*. São Paulo: Paz e Terra, 1994.

FREUDENBERGER, H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, v. 30, n. 1, p. 159-165, 1974.

GIANASI, L. B. de S.; BORGES, L. de O. Síndrome de burnout no setor de transporte de Natal. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, v. 25, n. 3, jul./set. 2009.

REFERÊNCIAS

- GOUVEIA, C. J. B. *Burnout, ansiedade e depressão nos professores*. 2010. 44 f. Dissertação (Mestrado Integrado em Psicologia) – Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2010.
- HAIR, J. et al. *Análise multivariada de dados*. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- HALBESLEBEN, J. R. B.; BUCKLEY, M. R. Burnout in organizational life. *Journal of Management*, v. 30, n. 6, p. 859-879, 2004.
- HALBESLEBEN, J. R. B.; ZELLARS, K. Stress e a interface trabalho-família. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; MEURS, J. A. (Orgs.). *Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social: enfrentamento e prevenção*. São Paulo: Atlas, 2011.
- LANCMAN, S. (Org.). *Saúde, trabalho e terapia ocupacional*. São Paulo: Roca, 2004.
- LIMA, N. K. N.; LIMA, C. F.; SILVA, E. S.; OLIVEIRA, J. A. Burnout: analisando a síndrome no ramo das indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte. In: ENCONTRO DA ANPAD, 32., Rio de Janeiro, 2008. *Anais...* Rio de Janeiro: EnANPAD, 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000. 1996. 296 f. *Tese* (Doutorado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.
- _____. *Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos*. São Paulo: Atlas, 2007.
- _____. *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas, 2012.
- MACEDO, J. de; MATOS, R. D. de. Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os funcionários da UNICENTRO, do campus de Irati. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2008. *Anais...* Ponta Grossa: Congresso ADM, 2008.
- MASLACH, C. Entendendo o burnout. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; MEURS, J. A. (Orgs.). *Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social: enfrentamento e prevenção*. São Paulo: Atlas, 2011.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. *Maslach burnout inventory*. Consulting Psychologist Press: Palo Alto, 1986.
- 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. 13, n. 2, p. 255-261, mar./abr. 2005.
- PAIVA, K. C. M.; DUTRA, M. R. S.; BARROS, V. R. F.; SANTOS, A. O. Estresse ocupacional e burnout de jovens trabalhadores. In: ENCONTRO DA ANPAD, 37., Rio de Janeiro, 2013. *Anais...* Rio de Janeiro: EnANPAD, 2013.
- PINTO, L. B.; VILAS BOAS, A. A.; PAULA, A. V. Qualidade de vida no trabalho e o novo serviço público: proposta de um modelo compreensivo. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA DA ANPAD, 2012, Salvador. *Anais...* Salvador: ANPAD, 2012.

REFERÊNCIAS

- REGO, R. C. F. S.; FERREIRA, M. S.; COSTA, T. K. Burnout: analisando a incidência da síndrome nos professores do curso de ciências contábeis da Universidade Federal do Piauí. In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS, 7., Curitiba, 2012. *Anais...* Curitiba: EnEO, 2012.
- ROBBINS, S.; JUDGE, A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2010.
- ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; MEURS, J. A. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social: enfrentamento e prevenção**. São Paulo: Atlas, 2011.
- SCHAUFELI, W. B. et al. The measurement of burnout and engagement: a confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, v. 3, p. 71-92, 2002.
- STONER, J.; PERREWÉ, P. L. As consequências do humor deprimido no trabalho: a importância do apoio dos superiores. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2007.
- TAMAYO, A. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- TECEDEIRO, M. M. V. Fatores psicológicos na síndrome de burnout: o narcisismo como variável preditora da síndrome. 2004. 225 f. **Dissertação** (Mestrado em Psicologia Clínica e Psicopatologia) – Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa, 2004.
- TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C. Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Revista de Psiquiatria Clínica*, São Paulo, v. 34, n. 5, p. 223-233, 2007.
- VENSON, A. et al. O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre qualidade de vida no trabalho (QVT). *Rea: Revista de Administração da UFSM*, Santa Maria, v. 6, n. 1, p. 139-156, 2013.
- WALLAU, S. M. de. **Estresse laboral e síndrome de burnout: uma dualidade em estudo**. Novo Hamburgo: Feevale, 2003.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. **The world health report 2001**. 2010. Mental Health: New Understanding, New Hope. Disponível em: <<http://www.who.int/whr/2001/en>>. Acesso em: 20 mar. 2013.