

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL
EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Sabrina Guimarães de Vargas

**ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*: ESTUDO EM UM
INSTITUTO FEDERAL DE ENSINO**

Santa Maria, RS
2021

Sabrina Guimarães de Vargas

**ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*: ESTUDO EM UM INSTITUTO
FEDERAL DE ENSINO**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação Profissional em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS) como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

Orientadora: Prof.^a. Dra. Luciana Flores Battistella

Santa Maria, RS
2021

de Vargas, Sabrina Guimarães de Vargas
ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE BURNOUT: ESTUDO EM UM
INSTITUTO FEDERAL DE ENSINO / Sabrina Guimarães de
Vargas de Vargas.- 2021.
164 p.; 30 cm

Orientador: Luciana Flores Battistella
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, RS, 2021

1. : Assédio Moral. 2. Síndrome de Burnout. 3.
Servidores Públicos. 4. Instituto Federal Farroupilha.
I. Flores Battistella, Luciana II. Título.

Sabrina Guimarães de Vargas

**ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*: ESTUDO EM UM INSTITUTO
FEDERAL DE ENSINO**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação Profissional em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS) como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

Aprovado em 12 de março de 2021:

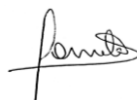


Prof. Dr. Luciana Flores Battistella

**Luciana Flores Battistella, Dra. (UFSM)
(Presidente/Orientador)**



Sheila Kocourek, Dra. (UFSM)



Simone Bochi Dorneles, Dra. (IFFar, Campus São Vicente do Sul)

Santa Maria, RS
2021

AGRADECIMENTOS

Sobre esse momento, muitas lembranças e sentimentos afloram: emoção, gratidão, dedicação, alegria, felicidade, persistência, fé, saudade, noites mal dormidas, ansiedade, choro, riso e, no meio de tudo isso, um sonho realizado, almejado e conquistado com muito esforço!

Primeiramente, agradeço à Deus, ao Universo e todas as forças superiores por me guiarem e me iluminarem em toda minha trajetória, me dando forças, sabedoria e proteção.

Gratidão aos meus pais Sandro e Elisete, por todo esforço, dedicação e apoio durante esse momento e em toda minha vida. Ao meu irmão Matheus por ser a luz, amor, paz e força para que eu chegasse até aqui. À toda minha família, pelo incentivo, carinho, apoio e por compreenderem minha ausência.

Gratidão à Tia Vera e a comadre Denise por me auxiliarem revisando a Língua Portuguesa da Dissertação.

À minha orientadora Prof. Dra. Luciana Flores Battistella pela oportunidade de crescimento pessoal e profissional, pelos ensinamentos e aprendizados durante esse processo.

À banca examinadora pela disponibilidade em contribuir com o estudo. À Prof. Dra. Sheila Kocourek por ser essa profissional carismática, atenciosa e humana, obrigada por contribuir nessa caminhada! À Prof. Dra. Simone Bochi Dorneles que me acompanha desde 2011, como professora, colega e amiga. Gratidão pelo carinho e disposição em me auxiliar sempre que necessário e, por ser um exemplo profissional para mim!

À Universidade Federal de Santa Maria e todos os professores do Programa de Pós Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP) pelos ensinamentos e aprendizados!

Aos queridos colegas do PPGOP por dividirem seus conhecimentos e experiências tornando a “vida de mestrando” mais leve, em especial a todos que compartilharam os trabalhos em grupo comigo. Ao colega Diogo Moreira pela amizade, carinho e acolhimento em Santa Maria, minha eterna gratidão por nossos caminhos terem se cruzado! À colega Taiani Costa pelo coleguismo, parceria, trocas e ajuda de sempre! Ao colega Ruan Caramês pelas caronas e por dividir muitas viagens até Santa Maria!

Ao Instituto Federal Farroupilha, por contribuir para minha formação pessoal e profissional. Aos Docentes e Técnicos Administrativos em Educação que se disponibilizaram a participar do estudo, os quais fizeram com que a amostra superasse as expectativas. Aos professores Gibsy Caporal, Simone Bochi Dorneles e Rogério Anése pelo apoio desde a fase inicial de elaboração do projeto.

Meu carinho e agradecimento a todos os professores que contribuíram nessa longa jornada de estudante, desde a pré-escola, ensino fundamental, ensino médio, curso de Tecnologia em Gestão Pública, Bacharelado em Administração e Curso de Formação Pedagógica para Professores, muito obrigada pelos ensinamentos!

A todos meus amigos, alunos e ex-colegas de trabalho agradeço o apoio e incentivo!

Enfim, gratidão a todas as pessoas que de uma forma ou outra contribuíram com esse estudo!

*Sempre que eu quero, revejo meus dias
E as coisas que eu posso, eu mudo ou
arrumo
Mas deixo bem quietas as boas lembranças
Vidinha que é minha, só pra o meu
consumo...*

(Luiz Marengo)

RESUMO

ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*: ESTUDO EM UM INSTITUTO FEDERAL DE ENSINO

AUTORA: Sabrina Guimarães de Vargas
ORIENTADORA: Luciana Flores Battisttela

Esta dissertação de mestrado tem como objetivo descrever como se configura a relação entre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout* para os servidores do Instituto Federal Farroupilha (IFFar), propondo instrumentos efetivos para a melhor gestão dos aspectos identificados. Para tanto, foi realizada uma pesquisa quantitativa com 429 servidores do IFFar a partir das Escalas Laboral de Assédio Moral (ELAM) e *Maslach Burnout Inventory- General Survey* (MBI-GS), associados a dados de perfil e um levantamento qualitativo junto a entrevistas com a Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional e com a Diretora de Gestão de Pessoas para verificar os trâmites institucionais existentes para o atendimento das situações de Assédio Moral e as políticas para prevenção da Síndrome de *Burnout*. Os resultados mais significativos foram em relação a influência dos perfis nas respostas. Identificam-se diferenças estatísticas significativas para Cinismo aos servidores TAEs. Na dimensão de Cinismo, na Síndrome de *Burnout* em geral e na dimensão de Condição de Trabalho (Assédio Moral), indicaram diferença para os servidores que estão na faixa etária de 33-43 anos. Na lotação, o campus Jaguari apresentou diferença estatística na dimensão de Condições de Trabalho, Humilhação e no Assédio Moral, em geral. Ao diagnosticar o nível de Assédio Moral nos servidores do IFFar, identifica-se uma média baixa para a ocorrência de Assédio Moral ($x=1,28$). Na análise geral do *Burnout*, a média apresentada ($x=1,60$) representa um índice moderado de *Burnout* na Instituição. Para investigar as relações entre as dimensões do Assédio Moral e da Síndrome de *Burnout* utilizou-se o teste de correlação de *Pearson*, no qual compreende-se que as escalas utilizadas para a pesquisa correlacionam-se fortemente e positivamente ($r=0,628$), na medida que o Assédio Moral aumenta, há chances de desenvolver a Síndrome de *Burnout*. Para orientar o servidor público do IFFar sobre o que se caracteriza o Assédio Moral e a Síndrome de *Burnout*, bem como informar quais são os canais de denúncia e os trâmites institucionais para essas ocorrências elaborou-se um manual de orientações sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*. O presente estudo mostra a relevância e a necessidade de criar políticas de prevenção ao Assédio Moral, sendo necessário aprimorar também as práticas que previnam a Síndrome de *Burnout*, estas podendo ser planejadas e estruturadas na Política de Qualidade de Vida, já aprovada na Instituição.

Palavras-chave: Assédio Moral. Síndrome de *Burnout*. Servidores Públicos. Instituto Federal Farroupilha.

ABSTRACT

MORAL HARASSMENT AND BURNOUT SYNDROME: STUDY AT A FEDERAL EDUCATIONAL INSTITUTE

AUTHOR: Sabrina Guimarães de Vargas
SUPERVISOR: Luciana Flores Battisttela

This master's thesis aims to describe how the relationship between Moral Harassment and Burnout Syndrome is configured for the employees of the Instituto Federal Farroupilha (IFFar), proposing effective instruments for better management of the identified aspects. To this end, a quantitative survey was carried out with 429 IFFar employees based on the Labor Scale of Moral Harassment (ELAM) Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI-GS), associated with profile data and a qualitative survey along with interviews with the Pro-Dean of Institutional Development and Director of People Management to verify the existing institutional procedures for dealing with situations of moral harassment and policies for the prevention of Burnout Syndrome. The most significant results were in relation to the influence of the profiles on the responses. Significant statistical differences were identified for Cynicism to TAEs servers. In the Cynicism' dimension, in the Burnout Syndrome in general and Work Condition (Moral Harassment), indicating difference for servers that are in the 33-43 age group. There were differences within locations, in the Jaguari campus showing statistical difference in the dimension Working Conditions variables, Humiliation and Moral Harassment, in general. When diagnosing the level of Moral Harassment on IFFar servers, a low average is identified for the occurrence of Moral Harassment ($x = 1.28$). In the general analysis of Burnout, the average presented ($x = 1.60$) represents a moderate rate of Burnout in the Institution. To investigate the relationships between the dimensions of Moral Harassment and Burnout Syndrome, Pearson's correlation test was used, in which it was understood that the scales used for the research are strongly and positively correlated ($r = 0.628$), as Moral Harassment increases, there are greater chances of developing Burnout Syndrome. To guide the public servant of IFFar on what characterizes Moral Harassment and Burnout Syndrome, as well as informing which are the reporting channels and institutional procedures for these occurrences, a manual of guidelines on Moral Harassment and Burnout was elaborated. The present study shows the relevance and need to create policies for the prevention of moral harassment, and it is also necessary to improve the practices that prevent Burnout Syndrome, which can be planned and structured in the "Quality of Life" Policy, already approved by the Institution.

Keywords: Moral Harassment. Burnout syndrome. Public Servants. Instituto Federal Farroupilha.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Palavras-chave dos estudos nacionais de Assédio Moral	41
Figura 2- Palavras-chave evidenciadas nos estudos nacionais de <i>Burnout</i>	60
Figura 3- Faixa etária dos respondentes	83
Figura 4- Estado Civil dos respondentes	83
Figura 5- Nível de escolaridade.....	84
Figura 6- Tempo de serviço.....	84
Figura 7- Lotação.....	85
Figura 8- Médias gerais e desvio padrão das dimensões do Assédio Moral	90
Figura 9- Médias gerais e desvio padrão por dimensão da Síndrome de <i>Burnout</i>	95

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Efeitos provocados pelo Assédio Moral.....	36
Quadro 2 - Diferenças entre conflitos saudáveis e Assédio Moral	38
Quadro 3- Publicações nacionais Assédio Moral	40
Quadro 4- Escalas de Assédio Moral	50
Quadro 5- Sintomas da SB	56
Quadro 6- Artigos e dissertações nacionais de <i>Burnout</i>	58
Quadro 7- Escalas de <i>Burnout</i>	67
Quadro 8- Dimensões da MBI-GS	68
Quadro 9- Resumo dos procedimentos metodológicos	70
Quadro 10- Distribuição dos servidores por unidades.....	72
Quadro 11- Distribuição da população para amostragem estratificada.....	74
Quadro 12- Estrutura do questionário	75
Quadro 13- Modelos Teóricos utilizados na pesquisa.....	76
Quadro 14- Variáveis por dimensões da ELAM	76
Quadro 15- Variáveis por dimensões da MBI-GS.....	78
Quadro 16- Análise de dados com base nos objetivos	81
Quadro 17- Índices de <i>Burnout</i>	95
Quadro 18- Classificação do Coeficiente Correlação.....	97
Quadro 19- Descrição do perfil dos respondentes.....	108
Quadro 20- Resumo dos principais aspectos identificados nas entrevistas.....	122

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Sexo dos respondentes.....	82
Tabela 2 - Categoria dos respondentes	85
Tabela 3 - Variáveis de Condições de Trabalho.....	86
Tabela 4 – Variáveis de Humilhação.....	87
Tabela 5 – Variáveis de Preconceito	89
Tabela 6 – Variáveis de Exaustão Emocional	92
Tabela 7 – Variáveis de Cinismo.....	93
Tabela 8 – Variáveis de Eficácia no Trabalho.....	94
Tabela 9 - Matriz de correlação dos aspectos de Assédio Moral e Síndrome de <i>Burnout</i>	98
Tabela 10 - Valor e significância do Teste T e Levene para variável sexo em relação as dimensões de Síndrome de <i>Burnout</i> e Assédio Moral.....	99
Tabela 11 - Valor e significância do Teste T e Levene para variável Categoria em relação as dimensões de Síndrome de <i>Burnout</i> e Assédio Moral.....	100
Tabela 12 - Valor e significância do Teste ANOVA para a Idade em relação as dimensões de Síndrome de <i>Burnout</i> e Assédio Moral	101
Tabela 13 - Valor e significância do Teste ANOVA para a Lotação em relação as dimensões de Síndrome de <i>Burnout</i> e Assédio Moral.....	104

LISTA DE SIGLAS

AM	Assédio Moral
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Capes
BBI-9	<i>Bergen Burnout Inventory</i>
BM	<i>Burnout Measure</i>
BRP	Baixa Realização Profissional
CAPT	<i>Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo</i>
CBB	<i>Cuestionário Breve de Burnout</i>
CBI	<i>Copenhagen Burnout Inventory</i>
CBP	<i>Cuestionário de Burnout del Profesorado</i>
CDP	Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas
CE	Coordenação de Ética
CESQT-PE	Síndrome de <i>Quemarse por el Trabajo</i>
CQVS	Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida do Servidor
CF	Constituição Federal
CGU	Controladoria Geral da União
CHPT	<i>Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo</i>
CI	Cinismo
CID	Classificação Internacional de Doenças
CIE	Comitê Institucional de Emergência
CIS	Comissão Permanente de Pessoal Docente
CISNEROS	<i>Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales</i>
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CONSUP	Conselho Superior
COPSIA	Comissão Permanente de Sindicâncias e Inquéritos Administrativos
CPA	Comitê de Tecnologia da Informação
CPPD	Comissão Permanente de Sindicâncias e Inquéritos Administrativos
CT	Condições de Trabalho
CTI	Comitê de Tecnologia da Informação
DP	Despersonalização
DP	Desvio Padrão
ECB	Escala de Caracterização de <i>Burnout</i>
EE	Exaustão Emocional
EIA- AMT	Escala do Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho
ELAM	Escala Laboral de Assédio Moral
EP- AMT	Escala de Percepção da Assédio Moral no Trabalho
ET	Eficiência no Trabalho
IFFar	Instituto Federal Farroupilha
IFES	Instituição Federal de Ensino Superior
HU	Humilhação
LIPT	<i>Leymann Inventory of Psychological Terrorization</i>
MBI	<i>Maslach Burnout Inventory</i>
MBI-ES	<i>Maslach Burnout Inventory- Educators Survey</i>
MBI-GS	<i>Maslach Burnout Inventory- General Survey</i>
MBI-HSS	<i>Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey</i>
NAQ	<i>Negative Acts Questionnaire</i>
NEABI	Núcleo de Estudos Afrobrasileiros e Indígenas
NEAMA	Núcleo de Elaboração e Adaptação de Materiais Didáticos/Pedagógicos

NAPNE	Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Específicas
NUGEDIS	Núcleo de Gênero e Diversidade Sexual
OLBI	<i>Oldenburg Burnout Inventory</i>
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PROEJA	Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica, na Modalidade de Jovens e Adultos
PID	Projeto Institucional de Desenvolvimento
PL	Projeto de Lei
PRDI	Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional
PRE	Preconceito
PROEN	Pró-Reitoria de Ensino
PROJUR	Procuradoria Jurídica
QSD	Questionário com Dados Sócio-Demográficos
READ	Revista Eletrônica de Administração
RGO	Revista Gestão Organizacional
RPR	Realização Pessoal Reduzida
SB	Síndrome de <i>Burnout</i>
SBS-HP	<i>Staff Burnout Scale for Health Professionals</i>
SCIELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
SEM	<i>Structural Equation Modeling</i>
SIAS	Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SINASEFE	Servidores Federais da Educação Básica, Profissional e Tecnológica
SMBM	<i>Shirom-Melamed Burnout Measure</i>
SPELL	<i>Scientific Periodicals Electronic Library</i>
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
SWING	<i>Survey Work-Home Interaction -</i>
TAE	Técnico Administrativo em Educação
UFOP	Universidade Federal de Ouro Preto/MG
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
WOS	<i>Web Of Science</i>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	23
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA	26
1.2 OBJETIVOS	27
1.2.1 Objetivo Geral	27
1.2.2 Objetivos Específicos	28
1.3 JUSTIFICATIVA	28
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	32
2 REFERENCIAL TEÓRICO	33
2.1 ASSÉDIO MORAL	33
2.1.1 Estudos nacionais sobre Assédio Moral	39
2.1.2 Estudos internacionais sobre Assédio Moral	47
2.1.3 Conclusões das pesquisas nacionais e internacionais sobre Assédio Moral em Organizações Públicas/Administração Pública	49
2.1.4 Escalas de Assédio Moral	50
2.2 SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	52
2.2.1 Estudos nacionais sobre <i>Burnout</i>	57
2.2.2 Estudos internacionais sobre <i>Burnout</i>	63
2.2.3 Conclusões das pesquisas nacionais e internacionais sobre <i>Burnout</i> em Organizações Públicas/Administração Pública	66
2.2.4 Escalas da Síndrome de <i>Burnout</i>	66
3 MÉTODO	69
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	69
3.2 CENÁRIO DA PESQUISA	70
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	73
3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	75
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	81
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES	82
4.2 ANÁLISE DO NÍVEL ASSÉDIO MORAL NOS SERVIDORES DO IFFAR	86
4.3 ANÁLISE DA SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> NOS SERVIDORES DO IFFAR	92
4.4 CORRELAÇÃO ENTRE AS DIMENSÕES DO ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	97
4.5 ANÁLISE DA DIFERENÇA DAS VARIÁVEIS DO PERFIL DOS RESPONDENTES NAS RESPOSTAS	99
4.6 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS CARGOS DE CHEFIA DA PDI E DGP ..	108
4.6.1 Perfil dos respondentes	108
4.6.2 Percepções das gestores sobre o Assédio Moral	109
4.6.3 Percepções das gestoras sobre a Síndrome de <i>Burnout</i>	116
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	123
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	131
APÊNDICE A- AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA	141
APÊNDICE B- QUESTIONÁRIO	142
APÊNDICE C- ROTEIRO DE ENTREVISTA GESTORES	147
APÊNDICE D- MANUAL DE ORIENTAÇÕES	149

1 INTRODUÇÃO

No âmbito do trabalho, são crescentes as competências essenciais necessárias para que o emprego seja mantido, é preciso suportar pressões e sobrecarga de trabalho e, ser produtivo. É notável que o ser humano esteja se desgastando, se afastando do trabalho, não conseguindo equilibrar os papéis da vida pessoal, social e profissional, ocasionado por vezes, pela competitividade e desequilíbrio nas relações interpessoais, o que pode gerar até mesmo a violência individual ou entre o grupo.

Dessa forma, as condições de trabalho e sua organização (hierarquia, poder, liderança) tem se modificado ao longo dos anos, trazendo consequências ao ambiente de trabalho. Políticas voltadas ao comportamento humano devem ser prioridades, além dos aspectos intrínsecos e subjetivos, pois as exigências e intensidade atual podem ameaçar o trabalhador, que é visto como sujeito do trabalho, perante a psicologia (DEJOURS, 1992).

Ao pensar em trabalho, imediatamente remete-se as concepções de Marx (1844-2004) com suas relações ao trabalho e capitalismo. Para o autor, a força do trabalho é vendida, o trabalhador vê isso como algo de sorte quando consegue alguém para usufruí-lo, entretanto ele se submete às condições impostas pelos capitalistas, nesse caso os compradores. Historicamente, desde a Revolução Industrial, o capital extrapola a mercadoria que comprou, nesse caso a força do trabalho, para então obter retorno financeiro, sem pensar na fragilidade que o trabalhador perpassa.

No século XX, o mundo passou por uma crise estrutural, onde ocorreram mudanças de cunho produtivo, social, político e com isso o alinhamento ideológico e político. O estado de bem-estar social sofre um ataque, transformações que afetam diretamente a classe trabalhadora, com ênfase no capital, na iniciativa privada em detrimento da rentabilidade (DITTRICH, 1999; ANTUNES, 2003). Quando o capital está acima e as exigências por resultados no trabalho aumentam, conseqüentemente a competitividade, a pressão, angústia, intolerância e conflitos interpessoais passam a ser corriqueiros no ambiente de trabalho (GAULEJAC, 2007).

Nesse sentido, Alves (2011) aborda que há uma crise da subjetividade humana, caracterizado como crise da vida pessoal, de sociabilidade e de auto-referência pessoal, emergido pela reestruturação do capitalismo global que advém principalmente da flexibilização das relações trabalhistas. Assim, Antunes (2001) afirma que há uma destruição da força de trabalho humana, precarizada, com aumento da competitividade e concorrência pelo capital, acelerando as consequências ao trabalhador.

A precarização do trabalho pode ser entendida como: “desmonte de formas reguladas de exploração da força de trabalho como mercadoria. A vigência do novo capitalismo flexível, com o surgimento de novas modalidades de contratação salarial, desregulação da jornada de trabalho e instauração de novos modos da remuneração flexível (ALVES, 2011 p.2)”.

Assim, há uma configuração social do trabalho “morfologia” entre homem e natureza, onde Alves (2011, p. 10) caracteriza como “nova morfologia social do trabalho por dinâmicas psicossociais que implicam a dessubjetivação de classe, “captura” da subjetividade do trabalhador assalariado e redução do trabalho vivo à força de trabalho como mercadoria”.

O capital em detrimento dos demais fatores nas organizações, conforme explicito por Gaulejac (2007), pode levar os indivíduos a terem sentimentos de instabilidade, insegurança e medo, pois estão em constante cobrança sobre si para alcançar o desejado conforme as metas estipuladas. Logo, o trabalho não lhe é assegurado nessa economia moderna, é preciso competir frente aos demais colegas e isso para Sennet (2004) pode levar ao surgimento de conflitos, ao Assédio Moral, ou, até mesmo ao estresse crônico.

Apesar da autora Hirigoyen (2006) entender que o Assédio Moral não é fruto do capital e nem das condições do trabalho e, sim do poder, seja ele pelo nível hierárquico superior, para ferir o nível hierárquico inferior, ou, entre colegas. Isso é contraditório pelo fato da organização do trabalho ser historicamente incorporada pelo capital (MARX, 1967-1983).

Uma das formas de agressão mais debatida no ambiente do trabalho é o Assédio Moral, que recebe diferentes nomenclaturas, na Suécia, Dinamarca, Noruega, Finlândia, Suíça e Alemanha “*mobbing*”; na Itália “*mobbing*”, “*bullying*” e “*job harrasment*”; nos Estados Unidos “*harassment*”; no Japão “*ijime*” e na França “*harcèlement moral*”. Essa prática perversa e corriqueira, que muitas vezes destrói o psicológico do indivíduo, pode atentar também os fatores físicos, causando dano moral, psíquico e existencial. Nesse sentido, Stephan (2013, p.56) argumenta que “vulnera direitos fundamentais basilares, como o direito ao respeito da dignidade da pessoa humana, princípio de igualdade e o direito do trabalho, entre outros”.

Na mesma linha, Hirigoyen (2000, p.65) caracteriza a agressão como “toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo, por comportamentos, palavras, gestos, escritos, que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho”.

A Constituição Federal (CF) de 1988 traz em seus artigos direitos fundamentais, individuais e coletivos, direitos sociais, direitos políticos, direitos dos trabalhadores e trata da dignidade da pessoa humana, esta devendo estar presente em qualquer meio em que o homem estiver inserido. Em relação ao trabalho conforme o art. 170 da CF/1988 “a ordem econômica,

fundada, na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social”. Com isso, observa-se que qualquer trabalho deve ser digno a todos os seres humanos, além disso, pautado pela justiça social.

O indivíduo desequilibrado com o Assédio Moral, desenvolve danos psíquicos com consequências de tristeza, angústia e distúrbios do organismo, podendo chegar até mesmo a Síndrome de *Burnout* (SB), conhecida como estresse crônico e esgotamento profissional.

A Síndrome de *Burnout* começou a ser estudada desde 1974 por Freudenberger. Os estudos iniciais foram em Nova Iorque, com trabalhadores de uma clínica de toxicodependentes. Na pesquisa identificou-se que a maioria dos trabalhadores sofria com perda de energia e chegavam ao esgotamento físico e emocional, com exaustão, fadiga, insônia, dor de cabeça, irritação, frustração, paranoia, pensamento negativo, entre outros. No estudo, Freudenberger (1974), caracteriza a SB como esgotamento e queima. Os sintomas variam para cada indivíduo, geralmente está presente em trabalhadores com mais de um ano de organização, naqueles que são dedicados demais, que trabalham em excesso e então podem entrar em esgotamento.

Posteriormente, por volta de 1976, Maslach começa a estudar as emoções no ambiente de trabalho, realizando estudos empíricos, assim como Freudenberger. A autora Cristina Maslach realizou pesquisa escritural qualitativa, utilizando técnicas de entrevistas e observações no local de trabalho. Com as entrevistas foi possível constatar que a tipologia de serviço que dá assistência a alguém e tem alta exigência são correspondentes da exaustão emocional e sobrecarga no trabalho. O cinismo/despersonalização também surgiu dessas respectivas entrevistas, quando é relatado como lidar com o estresse no trabalho.

Em 1980, a pesquisa sobre o *Burnout* passa a ter um viés mais quantitativo, com uma amostra maior de participantes da pesquisa. Foi então que, em 1981, Maslach desenvolveu *Maslach Inventory Burnout* (MBI), inicialmente para os serviços humanos, em interesse de professores e seguidamente expandido para o uso de outras ocupações. Nos anos 90 foi expandido para outras áreas, como militar, informática, gerentes, entre outros. Aprimorou-se para relacionar os fatores organizacionais e os componentes do *Burnout* e agregou-se os fatores longitudinais para avaliar ligações entre o ambiente de trabalho, os pensamentos e sentimentos do indivíduo posteriormente (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) entendem o *Burnout* como uma tridimensão de Exaustão Emocional, caracterizada como um distanciamento do indivíduo com o trabalho; Despersonalização, demonstrada por sentimento de indiferença pela função exercida e, Baixa Realização Profissional, como fruto de perda de produtividade. Essa patologia segundo

Benevides-Pereira (2002) apresenta sintomas físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos. Compreende-se assim, que esses sintomas, como por exemplo, a fadiga, baixa autoestima, isolamento são resultados danosos em que o indivíduo pode perder o sentido pelo trabalho que executa.

O estresse crônico, *Burnout*, atinge diversos profissionais, principalmente àqueles que tem ligação direta com a vida das pessoas, decorre também do trabalho com rotina exigente e estressante e, sobrecarga de trabalho. Exemplo desses profissionais são médicos, vendedores, bancários, professores, entre outros. Logo, profissionais da área da educação por desenvolverem atividades desgastantes, como no caso dos servidores públicos do IFFar, são afetados também por fatores externos, além dos fatores internos, que independem de suas vontades, pois estas advém de fatores políticos, sociais ou econômicos.

Os Institutos Federais em 2019 perpassaram por alguns fatores que influenciaram na interação entre os indivíduos e sofrem ainda algumas ameaças relacionadas à mudanças de cunho estrutural. O cenário em 2019 foi de contingenciamento na matriz orçamentária, a medida gerou transtornos na estrutura organizacional, com isso houve incertezas no dia a dia desses trabalhadores que são extremamente importantes para o ensino, pesquisa e extensão, sendo eles os principais atores na execução dessa política pública.

Já em 2020 o país é afetado por uma crise na saúde pública, o vírus COVID-19, ocasionando mudanças na forma de trabalho, passando o servidor público a desenvolver suas atividades de forma remota. Por esses e outros fatores se dá a importância de gerir as condições de trabalho para que não ocasione o Assédio Moral e a Síndrome de *Burnout*, trazendo prejuízos ao indivíduo, à sociedade e à organização.

Nesse contexto, a Instituição foco desse estudo, o Instituto Federal Farroupilha, é composto por um quadro de 1.362 servidores públicos, divididos entre Técnicos Administrativos e Docentes, nas diversas unidades de ensino. Essa pesquisa irá contribuir para que práticas perversas e o estresse não sejam causadores de adoecimento, afastamento ou insatisfação dos trabalhadores da Instituição, partindo da percepção dos mesmos e auxiliando positivamente no seu dia a dia de trabalho.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

A prática do Assédio Moral, caracterizado como violência verbal ou não verbal fere a dignidade da pessoa humana. Acontece por uma série repetitiva de práticas agressivas,

psicológicas ou físicas, no mesmo nível hierárquico; por nível hierárquico superior ou inferior. Hirigoyen (2000) diz que as condutas abusivas ocorrerem por diversas formas, onde o agressor age de forma desumana e que essas práticas afetam a vida pessoal e profissional do indivíduo, levando-o por vezes a desenvolver um estressor crônico conhecido como Síndrome de *Burnout*.

A pesquisa referente ao Assédio Moral nos servidores públicos do IFFar justifica-se ao fato de nesses ambientes, por vezes, faltarem políticas e ações sobre a temática. Em Instituições Federais de Ensino há diferenças entre categorias docentes e técnicos ou efetivos e substitutos, com características presentes de interesse pessoal, clientelismo e paternalismo (NUNES, 2016). Algumas características do serviço público, como: paternalismo, autoritarismo, condutas antiéticas, violação da legislação, perseguição e centralização do poder, contribuem para ocorrência do Assédio Moral (GUIMARÃES; CANÇADO ; LIMA, 2016).

O Assédio Moral pode levar a desenvolver o esgotamento profissional, que Gil-Monte (2003) reforça dizendo que esta é uma das principais causas de acidentes e absenteísmo. Por isso, nas organizações torna-se essencial ter relevância aos aspectos de bem-estar; saúde ocupacional e qualidade de vida no trabalho. A saúde física e mental do trabalhador traz implicações para ambas as partes, para a organização pode ocorrer além do absenteísmo, a rotatividade; baixa produtividade e baixa qualidade do serviço. O cliente-cidadão que é o destinatário final do serviço público também é afetado, assim Schaufeli et al.(2000) confirma dizendo que a SB se faz presente nas profissões que trabalham com as pessoas de forma direta e com envolvimento emocional.

Assim, será respondido o problema de pesquisa: **Qual é a relação entre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout* na perspectiva dos Servidores Públicos do IFFar?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Este estudo tem como principal objetivo descrever como se configura a relação entre Assédio Moral e SB para os servidores do IFFar, propondo instrumentos efetivos para a melhor gestão dos aspectos identificados.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Diagnosticar o nível de Assédio Moral nos servidores;
- b) Analisar se há indícios de Síndrome de *Burnout*;
- c) Investigar as relações entre as dimensões do Assédio Moral e da Síndrome de *Burnout*;
- d) Verificar os trâmites institucionais existentes para o atendimento das situações de Assédio Moral e as políticas para prevenção da Síndrome de *Burnout* utilizadas pelo IFFar;
- e) Elaborar um manual de orientações sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*.

1.3 JUSTIFICATIVA

Na história da administração pública brasileira houve diversos modelos que deixaram seus traços. Primeiramente, a Administração Patrimonialista, com a falta de distinção do patrimônio público e privado, a seguir a Administração Burocrática, que enfatizava as normas e rigidez, logo após a Administração Gerencial que inova com o foco nos resultados. É possível notar que a partir da evolução esses modelos de gestão ainda estão presentes nas organizações, com alguns traços, mesmo com a estrutura mais moderna e atual (SILVA; FADUL, 2010).

O contexto em que as organizações públicas estão inseridas passa constantemente por instabilidade econômica, divergências de opiniões, pressões, problemas de relacionamento interpessoal, entre outros. Conforme Palazzo, Carlotto e Aerts (2012) é comum encontrar organizações com problemas burocráticos, centralização de decisões e as características políticas-partidárias influenciando os comportamentos, decisões e relações. Assim, é possível notar o quanto as mudanças ocorridas no ambiente de trabalho podem gerar desequilíbrios, individuais ou em grupo e que estes podem vir a prejudicar as relações no trabalho e na vida pessoal. Nesse contexto é primordial planejar e articular políticas que previnam o adoecimento do servidor público com foco na qualidade de vida no trabalho, boa relação entre os colegas e o desempenho sadio de suas funções.

A Constituição Federal de 1988 estabelece princípios que são aplicáveis no direito do trabalho, como: a dignidade da pessoa humana; sociedade justa e solidária; igualdade de todos perante a Lei; direito de resposta, entre outros. O ambiente de trabalho pode ter como consequência desequilíbrios de ordem física e psíquica, envolvendo a saúde humana que também é garantida na própria Constituição Federal.

Em relação ao Assédio Moral, no Brasil só existe a legislação punitiva em alguns municípios e estados. A primeira em âmbito municipal foi no município de Iracemápolis (Lei

nº 1163/2000, de 24 de abril de 2000), do estado de São Paulo, a seguir outros municípios também criaram leis, como Guarulhos (Lei nº 5.809, de 15 de abril de 2002); Cascavel (Lei Municipal no 3.243, de 15 de maio de 2001); Americana (Lei nº 3671 de 07 de junho de 2002); Campinas (Lei nº 11.409, de 04 de novembro de 2002); São Gabriel do Oeste (Lei nº 511, de 04 de abril de 2003) e Porto Alegre (Lei Complementar nº 735, de 30 de janeiro de 2014). Já os Estados, são exemplos, o Rio de Janeiro (Lei nº 3921, de 23 de agosto de 2002); Rio Grande do Sul (Lei Complementar nº 12.561, de 12 de julho de 2006); São Paulo (Lei nº 12.250, de 09 de fevereiro de 2006); Goiás (Lei nº 18.456, de 30 de abril de 2014).

Na Câmara dos Deputados desde 2001 tramita o Projeto de Lei (PL) 4742/2001, onde introduz art. 146-A no Código Penal Brasileiro - Decreto-lei nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940, dispondo sobre o crime de Assédio Moral no trabalho. Após a aprovação pela Câmara, no dia 13 de março de 2019 foi enviada ao Senado Federal. Ademais, no ano de 2018 segundo a Controladoria Geral da União (CGU), os dados divulgados pelo jornal o Globo mostram que esse ano bateu o recorde em procedimentos instaurados para apurar casos de denúncias de Assédio Moral e Sexual no governo federal.

Já a justificativa prática da pesquisa surgiu pelo fato de a pesquisadora ser aluna do Instituto Federal Farroupilha e ter trabalhado por quatro semestres como professora substituta. Por isso, sentiu-se a necessidade de contribuir com a Instituição, verificando a falta de políticas voltadas para qualidade de vida do servidor e presenciando, por vezes, o adoecimento de colegas por esgotamento.

Na Instituição, os servidores que são admitidos e, conseqüentemente passam pelo estágio probatório não recebem orientações sobre Assédio Moral. Já em relação ao acolhimento destes, há uma recepção no gabinete de cada unidade e na reitoria é marcado um seminário de acolhimento, com o objetivo de promover a ambientação, formação e desenvolvimento dos novos servidores no cotidiano institucional.

No primeiro semestre de 2019 aconteceu na Reitoria do IFFar, o 12º Seminário de Acolhida “Novos Servidores”, com um público de sessenta e dois servidores. O seminário abordou a importância acerca do conhecimento do IFFar, sua missão, visão, valores; finalidades; objetivos; organização administrativa; políticas e ações de ensino, pesquisa, pós-graduação; inovação e internacionalização; extensão e desenvolvimento institucional. Ademais, dentre as temáticas trabalhadas destacou-se a qualidade de vida no trabalho: Palestra- Estresse e Síndrome de *Burnout*. No segundo semestre de 2019 não houve Seminário de Acolhida devido o contingenciamento da matriz orçamentária, já em 2020 não aconteceu devido a pandemia COVID-19.

No Seminário de Acolhida “Novos Servidores” do IFFar foi possível constatar que essa prática é de extrema importância para socializar e informar os novos membros da Instituição. Nesse momento é importante apresentar a hierarquia institucional, tanto em nível de reitoria, quanto em nível de unidade, para que os servidores saibam a quem se reportar. Dessa forma, também é necessário deixar as regras e normas da Instituição claras e explícitas, para prevenir conflitos. Observa-se que não foi tratado a respeito do Assédio Moral, sendo esta uma violência pertinente e corriqueira nas organizações públicas, principalmente em instituições de ensino. Confirma Hirigoyen (2006) que as instituições públicas de ensino são ambientes comuns para esses acontecimentos, logo os servidores que estão se integrando precisam saber o que caracteriza tal prática.

Para os servidores efetivos do IFFar que passam a executar um cargo de chefia não há um manual de orientações com as atribuições da função a ser exercida, o que poderia vir a prevenir o Assédio Moral. No setor público, o trabalhador, “servidor público” detém estabilidade após o estágio probatório e responde há uma hierarquia favorecida pelo poder, que por vezes é instável, dependendo, por exemplo, do partido político que estiver no comando da máquina pública (HIRIGOYEN, 2000). Ainda é possível analisar que os cargos de comissão, ou função gratificada, podem ser ocupados por profissionais sem a capacidade técnica para tal função, sendo capaz, de ser uma ameaça para ocorrer o Assédio Moral (ARENAS, 2013). Por isso, é primordial ter regras claras, pois quando não há regras internas e limites, o uso do poder é expandido (HIRIGOYEN, 2006).

Atualmente o IFFar não tem programas de qualidade de vida nas unidades, logo não consegue articular e prevenir adoecimentos, como por exemplo a Síndrome de *Burnout*. Na administração pública a demanda por melhoria é constante, o cidadão clama pela qualidade na prestação dos serviços públicos. Palazzo, Carlotto e Aerts (2012) relatam a necessidade de ter atenção à Síndrome de *Burnout* no serviço público, porque o contexto atual é preocupante. Há decadência das condições de trabalho, os recursos são escassos e isso gera mais tensão, podendo ser um caminho para desenvolver a Síndrome.

O Instituto Federal Farroupilha teve um plano de integridade (2018-2019) que mapeou os fatores de risco da instituição, no qual “fixa um ponto de partida para uma política permanente de integridade, com o anseio de que a intolerância a desvios éticos e o estímulo à práticas de boa gestão se torne uma marca de seu ambiente organizacional” (PLANO DE INTEGRIDADE-IFFAR, 2018, p.4).

O plano classifica como risco inerente baixo, risco inerente moderado e risco inerente elevado, traz ainda os controles existentes e medidas que devem ser preventivas. Em relação ao

Assédio Moral o risco identificado no plano foi moderado e as ações preventivas deveriam acontecer a partir de palestras, reuniões e campanhas digitais entre os meses de agosto de 2018 à junho de 2019, entretanto durante esses meses não foi possível identificar as ações aos servidores. Ligando ao objetivo desse estudo é possível analisar que não há uma cartilha sobre Assédio Moral, sendo esse um fenômeno que também afeta a vida do trabalhador, podendo gerar danos psíquicos que dificultam as relações afetivas e sociais, a saúde física e mental do servidor.

Com a pesquisa será possível contribuir com a gestão de pessoas do IFFar em âmbito institucional, respondendo ao art. 2º da Portaria Normativa nº 3, de 7 de maio de 2010, da Secretaria de Recursos Humanos, que fundamenta as ações de atenção à saúde do servidor e prioriza a prevenção dos riscos à saúde, a avaliação ambiental e a melhoria das condições e da organização do processo de trabalho de modo a ampliar a autonomia e o protagonismo dos servidores.

Segundo o setor de saúde do IFFar-reitoria, no período de 01/01/2019 à 01/11/2019 tem-se um total de 315 afastamentos, sendo 140 referentes ao CID-F (Classificação Internacional de Doenças) transtornos mentais, logo observa-se um número preocupante referente a distúrbios que comportam a ordem psicológica e mental do indivíduo.

Outro aspecto que justifica essa pesquisa é de que poucos estudos relacionam Assédio Moral e Síndrome de *Burnout* em organizações públicas. Ao realizar a busca na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Capes (BDTD) com o termo Assédio Moral e Síndrome *Burnout* em organizações públicas com a refinação entre os anos 2010-2019 obteve-se o total de 703.877 resultados, entretanto na busca das primeiras 200 teses/dissertações a partir dos títulos, apenas dois aliam as temáticas, porém eram pesquisas anteriores à Plataforma Sucupira. Da mesma forma, ao realizar a busca separadamente das temáticas Assédio Moral e Síndrome *Burnout* em organizações públicas nenhum resultado relacionou um ao outro.

Então, a pesquisa irá contribuir no contexto das organizações públicas, que constantemente passam por instabilidade econômica, divergências de opiniões, pressões, problemas de relacionamento interpessoal, entre outros. Nesse sentido, entende-se a necessidade de gerir instituições públicas de ensino a partir de práticas de gestão que prezem por ações voltadas à promoção da saúde do servidor e prevenção de violências no ambiente de trabalho, zelando pelo bem estar físico e mental.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Essa dissertação está organizada em cinco capítulos sendo, a introdução, o referencial teórico, método, análise e discussão dos resultados e considerações finais.

No primeiro capítulo apresenta-se a introdução, que trata de uma visão geral do estudo, partindo da delimitação do problema de pesquisa; dos objetivos: geral e específicos e da justificativa para execução dessa pesquisa.

No segundo capítulo, tem-se o referencial teórico que traz as contribuições de autores sobre Assédio Moral, seu marco histórico e teórico, as características e conceitos, logo após aborda-se sobre a Síndrome de *Burnout* e seus principais aspectos.

A seguir, no terceiro capítulo, descreve-se o método utilizado para responder os objetivos da pesquisa, demonstrando o delineamento da pesquisa, a população e amostra e, os instrumentos de coleta de dados.

O quarto capítulo apresenta-se a análise e discussão dos resultados alinhados com os objetivos da pesquisa.

Por fim, estão as considerações finais e as referências bibliográficas utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

No presente capítulo apresenta-se o referencial teórico norteado por autores que dão embasamento para os temas de Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*.

2.1 ASSÉDIO MORAL

O homem, por vezes, realiza seus objetivos a partir da sua força de trabalhos. As atividades são realizadas com o esforço e habilidade pessoal de cada indivíduo, podendo esse ser em organizações públicas e privadas, ou, até mesmo com o trabalho autônomo. As formas de trabalho e produção foram evoluindo, partindo da Era do Artesanato até os dias atuais, onde os direitos ao trabalhador são garantidos por lei. É possível dizer ainda que esse caminho percorrido é marcado por associações de interesses políticos, econômicos e ideológicos (BORGES, 1999).

No processo histórico houve grandes transformações econômicas e sociais. A Revolução Industrial trouxe a industrialização, o capitalismo e a exploração dos recursos, incluindo a do capital humano, com alta carga horária; trabalho perigoso; trabalho infantil e feminino com 50% menos de salário. Dividiu-se em três fases: no século XVIII a invenção da máquina a vapor; no século XIX o uso da eletricidade e no século XX a evolução tecnológica (ALBORNOZ, 1993).

Posteriormente surgem novas regras de produção, com ajuste de acordo com a demanda do mercado, ou seja, com estoque zero, redução de custos e prazos. Essa fase foi denominada Toyotismo, um sistema aplicado no Japão na fábrica da Toyota, por volta de 1960.

Apesar das mudanças que envolveram desde a forma de participação dos colaboradores nas decisões, Cordeiro (2018, p.35) considera que isso também caracteriza o trabalho alienado, “redirecionado ao favorecimento da acumulação capitalista e a retomada de ciclos positivos de acumulação, através das transformações que ocorrem dentro da gestão do trabalho, especificamente na era da produção flexível”, além disso, “o trabalho não está livre das amarras do modo de produção capitalista, muito menos das contradições que são expressas na relação capital e trabalho”.

Atualmente os empregados estão expostos diariamente à situações humilhantes e constrangedoras, as relações humanas são complexas, as pessoas agem e pensam diferentes e

algumas vezes se relacionam com condutas antiéticas e agressões à integridade física, mental e psicológica dos indivíduos, assim descritas como Assédio Moral.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 veio para garantir a todos os brasileiros a inviolabilidade de seus direitos e liberdades, como direitos sociais, direito dos trabalhadores, direitos humanos, entre outros. Assim em seu art. 1º descreve o Estado, com seus direitos e fundamentos, como [...] “a soberania; a cidadania; a dignidade da pessoa humana; os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; o pluralismo político”. Então é possível observar que esse marco histórico na vida dos brasileiros também trouxe avanços e garantias para as relações trabalhistas. No o art. 5º da Carta Magna, é explícito as seguintes premissas:

Art. 5.º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.

Destaca-se ainda no art. 5º, inciso III que “ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante” e o inciso X que traz o tratamento sobre os danos morais e materiais: “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”. Então essas garantias se relacionam com a dignidade da pessoa humana que é o principal mandamento constitucional, atingindo todos de maneira igual e prevendo a qualidade da pessoa enquanto cidadão participante de uma sociedade que em qualquer instância, não apenas no direito do trabalho, deve ser justa.

Os estudos sobre Assédio Moral iniciaram com Leymann, em 1980, quando introduziu as formas de assédio nas organizações, conhecido então por *mobbing* (CALVO, 2014). Leymann (1990, p. 120) conceitua o Assédio Moral como “uma comunicação hostil e antiética que é dirigida de uma maneira sistemática por uma pessoa ou um grupo de pessoas em direção a um indivíduo”. É perceptível pelas concepções do autor que o Assédio Moral pode acontecer entre os trabalhadores, de maneira individual ou coletiva, podendo gerar desavenças e atritos, ainda entre o grupo.

Em 1998, os estudos de Hirigoyen começaram a realçar o assunto em escolas, sindicatos, empresas ao publicar o livro *Le harclement moral: la violence perverse au quotidien*. A autora ainda descreve o Assédio Moral como manifestos orais ou escritos, que acontecem no trabalho e, podem prejudicar a integridade física ou psíquica do indivíduo, levando-o muitas vezes a desenvolver doenças e afastamentos (HIRIGOYEN, 2006).

A autora Margarida Barreto foi a pioneira em estudos sobre Assédio Moral no Brasil. Primeiramente, em 2000, ela realizou um estudo com 2.072 trabalhadores de Sindicato de Trabalhadores de Indústrias Químicas; Plásticas; Farmacêuticas; Cosméticos e Similares de São Paulo. A seguir, em 2005, ela realizou pesquisa na sua tese de doutorado com trabalhadores de todo país categorizados em: nível universitário, grupos organizados, trabalhadores com nível universitário, servidores públicos e instituições ligadas a Governos (BARRETO, 2005).

O autor Oliveira (2013) caracteriza o Assédio Moral a partir de comportamentos que levam o indivíduo a estado de terror. As situações podem ser geradas individualmente ou em grupo, com implicações nos fatores emocionais que influenciam nos processos do corpo, ou seja, doenças psicossomáticas.

A ocorrência do Assédio Moral ocorre de duas formas: horizontal e vertical. A primeira restringe-se ao mesmo nível hierárquico, já verticalmente acontece em níveis diferentes, quando o subordinado atinge o superior, ou, em situações contrárias (HIRIGOYEN, 2000). Nessa linha, Vasconcelos (2015) cita algumas atitudes que na convivência podem ser motivos para ocorrência de assédio, como: atitudes homofóbicas, preconceito por gênero, cor racial e classe social. Estas manifestações podem ocorrer de diversas formas, até mesmo por meio da tecnologia.

Já Resende (2016) classifica o Assédio Moral de três formas: Assédio Moral vertical descendente, esse ocorre do superior ao subordinado, onde se submete aos abusos de seus direitos pelo medo de perder o emprego. O Assédio Moral vertical ascendente é ao contrário, porque acontece de baixo para cima e, geralmente a partir de grupos organizados que implicam ou criticam seu chefe, já o Assédio Moral horizontal é entre colegas do mesmo nível hierárquico.

No ambiente de trabalho Freitas (2001) cita três situações que o trabalhador está sujeito a encontrar, estas também se relacionam com as considerações de Resende (2016), sendo elas: a) um colega é agredido por outro colega; nessa situação os indivíduos não respeitam algumas diferenças entre eles, por exemplo: discriminação contra a mulher, seu trabalho, sua opinião; racismo; sexismo e sentimento de inveja ao colega que possui algo que os demais não tem. b) um superior é agredido pelos subordinados, esse fato pode acontecer quando o grupo recebe um novo chefe que não era da organização ou não tem os mesmos métodos que estavam acostumados. Exemplos de agressões são: a não entrega de recados, extravios de papéis, escutas de conversas no telefone, fofocas, intrigas e difamação do chefe. c) um subordinado é agredido por um superior, nesse caso o “poder” é exercício sob o indivíduo de nível hierárquico inferior, com grosserias, demolição do indivíduo como um bode expiatório.

O autor ainda relata que nas organizações ocorrem algumas “armadilhas” dificultando de a vítima reagir às situações: recusar a comunicação direta (o ataque não é explícito, por mais que as atitudes sejam de desqualificação); desqualificar (a comunicação é não-verbal e isso gera confusão à vítima em saber se é impressão ou paranoica); desacreditar (atitudes maldosas que faz com que a pessoa perca a confiança sobre si); isolar; constranger; empurrar o outro a cometer uma falta e assediar sexualmente.

Em decorrência do Assédio Moral diversas são as consequências que podem prejudicar a saúde mental e física, como a perda do salário e gastos com saúde, além de haver problemas nas relações com a família, amigos e nos relacionamentos amorosos (MARTINS; FERRAZ, 2014). Vasconcelos (2015, p.11) relaciona sintomas físicos, psíquicos e comportamentais e, seus sentimentos decorrentes, conforme apresentados no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1- Efeitos provocados pelo Assédio Moral

(continua)

Sintomas Físicos	Sintomas Psíquicos	Sintomas Comportamentais
Fadiga que evolui gradativamente	Dificuldades de concentração	Irritabilidade (distímia)
Distúrbio do sono	Lapsos de memória	Perda de identidade e interesse pelo trabalho
Hipertensão arterial	Mudança de humor (ciclotímia)	Deambulação
Taquicardia	Impaciência	Negligência na prática laboral
Disfunções sexuais (impotência, ejaculação precoce e anorgasmia) / redução do nível de atividade sexual	Impotência diante dos desafios da vida, especialmente, oriundos do ambiente laboral	Alheamento ou isolamento social
Mudanças no ciclo menstrual	Redução da velocidade de raciocínio	Agressividade
Cefaleias e enxaquecas	Tristeza imotivada e prolongada (disforia), evoluindo ou não para um estado depressivo	Consumo ou utilização exagerada de substâncias, lícitas ou ilícitas (a exemplo do álcool, cigarro, medicamentos etc.)
Transtornos alimentares e gastrointestinais ou osteomusculares	Sentimento de solidão	Tentativas de autoflagelo
Dores musculares	Angústia	Ímpetos de fuga da realidade
Imunodeficiência	Perda de referência de si mesmo	Pensamento introvertido
	Paranoia	Onipotência diante do sentimento de fracasso
	Ansiedade	Hipervigilância

Quadro 1 - Efeitos provocados pelo Assédio Moral

(conclusão)

Sintomas Físicos	Sintomas Psíquicos	Sintomas Comportamentais
	Labilidade emocional e afetiva (mudança brusca e geralmente, imotivada do humor ou ânimo)	Ruptura de laços afetivos

Fonte: Adaptado de Vasconcelos (2015, p.11-12).

Com os possíveis efeitos apresentados pela autora observa-se quão prejudiciais são à vida do indivíduo, desde sintomas mais simples, como uma dor de cabeça, até os mais complexos, inferindo na vida pessoal e nas relações.

Por isso, é essencial que o empregador tenha responsabilidade de propiciar um ambiente harmônico que preze pelo bom relacionamento, políticas antiassédio, cursos, dinâmicas, campanhas, entre outros. Destaca-se ainda, a contribuição dos sindicatos que “em parceria, podem implementar grupos de apoio e orientação, já que algumas pessoas se sentem mais à vontade para relatar tais problemas a membros de entidades de classe” (VASCONCELOS, 2015, p.10).

Para que essas políticas venham a acontecer é necessário ter um gestor que inclua procedimentos éticos, pautados por condutas que prezem pelo respeito e regras que garantam um bom relacionamento entre as partes, isso podendo acontecer a partir do apoio e respaldo do sindicato. Martinigo Filho e Siqueira (2008), afirmam que a organização precisa atentar-se a resolução do Assédio Moral, já Hirigoyen (2006) destaca a importância de ações para prevenção do assédio, aliando prazer com o trabalho.

Diversas são as definições sobre Assédio Moral, assim trazidas por alguns autores a seguir:

Nascimento (2004) descreve que a conduta abusiva afeta o trabalhador a partir de situações que humilham e ofendem o empregado em seu local de trabalho, conseqüentemente abalando seu psicológico. Essas situações abusivas ocorrem segundo Hirigoyen (2000, p.65) por “comportamentos, palavras, gestos, atos e escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa”. Já Garcia e Tolfo (2011) dizem que o Assédio Moral é diferente das demais violências que acontecem no ambiente de trabalho porque esta é repetitiva e constante.

Heloani (2008) traz um conceito diferente dos discutidos acima porque aborda o Assédio Moral como subproduto da competitividade no ambiente de trabalho e entende que para isso diminuir é necessário haver políticas e práticas para prevenção.

Para não haver a confusão de ideias entre conflitos saudáveis e Assédio Moral (ambos presentes no ambiente de trabalho), os autores Cassitto, Fattorini, Gilioli et al. (2012) utilizam um quadro para caracterizar:

Quadro 2 - Diferenças entre conflitos saudáveis e Assédio Moral

Conflitos saudáveis	Assédio Moral
Regras e tarefas claras	Regras ambíguas
Relações em que há colaboração	Comportamento sem colaboração/boicote
Objetivos comuns e compartilhados	Falta de previsão
Organização saudável	Relações interpessoais ambíguas
Conflitos e confrontos ocasionais	Ações sem ética e de larga duração
Estratégias abertas e francas	Estratégias equivocadas
Conflitos e discussões abertas	Ações encobertas e negação de conflito
Comunicação sincera e honesta	Comunicação indireta e evasiva

Fonte: Cassitto, Fattorini, Gilioli et al. (2012, p. 15).

Os autores diferem conflitos saudáveis do Assédio Moral com as ações que inferem ao relacionamento interpessoal, no qual o Assédio Moral vem a ocorrer por não haver regras e normas implícitas. Dependendo de como a vítima interpreta o fato só compreende a agressão após sucessivos “ataques”, quando sente-se inferior, frágil ou até sem reação frente aos acontecimentos.

Essas situações de Assédio Moral estão presentes nos diversos setores, principalmente aqueles onde as relações interpessoais são frequentes, predominantemente no setor terciário; na medicina e na educação, por exemplo. Nos meios educacionais o assédio acontece principalmente no ensino superior, por questões hierárquicas, no progresso de publicações, o que acaba gerando insegurança (HIRIGOYEN, 2000).

Freitas (2001) destaca os efeitos do Assédio Moral, tanto para o assediado, como para a organização, sendo o absenteísmo, afastamento de profissionais por doenças, queda de produtividade, custos de indenizações, desmotivação interna, entre outros. Rodrigues e Freitas (2014, p.7) trazem outras consequências do Assédio Moral, [...] “elevação dos índices de suicídios na sociedade, a desestruturação familiar e social das vítimas, a perda do investimento social em educação e formação profissional, bem como o custo do potencial produtivo dos profissionais afastados [...]”.

A abordagem escolhida para a pesquisa de Assédio Moral será a partir da teoria de Heinz Leymann (1990; 1996), pelo fato de existirem categorias e tipologias voltadas à cultura organizacional. Para o autor as agressões podem parecer brincadeiras e ser insignificantes, entretanto são corriqueiras e sistemáticas. Os comportamentos classificam-se em três grupos: acontece quando a comunicação com a vítima é desprezada; procura ridicularizar a vítima com comentários maldosos e manipula o trabalho da vítima com desqualificação das tarefas executadas (LEYMANN, 1996).

2.1.1 Estudos nacionais sobre Assédio Moral

Nessa seção apresenta-se pesquisas sobre Assédio Moral no contexto de Organizações Públicas do Brasil na análise temporal de 2010 a 2019, a partir de publicações nacionais de artigos científicos, teses e dissertações acerca do Assédio Moral em Organizações Públicas. Os resultados foram sistematizados e organizados com as informações e interpretações obtidas nas bases de dados *Scientific Electronic Library Online* – (SciELO) e *Scientific Periodicals Electronic Library* (Spell) a partir de artigos científicos. O motivo pela escolha pelo SciELO e Spell é porque ambos mensuram produções acadêmicas nacionais, assim como a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações da Capes (BDTD).

Nas fontes secundárias SciELO e Spell, utilizou-se o termo “Assédio Moral”, pois acrescentado o termo “Organizações Públicas” poucos foram os resultados obtidos, então o critério de inclusão foram pesquisas realizadas no âmbito do serviço público nos últimos dez anos no Brasil (2010 à 2019). Já na BDTD, o termo para busca foi “Assédio Moral em Organizações Públicas”, observa-se que ao realizar a busca apareceram muitas temáticas de teses e dissertações que não era objetivo da pesquisa, assim como estudos anteriores à Plataforma Sucupira e/ou sem liberação de acesso.

O critério de inclusão eram teses e dissertações referentes a pesquisas sobre Assédio Moral em Organizações Públicas e que estes tivessem com acesso liberado para baixar o arquivo. Então, ambas as buscas, tanto de artigos, como de teses e dissertações foram selecionados através da leitura dos títulos e seus respectivos resumos. A investigação resultou em 70 publicações na base SciELO; 44 na base Spell e 660.583 na BDTD (entretanto a pesquisa foi com os primeiros 300 achados).

Foram adotados os seguintes critérios de exclusão: artigos duplicados, artigos não relacionados com o tema, teses e dissertações duplicadas, teses e dissertações com acesso

indisponíveis. A primeira etapa consistiu na exclusão, finalizando com um total de 5 artigos, 2 teses e 6 dissertações, onde os demais não atendiam os critérios de inclusão.

Assim, foi realizada uma análise em profundidade dos artigos, teses e dissertações publicados entre os anos de 2010 à 2019. Após a análise dos títulos, resumos e por fim do texto, resultou nas publicações apresentadas no Quadro 3.

Quadro 3- Publicações nacionais Assédio Moral

(continua)

Título	Ano	Categoria	Autor (es)
Prevenção e combate ao Assédio Moral entre servidores públicos do estado do Ceará	2012	Artigo	Câmara; Maciel; Gonçalves
Assédio Moral entre docentes de instituição pública de ensino superior do Brasil	2010	Artigo	Caran; Secco; Barbosa; Robazzi
A Percepção de Servidores Universitários sobre as Políticas, Ações e Discursos Institucionais sobre o Assédio Moral no Trabalho	2019	Artigo	Nunes; Tolfo; Espinosa
Assédio Moral no trabalho e suas consequências: Estudo de caso em instituição federal de ensino superior	2016	Artigo	Guimarães; Cançado; Lima
Assédio Moral em universidade: a violência identificada por servidores docentes e técnico-administrativos	2013	Artigo	Nunes; Tolfo; Nunes
Assédio Moral e saúde no trabalho do servidor público do judiciário: implicações psicossociais	2013	Tese	Arenas
A influência da cultura organizacional na ocorrência do Assédio Moral no trabalho na Universidade Federal de Santa Catarina	2016	Tese	Nunes
Assédio Moral como prática perversa nas organizações: estudo de caso numa Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)	2014	Dissertação	Araújo
O Assédio Moral em uma Instituição Federal de Ensino: o caso UFOP	2015	Dissertação	Ventura
Assédio Moral na administração pública e a responsabilidade civil do estado	2015	Dissertação	Soares
Manual de combate ao Assédio Moral no serviço público: uma ferramenta educativa	2017	Dissertação	Resende

Quadro 3- Publicações nacionais Assédio Moral

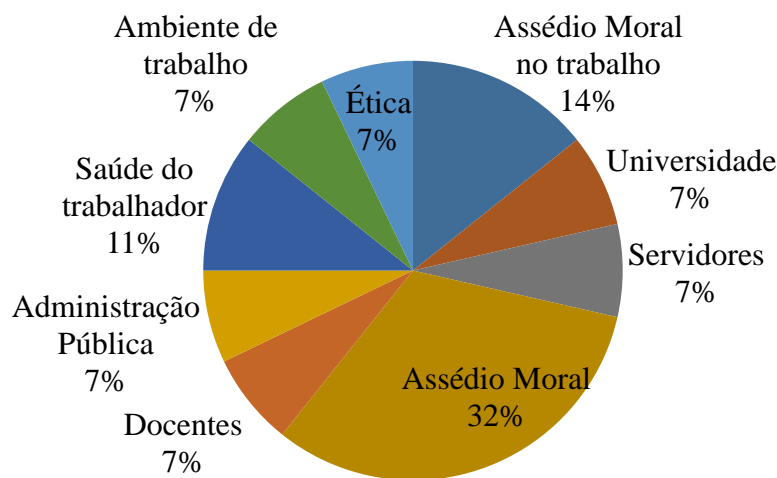
(conclusão)

Título	Ano	Categoria	Autor (es)
Assédio Moral e assédio sexual: Investigação sobre as formas de violência laboral baseadas nas relações de poder	2017	Dissertação	Fonseca
Emergência e resolução de conflitos e/ou Assédio Moral na administração pública e seus impactos na saúde mental dos servidores	2018	Dissertação	Almeida

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Através dos resultados obtidos, a seguir na Figura 1 demonstra-se as palavras-chave que mais se repetiram nos estudos.

Figura 1- Palavras-chave dos estudos nacionais de Assédio Moral



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Nos artigos, teses e dissertações selecionadas evidenciam-se as palavras-chave Assédio Moral (31%); Assédio Moral no trabalho (14%); Saúde do trabalhador (11%) e as demais apresentadas na Figura 1. Entretanto, também houve a presença de outras palavras-chave que se assemelham com as que mais se repetiram, como: técnicos-administrativos, serviço público, organização pública, servidor docente, servidor técnico-administrativo e servidor público.

O primeiro artigo, “Prevenção e combate ao Assédio Moral entre servidores públicos do estado do Ceará” de Câmara, Maciel e Gonçalves (2012) foi encontrado na base de dados SciELO. O estudo teve como objetivo descrever as medidas adotadas e colocadas em prática na implantação da Comissão de Combate e Prevenção ao Assédio Moral e avaliar o processo de capacitação efetuado.

Assim, os autores realizaram entrevistas com cinco integrantes da comissão, onde resultou em pontos positivos e negativos referente a atuação. A contribuição positiva do estudo que serve de exemplo a outras Organizações Públicas é da importância da discussão sobre o Assédio Moral, bem como à atenção às relações interpessoais. Os pesquisadores apontam limitações ao estudo pelo fato do projeto estar em desenvolvimento, além da pesquisa ter sido realizada apenas sobre a atuação da comissão, restringindo-se à análise de eficácia das ações implementadas.

O outro artigo, também encontrado na base de dados SciELO, teve como título “Assédio Moral entre docentes de instituição pública de ensino superior do Brasil”, de Caran, Secco, Barbosa e Robazzi (2010). O objetivo foi identificar a existência de Assédio Moral, assim os autores verificaram que os ambientes universitários são alvos de competições entre docentes, seja por cargos ou por recursos para publicações, o que coincide com os resultados do artigo, onde os docentes dizem que acontece o Assédio Moral horizontal e descendente, ou seja, entre colegas e do nível hierárquico superior para o inferior.

Os autores Nunes, Tolfo e Espinosa (2019) publicaram “A percepção de servidores universitários sobre as políticas, ações e discursos institucionais sobre o Assédio Moral no trabalho”. Esse estudo foi encontrado na base de dados Spell, assim como os dois demais artigos que serão discutidos abaixo. Dessa forma, o artigo teve como objetivo descrever a percepção dos docentes e técnicos-administrativos de uma universidade federal em relação às práticas e discursos organizacionais sobre o Assédio Moral.

Foi demonstrado na pesquisa de Nunes, Tolfo e Espinosa (2019) que as políticas e ações voltadas ao Assédio Moral não são claras e evidenciadas, por isso o papel do gestor da instituição é importante, porque precisam também dar atenção a outras práticas que auxiliem no relacionamento interpessoal, na cultura organizacional, ética no trabalho e na visibilidade de regras e metas claras, explícita a todos.

Guimarães, Cançado e Lima (2016) escreveram o artigo “Assédio Moral no trabalho e suas consequências: estudo de caso em instituição federal de ensino superior”. O estudo buscou caracterizar um caso de Assédio Moral ocorrido em uma instituição federal de ensino superior e identificar suas consequências para diferentes atores.

Com a pesquisa foi possível perceber que o Assédio Moral nessa instituição também ocorre por abuso de poder, autoritarismo e manipulação, caracterizado então como Assédio Moral descendente. Os autores salientam que as consequências dessa ocorrência são muitas, tanto para saúde física, mental e emocional do assediado, quanto para a organização que perde em rendimento da equipe e financeiramente, além da sociedade, que é quem recebe o serviço público. Nesse estudo os autores também apresentam algumas características presente no serviço público: paternalismo, autoritarismo, condutas antiéticas, violação da legislação, perseguição e centralização do poder.

Nunes, Tolfo e Nunes (2013) estudaram “A ocorrência do Assédio Moral no trabalho contra servidores de uma universidade federal brasileira”. A análise foi realizada com docentes e técnicos-administrativos, em um universo de 4.865 servidores, sendo 2.057 docentes (efetivos e substitutos) e 2.808 técnicos-administrativos, entretanto 279 responderam o questionário e 6 voluntários responderam a entrevista para detalhar as violências sofridas.

No estudo os autores identificaram o Assédio Moral horizontal e descendente, na maioria pelo sexo masculino. Da população, 14,8% é vítima de assédio, contudo a prática ainda é desconhecida e por vezes confundida como “brincadeira”. As ações e políticas de prevenção também precisam ser aplicadas, Hirigoyen (2006) afirma que as instituições públicas de ensino são ambientes comuns para esses acontecimentos.

Na BDTD foram selecionadas duas teses e seis dissertações que serão apresentadas a seguir:

Arenas (2013) escreveu a tese intitulada “Assédio Moral e saúde no trabalho do servidor público do judiciário: implicações psicossociais”. Com a aplicação de questionários e entrevistas, o objetivo da pesquisa foi investigar possíveis práticas de Assédio Moral no Poder Judiciário em um Estado do Norte do Brasil, como se manifestam, as repercussões psicossociais e legais para os servidores vítimas de assédio. A população foi constituída por 2.551 servidores, mas somente 198 questionários foram respondidos, destes, 67% sofrem ou sofreram Assédio Moral, o assédio de maior ocorrência é o descendente e misto (entre colegas).

No estudo predominou o assédio em servidores com até três anos de serviço; nos cargos em extinção com escolaridade superior a função que ocupam; o assédio independe do sexo do servidor e, a frequência do assédio é diária ou semanal.

O autor Nunes (2016) escreveu a tese “A influência da cultura organizacional na ocorrência do Assédio Moral no trabalho na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)”, tendo como objetivo compreender as relações entre a cultura organizacional e o Assédio Moral no trabalho da UFSC. O universo da pesquisa foram os 5.714 servidores, distribuído entre os

docentes, 2.170 efetivos do ensino superior, 227 substitutos do ensino superior, 120 efetivos da educação básica, 23 substitutos da educação básica e 3.174 técnicos-administrativos, mas a população acessível foi 214 respondentes do questionário e 12 responderam a entrevista.

Como ressaltado na pesquisa 49,5% dos respondentes afirmam que a cultura da UFSC influencia as práticas de Assédio Moral, assim como nas demais instituições de ensino já analisadas faltam: políticas e ações sobre Assédio Moral; falta de punição aos assediadores; domínio de poder; diferenças entre categorias docentes e técnicos ou efetivos e substitutos; interesse pessoal; clientelismo e paternalismo. Dos 219 servidores, 32,2% afirmam ser vítimas do Assédio Moral; 47,7% relatam que o Assédio Moral foi do chefe, ou seja, descendente, e 42% do sexo masculino.

Araujo (2014) escreveu a dissertação “Assédio Moral como prática perversa nas organizações: estudo de caso numa Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)”, a partir do objetivo de analisar as práticas de Assédio Moral sofridas pelos servidores da Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), docentes e técnicos-administrativos. A metodologia da pesquisa consistiu em um estudo de caso com entrevista semiestruturada com três docentes e três técnicos-administrativos.

Os resultados da pesquisa demonstraram que as consequências do Assédio Moral afetam diretamente a saúde dos servidores, podendo causar depressão, sofrimentos e frustrações que levam ao afastamento do servidor, provocando a descontinuidade de suas atividades. O estudo demonstrou também a particularidade de livre nomeação de chefes por questões políticas, o que acarreta em visíveis experiências de despreparo e não garantia de impunidade, ou descaso com situações de agressões ameaçadoras para o assediado, para a organização e para a sociedade.

Outro estudo também realizado em uma instituição de ensino foi a dissertação “O Assédio Moral em uma Instituição Federal de Ensino: o caso Universidade Federal de Ouro Preto/MG (UFOP)”, Ventura (2015). Para identificar e analisar o Assédio Moral nas relações de trabalho dos servidores da UFOP foi aplicado um questionário a 124 servidores e após cinco entrevistas, sendo que na universidade há 710 docentes e 780 técnicos-administrativos. Dos questionados 36% já sofreram Assédio Moral no trabalho, predominantemente pelo chefe e seguidamente por colegas, a maioria do sexo masculino. Os traços culturais presentes na UFOP não coincidem com o que a instituição prega e logo os comportamentos e ações relatados são hostis, com a presença de constrangimentos, humilhações e violência com danos físicos e morais.

Soares (2015) apresenta uma metodologia diferente das demais já citadas, utilizando a pesquisa bibliográfica para analisar a responsabilidade civil do Estado em face da prática do

Assédio Moral no âmbito da administração pública. O autor aborda que na administração pública, mesmo não havendo a elevada cobrança por metas e produção, ainda ocorre o Assédio Moral, principalmente pela rígida hierarquia, frequentemente de forma vertical.

O estudo de Soares (2015) descreve que no país inexistia lei específica para o Assédio Moral, apesar de haver normas que protegem a saúde física e mental do trabalhador, podendo ser aplicadas para prevenção do Assédio Moral. A doutrina e jurisprudência se convergem quanto à responsabilidade pelos danos causados pelos assediadores, entretanto não se omite a responsabilidade penal e administrativa do agente causador do Assédio Moral. O autor reforça que é necessário adotar políticas preventivas ao Assédio Moral, com campanhas educativas que promovam um ambiente saudável para o trabalho, conscientizando servidores e gestores públicos.

Em 2017, Resende também realizou uma pesquisa bibliográfica, com o objetivo de propor um manual de combate ao Assédio Moral no trabalho para um órgão federal do Rio de Janeiro/RJ. O manual foi elaborado com o intuito de prevenir o Assédio Moral e também para o servidor se defender caso esteja sofrendo.

Segundo Resende (2017) a prevenção na organização precisa ser um elo entre diversos profissionais, como: psicólogos, médicos, gestor de recursos humanos e conselho de ética, para que esses profissionais juntos aos demais gestores pensem em estratégias e ações a serem desenvolvidas. Apesar de não haver lei específica para criminalizar o Assédio Moral, o servidor é protegido pela Constituição Federal de 1988, Código Civil, Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) ou da Lei 8.112/90 que institui o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

A autora Fonseca (2017) escreveu a dissertação “Assédio Moral e Assédio Sexual: investigação sobre as formas de violência laboral baseadas nas relações de poder”, com o objetivo de analisar a característica e a presença do Assédio Moral e Sexual segundo a percepção dos servidores da Universidade Federal do Pará, Campus Belém.

O estudo relata que a maioria dos servidores participantes da pesquisa não perceberam a violência do Assédio Moral e Sexual nas relações de trabalho, entretanto quando apresentadas são horizontal (entre colegas) ou vertical. Em relação às ações de esclarecimento e orientação quanto às formas de assédio consideram-se insuficientes pelos servidores, o que torna necessário propostas de canais de comunicação.

Almeida (2018) analisa as pesquisas produzidas sobre “Conflitos interpessoais e/ou Assédio Moral na administração pública e seus impactos na saúde mental dos servidores”. O autor conclui que as novas formas de trabalho, consequentes da Reforma Administrativa da

década de 90 tornou o trabalho mais competitivo, com redução de autonomia aos servidores. Com isso alterações de poder e conflitos surgiram, propiciando a prática de Assédio Moral com sofrimentos e danos à saúde física e mental dos servidores.

Dentre os trabalhos analisados foi possível observar que das treze pesquisas, oito foram realizadas em Instituições de Ensino, já em relação aos métodos empregados nas pesquisas, constata-se que 61% dos estudos tem abordagem qualitativa; 31% abordagem qualitativa e quantitativa e 8% com abordagem quantitativa.

Ao analisar a classificação das pesquisas no Qualis Capes (2013-2016), conclui-se que dois artigos estão em periódicos classificados como A2, sendo “Assédio Moral entre docentes de instituição pública de ensino superior do Brasil”, publicado na Acta Paulista de Enfermagem e “Assédio Moral no trabalho e suas consequências: estudo de caso em instituição federal de ensino superior” publicado na RAUSP- Revista Administração.

Os outros três tem classificação B2: “Prevenção e combate ao Assédio Moral entre servidores públicos do estado do Ceará”, Revista Brasileira de Saúde Ocupacional; “A Percepção de Servidores Universitários sobre as Políticas, Ações e Discursos Institucionais sobre o Assédio Moral no Trabalho”, Revista Organizações em Contexto; “Assédio Moral em universidade: a violência identificada por servidores docentes e técnico-administrativos”, Revista Organizações em Contexto.

Das teses e dissertações selecionadas no estudo, buscou-se informações para identificar se as mesmas foram publicadas em periódicos. Então, a autora da tese “Assédio Moral e saúde no trabalho do servidor público do judiciário: implicações psicossociais, Arenas (2013)”, publicou “Assédio Moral em uma Instituição do Poder Judiciário do Norte do País. Temas Em Saúde (2019)”, Qualis Capes A1.

Araujo (2014), autora da dissertação “Assédio Moral como prática perversa nas organizações: estudo de caso numa Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)” publicou em 2014, na RGO- Revista Gestão Organizacional (Qualis Capes B2) “Assédio Moral como prática perversa nas organizações: estudo de caso em uma Instituição Federal de Ensino Superior”.

Nunes (2016) autor da dissertação “A influência da cultura organizacional na ocorrência do Assédio Moral no trabalho na Universidade Federal de Santa Catarina” não tem publicação com o título da dissertação, entretanto publicou artigos, capítulos de livros e livros relacionados com a sua pesquisa, como por exemplo, os artigos “A percepção de servidores universitários sobre as políticas, ações e discursos institucionais sobre o Assédio Moral no trabalho. Revista Organizações em Contexto (Online), V. 15, P. 191-222, 2019” (Qualis B2); “Assédio Moral no

trabalho: a compreensão dos trabalhadores sobre a violência. *Revista de Gestão e secretariado*, V. 9, P. 205-219, 2018” (Qualis B2); “A negociação coletiva e Assédio Moral no Brasil: alguma luz no fim do túnel?. *READ. Revista Eletrônica De Administração* (Porto Alegre. Online), V. 24, P. 21-45, 2018” (Qualis B1)”.

Com essas análises foi possível observar que em relação as teses e dissertações apenas três fizeram publicações de suas pesquisas, segundo a busca no Currículo Lattes dos autores, a maioria em revistas Qualis B2, assim como a maioria cinco artigos em estudo.

2.1.2 Estudos internacionais sobre Assédio Moral

Para analisar o que foi publicado no cenário internacional, realizou-se uma pesquisa na base de dados *Web of Science* (WOS). Inicialmente a pesquisa básica foi com o termo “*Harassment*” utilizando o refinador tópico que pesquisa o título, resumo e as palavras-chave do autor. Foram encontrados 5.876 resultados, entretanto o objetivo era pesquisas internacionais sobre o Assédio Moral na Administração Pública, na análise temporal de 2010 a 2019. Consequentemente buscou-se o termo “*Harassment*” and “*Public Administration*”, com 29 resultados.

Conforme resultados encontrados na pesquisa, observa-se que entre 2010 e 2019 o número de publicações cresceu com algumas oscilações entre os anos. Iniciando em 2010 com três publicações, em 2011, 2012 e 2013 não houve publicações. Entre 2014-2019 pouca foi a variação, totalizando em 2019 com cinco publicações.

No que trata as áreas de pesquisa relacionadas a “*Harassment*” a que mais apresenta publicação é *Government Law* (Direito do Governo) com 9 (nove publicações), a seguir *Public Administration* (Administração Pública) com 6 (seis) publicações e *Public Environmental Occupational Health* (Saúde Ocupacional Ambiental Pública) com 4 (quatro) publicações.

Das 29 publicações, 25 são artigos, representando 86% do total; 3 paper; e 1 resenha. Já em relação as fontes que mais publicaram no período, destaca-se *International Multidisciplinary Scientific Conferences on Social Sciences and Arts* (2) e *Yale Law Journal* (2).

Quanto as agências financiadoras de trabalhos que englobam “*Harassment*” destaca-se: *University of Gondar* (2). Já em relação aos países que mais publicaram no período destacam-se os Estados Unidos (9) e Espanha (3); e, o idioma que mais predominou nas publicações foi inglês (21), ou seja, 72% do total de idiomas presentes. Os autores que mais se destacam em

número de publicações são Kimerling R. (2); Masar I. (2) E Nemcekova M. (2), os demais, 46 autores encontrados, realizaram uma publicação cada.

Para compreender o impacto e relevância da produção científica Hirsch (2005) apresenta *h-index* (ou índice *h*), ao analisar o tema Assédio na Administração Pública ele pode ser considerado um “*hot topic*” emergente, pois conforme Banks (2006) quando o índice for entre $0,5 < m \leq 2$ pode se tornar um “*hot topic*”.

Das áreas encontradas na pesquisa apenas duas são “*hot topic*”, sendo a Enfermagem e História, já Saúde Ocupacional Ambiental Pública, Psiquiatria e Administração Pública são temas emergentes que podem se tornar “*hot topic*”.

A seguir, serão apresentados artigos que mais tiveram citações segundo o resultado da busca do *Web of Science* e que se relacionam com o objetivo da pesquisa.

Fute et al. (2015), publicaram o artigo “*High prevalence of workplace violence among nurses working at public health facilities in Southern Ethiopia*”, com o objetivo de avaliar a prevalência e os fatores associados à violência no local de trabalho. O objeto de pesquisa foi os enfermeiros que trabalham nas unidades de saúde Hawassa City Administration, sul da Etiópia.

Para responder o objetivo foram selecionados aleatoriamente 660 enfermeiros que responderam um questionário, o qual foi analisado por estatística descritiva que resultou em 29,5% de violência no local de trabalhado; 18,2% de violência física; 89,58% de abuso verbal e 13,2% de violência sexual, a maioria do sexo feminino, com curta experiência de trabalho e que trabalhavam nos departamentos de emergência de internação. O estudo conclui que é preciso pensar em políticas de prevenção à violência no local de trabalho.

Em 2010, Hutchinson e Eveline realizaram o estudo intitulado “*Workplace Bullying Policy in the Australian Public Sector: Why Has Gender Been Ignored?*”. O artigo buscou analisar a questão da política do *bullying* no local de trabalho. A metodologia consistiu em uma revisão de literatura e entrevista com atores políticos que trabalham no serviço público australiano. Tanto na literatura, quanto nas entrevistas confirmou-se que acontece o Assédio Moral individualizado, sendo neutro em relação a gênero.

Na maioria das organizações o Assédio Moral tornou-se uma prática corriqueira, oriunda até mesmo da diferença de gênero. Assim, Wang e Hsieh (2018) realizaram a pesquisa “*Do gender differences matter to workplace bullying?*”, com o objetivo de integrar a teoria do domínio social à teoria do papel de gênero, explorando se a minoria masculina e o supervisor estão relacionados à incidência de *bullying* no local de trabalho.

A partir da aplicação de um questionário com 501 servidores públicos do Instituto de Administração Tributária de Taiwan, os resultados apontaram que gênero é um antecedente

individual do Assédio Moral, além de atuar como um fator social para ocorrência do Assédio Moral no local do trabalho. Os autores relataram que subordinados que trabalham com supervisores do sexo masculino sofrem mais *bullying* do que aqueles que trabalham com supervisores do sexo feminino.

Os autores Shier et al. (2018) escreveram “*Preventing Workplace Violence in Human Services Workplaces: Organizational Dynamics to Support Positive Interpersonal Interactions Among Colleagues*”, com o objetivo de avaliar as experiências dos trabalhadores com interações interpessoais negativas com colegas, supervisores e gerentes e para determinar os principais fatores organizacionais (ou seja, supervisão, carga de trabalho, dinâmica de equipe e cultura do local de trabalho) que preveem experiências de violência no local de trabalho. A amostra foi aleatória, com trabalhadores de serviços humanos de uma organização pública do Canadá. Com a pesquisa os autores reforçam a importância de haver políticas de relacionamento interpessoal, pautada pela igualdade e melhor relacionamento com supervisores.

O estudo “*Violence at work: determinants & prevalence among health care workers, northwest Ethiopia: an institutional based cross sectional study*”, dos autores Yenealem et al. (2019) mencionam que a violência no local de trabalho acontece pelo uso indevido do poder, podendo ser contra uma pessoa ou mais. Esta traz consequências diversas, desde mal-estar, dano psicológico, podendo resultar até na morte. Por isso o estudo teve como objetivo avaliar a magnitude e os preditores da violência no local de trabalho entre profissionais de saúde em unidades de saúde de Gondar.

A metodologia consistiu em um estudo transversal, a coleta de dados aconteceu por meio de um questionário, com 550 profissionais de saúde. A técnica utilizada foi amostragem estratificada aleatória simples. Da amostra conclui-se que a prevalência de violência no trabalho é de 58,2%; 53,1% relata que acontece o abuso verbal; 22% relata o ataque físico e 7,2% assédio sexual, as principais fontes de violências são visitantes, colegas e pacientes.

2.1.3 Conclusões das pesquisas nacionais e internacionais sobre Assédio Moral em Organizações Públicas/Administração Pública

Os estudos realizados nas bases de dados com publicações nacionais e internacionais demonstram que apesar da violência no local de trabalho ser tão antiga as políticas de prevenção e promoção sobre o Assédio Moral são incipientes nas organizações, bem como as de relações interpessoais.

A metodologia utilizada na maioria das pesquisas foi quantitativa, com análises estatísticas. Nas pesquisas nacionais predominou estudos com profissionais de instituições federais de ensino, acontecendo o Assédio Moral descende e horizontal, já nas pesquisas internacionais estiveram mais presentes profissionais da área da saúde, onde relacionou-se o *bullying* e a questão de gênero.

Com as análises percebe-se que mundialmente o Assédio Moral afeta a vida do trabalhador, ocasionando problemas de ordem física e mental, afetando dessa forma as relações laborais e prestação do serviço ao cidadão. Então pensar em políticas de prevenção, realizar pesquisas e informar o servidor público sobre a violência deve ser uma prática constante nas organizações.

2.1.4 Escalas de Assédio Moral

Leymann (1990), um dos precursores dos estudos sobre Assédio Moral desenvolveu um instrumento denominado de *Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)*, com 45 formas e ações hostis, dividido em 5 dimensões: comunicação; contato social; reputação pessoal ou profissional; descrédito profissional e, saúde física e psíquica da vítima. A primeira dimensão refere-se a inibição do indivíduo sob sua comunicação e autoexpressão; a segunda está ligada ao isolamento do assediado, seja por colegas, ou chefias; a terceira acontece pela ridicularização do assediado e a quarta dimensão é quando a vítima passa a realizar tarefas não condizentes com sua função e a quinta dimensão caracteriza por ameaças físicas e psicológicas (LEYMANN, 1990; 1996). Existem outros estudos e instrumentos que foram criados após o LIPT, conforme Quadro 4, a seguir:

Quadro 4- Escalas de Assédio Moral

(continua)

Instrumento	Autor	Mensuração/ itens
<i>Negative Acts Questionnaire</i> – NAQ	Einarsen e Raknes (1997)	Assédio Moral Pessoal e Assédio Moral Relacionado ao Trabalho (20 itens).
<i>Leymann Inventory of Psychological Terrorization</i> (LIPT-60)	Rivera, Abuín (2003)	Limitar a sua comunicação; Limitar o seu contato social; Difamar a pessoa perante seus colegas; Difamar sua capacidade profissional e de trabalho; Comprometer sua saúde (60 itens).

Quadro 4- Escalas de Assédio Moral

(conclusão)

Instrumento	Autor	Mensuração/ itens
<i>Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales – CISNEROS</i>	Fidalgo e Piñuel (2004)	Âmbito da conduta de assédio e tipo de conduta de assédio (45 itens).
<i>Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo – CHPT</i>	Fornés, Martínez-Abascal e García de la Banda (2008)	Humilhação e rejeição pessoal; Desprestígio profissional; Rejeição profissional e violação da intimidade; Isolamento profissional e Degradação profissional (35 itens).
<i>Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT)</i>	Moreno-Jimenes et al. (2008)	Isolamento social; Exigência extrema; Descrédito; Política organizacional; Informações e comportamento perante aos atos de assédio e Consequências para o assediado (23 itens).

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Em 2005, Nery escreveu a dissertação “Trabalho masculino, trabalho feminino: representações sociais e assédio moral” e verificou que no Brasil não havia sido validado escalas sobre Assédio Moral, assim a partir da LIPT; da LIPT-60 e Hirigoyen (2002) montou um questionário formato *Likert* variando de 0 (nada em absoluto) a 4 (exageradamente) para que fosse possível medir a intensidade que as pessoas sofriam as atitudes de assédio.

O instrumento final contou com 58 itens, divididos em quatro fatores: Fator 1–atitudes que deterioram propositalmente as condições de trabalho, Fator 2– atitudes que são utilizadas para desprestigiar a pessoas frente a seus colegas, Fator 3– atitudes referentes a atentado contra a dignidade e, o Fator 4– atitudes que representam o isolamento e a recusa de comunicação.

Apesar de Nery (2005) ter traduzido a LIPT e validado a estrutura fatorial do estudo, os autores Guerra, Bacchi e Pinto (2011) descrevem que a versão final com 58 itens constitui uma barreira para elaboração de questionários, dessa forma eles publicam o estudo de redução e verificação de validade e confiabilidade dos construtos de Nery (2005). Na verificação os autores o estruturaram a seguinte escala: desprestígio; atentado contra dignidade e isolamento, com exceção da dimensão de deterioração porque demonstrou problemas de confiabilidade. Já as demais dimensões apresentaram valores *Alpha de Cronbach* e a confiabilidade composta.

Outra iniciativa no país foi de Martins e Ferraz (2014) que adaptaram e validaram a Escala de Percepção do Assédio Moral no Trabalho (EP-AMT) e a Escala do Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho (EIA-AMT) com base no *Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo* (CHPT). A adaptação e validação para trabalhadores brasileiros obteve resultados da EP-AMT de dois fatores e 24 variáveis, sendo o primeiro denominado assédio profissional ($\alpha=0,91$) e o segundo, assédio pessoal ($\alpha=0,85$). Já o segundo instrumento apresentou solução fatorial de apenas um fator com 13 itens ($\alpha=0,85$).

Para essa dissertação foi utilizado a Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM) de Rueda, Baptista e Cardoso (2015), baseado na teoria de Leymann (1990; 1996), pois esta escala contempla o Assédio Moral das mais diversas formas. Para a construção dos itens foram utilizados três dos cinco fatores, sendo eles: limites ao contato social, o desprestígio do profissional perante seus colegas e o descrédito nas capacidades profissionais e organizacionais do profissional, assim a versão final da ELAM ficou composta por 27 itens, organizados em uma escala de quatro pontos (nunca, poucas vezes, muitas vezes e sempre). Os participantes da pesquisa foram 687 trabalhadores, do estado de Sergipe eram 480 e o restante de São Paulo. 28,1% dos trabalhadores eram da área comercial; 17,8% da industrial e 54,1% da prestação de serviços.

Os fatores receberam nova nomenclatura, denominados: “condições de trabalho” (11 itens), “humilhação” (8 itens) e “preconceito” (8 itens). Em relação aos índices de confiabilidade, os valores alfa foram 0,85; 0,87 e 0,82, já na correlação item-total em cada fator, observou-se que, nas “condições de trabalho”, variou de 0,47 a 0,60; no fator “humilhação” variou de 0,53 a 0,70; e no fator “preconceito”, de 0,47 a 0,62.

2.2 SÍNDROME DE *BURNOUT*

O trabalho vem sofrendo transformações pelo mundo capitalista, por vezes desencadeando distúrbios físicos e mentais. Um dos precursores nos estudos sobre a psicodinâmica do trabalho foi Cristophe Dejours, que considera que o trabalho pode levar à descompensação psíquica do trabalhador, o que afeta a sua vida (DEJOURS, 1992). O autor investigou os mecanismos de defesa que o trabalhador usa em situações de sofrimento.

Nessa perspectiva o indivíduo ocupa uma parcela de seu tempo no local de trabalho, entretanto nem este é o meio de realização pessoal, pois em determinadas situações leva ao adoecimento (DEJOURS, 1992). Ao homem resta o desafio de se adaptar frente aos inúmeros estressores presentes no dia a dia do trabalho, pois estas atividades, o excesso de tarefas e o

compromisso eficaz pode direcionar ao desenvolvimento de doenças ou até mesmo o *Burnout* (DE PAIVA et al., 2013).

Assim, em meados dos anos 70, nos Estados Unidos, o psiquiatra Herbert J. Freudenberger começa os estudos sobre a Síndrome de *Burnout*, iniciando suas experiências com pessoas que trabalhavam nos serviços humanos e davam assistência a outras pessoas.

Em 1975, a psicóloga Maslach, começa estudar as emoções no trabalho, apresentando algumas características relacionadas ao adoecimento, as principais são: esgotamento emocional, redução da realização pessoal no trabalho e despersonalização do outro, classificando o esgotamento emocional como sentimentos de fadiga, a segunda como falta de satisfação na realização das atividades e, a terceira atitudes negativas, bem como a despreocupação com os relacionamentos pessoais (BORGES, 1999).

Ainda Maslach (1981) caracteriza outros ambientes em que a Síndrome inicialmente foi identificada e estudada, como ocupações relacionadas a cuidados pessoais, serviços assistenciais à saúde, judiciário, profissões religiosas, aconselhamento e também no estudo. Em 1996, a autora Maslach desenvolve uma teoria multidimensional, “*Maslach Burnout Inventory*” (MBI). A medida avalia todas as três dimensões de exaustão emocional, cinismo e eficácia profissional reduzida. A construção da MBI foi um avanço, pois antes não havia um consenso e padrão desenvolvido para medir o esgotamento.

Para conceitualizar a SB Maslach e Schaufeli (1993) estabelecem cinco elementos comuns desse fenômeno, presença de fadiga, exaustão mental, emocional e depressão. A ênfase está presente mais nos sintomas mentais e comportamentais, estes são relacionados com o trabalho, se manifestam em pessoas que antes eram “normais” e os sentimentos e atitudes passam a ser negativos.

Além de Maslach, diversos autores expressam as manifestações de *Burnout* a partir de modelos que explicam a Síndrome: Golembiewski, Munzenrider e Carter (1983) caracterizam a dimensão de *Burnout* com escores de “alto” e “baixo”, aplicados a exaustão emocional, cinismo e reduzida realização profissional. Leiter (1993) centraliza a exaustão emocional, sendo associada a níveis elevados de despersonalização e baixos níveis de realização pessoal. Bussing e Glasser (2000) trazem quatro etapas: estressores laborais, estresse laboral, exaustão emocional e despersonalização.

Para Carlotto e Câmara (2004) define-se a Síndrome de *Burnout* em três dimensões, mas todas na perspectiva social-psicológica. A exaustão emocional gera sentimentos de tensão e frustração, é a falta de energia; a segunda é a despersonalização, no qual as pessoas passam a tratar os outros como objeto, com instabilidade emocional e, a terceira é a baixa realização

pessoal, gerando sentimentos de insatisfação consigo mesmo e infelicidade com suas atividades profissionais.

As pessoas que vivenciam o *Burnout* podem se fazer alguns questionamentos, como: “o que estou fazendo aqui?”; “ Por que estou aqui? (ROSSI, PERREWÉ, SAUTER, 2005). Percebe-se assim o pensamento negativo a cerca de si mesmo e do ambiente em que estão inseridos, sentindo uma incerteza perante suas escolhas.

Ao analisar o termo *Burnout*, de origem inglesa, compreende-se que “*burn*” significa queimar, já “*out*” algo exterior. Explica ainda Lima et al. (2007) que o presente termo passa a ser usado para expor o sofrimento do homem em seu local de trabalho, ligado a uma queda de motivação, insatisfação, ambos decorrentes dessa exaustão.

A Síndrome pode também provocar sensação de desgaste, ineficácia e falta de realização, considerando como reações do estresse crônico, gerando também o físico e mental intenso (ROSSI, PERREWÉ, SAUTER, 2005). Embora os estudos iniciais e até mesmo atuais sejam desenvolvidos mais no mundo do trabalho, hoje já são identificados em contextos sociais, familiares, relações interpessoais e ambientes de estudo (ROSSI, PERREWÉ, SAUTER, 2005).

Em consequência o *Burnout* traz resultados que prejudicam o desempenho no trabalho como, por exemplo, absenteísmo, baixa produtividade, diminuição da satisfação e graves consequências para saúde do indivíduo, como a ansiedade, depressão e demais doenças que afetam a saúde mental.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2010) classificam o *Burnout* por fatores situacionais e individuais. Os fatores situacionais dependem das características do trabalho, ou seja, como é a carga de trabalho, se há conflitos de papéis, apoio social dos supervisores, *feedback*, características ocupacionais e organizacionais. As características ocupacionais trazem consigo alguns exemplos daqueles profissionais que trabalham intensamente com outras pessoas, como da área da educação ou da saúde. As características organizacionais refletem nos aspectos culturais, sociais, ecológicos e econômicos da organização, além do gerenciamento do trabalho, dos valores, dos processos e da estrutura.

Já os fatores individuais se baseiam nas características demográficas, de personalidade e atitudes no trabalho. Estão presentes características demográficas de idade, sexo, estado civil, escolaridade e cargos e funções ocupados. Verifica-se que o *Burnout* se apresenta nos trabalhadores mais jovens; o sexo não apresenta grande diferença entre feminino ou masculino, porém tem maior representação no sexo feminino. No que tange ao estado civil, o *Burnout* está mais presente nos solteiros, geralmente homens e, em relação à escolaridade, os trabalhadores com maior nível são mais propensos a desenvolverem *Burnout*, pelo fato de assumirem altas

responsabilidades e, conseqüentemente se estressam com os cargos e funções ocupados (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2010).

As características de personalidade estão ligadas ao neuroticismo que inclui ansiedade, depressão, vulnerabilidade, excesso de controle e hostilidade. As atitudes no trabalho estão presentes nas expectativas em relação às atividades desenvolvidas e os resultados. Nesse caso as pessoas trabalham mais e caso esse esforço não produza resultados esperados leva à exaustão ou cinismo (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2010).

Os autores Carlotto (2001) e Leite (2007) discutem cinco abordagens da SB: clínica, social-psicológica, organizacional, social-histórica e a psicologia do trabalho. A abordagem clínica é trazida por Freudenberg (1974) quando relaciona seus estudos com a evolução clínica, sintomas e tratamento da SB. A autora Malasch, com a abordagem social-psicológica relaciona o estresse com o papel do trabalhador. A abordagem organizacional se apoia em Freudenberg e Malasch e traz afinidades organizacionais. A social-histórica entende que a sociedade pode determinar a SB e, a abordagem psicológica do trabalho se apoia nos fundamentos de Marx e Leontiev.

Tamayo (2008, p.80) descreve que o indivíduo desenvolve a Síndrome de *Burnout* a partir das manifestações, afetivas, cognitivas, físicas, comportamentais, sociais, atitudinais e organizacionais. Tamayo, traz ainda alguns elementos que constituem a síndrome:

- a) é uma síndrome que ocorre no nível individual;
- b) envolve sentimentos, comportamentos, motivos e expectativas;
- c) gera estresse, desconforto e pode favorecer disfunções físicas;
- d) caracteriza-se pelo predomínio de sintomas de esgotamento;
- e) tem vínculo estreito com o ambiente ocupacional;
- f) pode acometer indivíduos “normais”, sem psicopatologias e com uma história de desempenho satisfatório no trabalho;
- g) é fortemente influenciado pelas expectativas inadequadas do indivíduo e pelas demandas emocionais no ambiente de trabalho (TAMAYO, 2008, p. 79-80).

A Organização Mundial da Saúde (1998) enumera os principais fatores e desencadeadores da Síndrome de *Burnout*, ligados à organização, ao indivíduo, ao trabalho e a sociedade. Conforme a descrição de Carneiro (2010) pode ser a partir de fatores organizacionais, individuais, laborais e sociais. Os fatores organizacionais estão ligados a burocracia que existe fortemente em muitas organizações, além do reconhecimento pelo trabalho, suas condições e relacionamento entre colegas. Já os fatores individuais estão relacionados às características pessoais de cada indivíduo, como por exemplo, auto estima, confiança, entusiasmo e empatia. Os fatores laborais associam-se ao pertencimento, às relações

hierárquicas e também à participação, enquanto os fatores sociais especificam questões culturais e também o prestígio, podendo ser social, ou familiar.

Os fatores desencadeadores do *Burnout* estão fortemente interligados com a organização, relacionados à insatisfação pessoal e profissional, gerando um desequilíbrio emocional e mental de forma progressiva, com sentimentos de insegurança, cansaço excessivo, tensão e preocupação. Além dos fatores desencadeadores é possível identificar a SB a partir de sintomas, segundo Benevides-Pereira e Moreno-Jimenez (2003) e Gil-Monte (2003), conforme apresentados no Quadro 5.

Quadro 5- Sintomas da SB

Benevides-Pereira e Moreno-Jimenez (2003)	Gil-Monte (2003)
Sintomas Físicos (fadiga, falta de sono, dor de cabeça, distúrbios de sono, entre outros).	Sintomas Emocionais (distanciamento emocional, solidão, ansiedade, entre outros).
Sintomas Psíquicos (solidão, desânimo, depressão, entre outros).	Sintomas Atitudinais (atitudes negativas, cinismo, hostilidade, entre outros).
Sintomas Comportamentais (irritabilidade, aumento do uso de substâncias, aumento do risco de suicídio, entre outros).	Sintomas Comportamentais (elevadas mudanças de humor, irritabilidade, agressividade, entre outros).
Sintomas Defensivos (perda de interesse pelo o trabalho e lazer, isolamento, cinismo, entre outros).	Sintomas Psicossomáticos (problemas sexuais, digestivos, respiratórios, entre outros).

Fonte: Adaptado de Benevides-Pereira e Moreno-Jimenez (2003) e Gil-Monte (2003).

Além dos autores citados acima, Benevides-Pereira (2002) categoriza em sintomas físicos, por exemplo, a fadiga; sintomas psíquicos, como a baixa auto estima e sintomas comportamentais, como agressividade, já Trigo, Teng e Hallak (2007) associam com outros fatores, além da SB, como a burocracia. Características estas presentes nas organizações públicas, que impedem o servidor de ter autonomia para desenvolver atividades e criatividade, gerando desestímulo e até mesmo o esgotamento profissional.

Dessa forma, Rossi, Perrewé e Sauter (2005) relatam que várias são as reações negativas que o *Burnout* transfere ao indivíduo, além do estresse, outras doenças também são desencadeadas, como problemas gastrointestinais, hipertensão, ansiedade, podendo ser até mesmo o antecessor da depressão, tornando-se um fator de risco para à saúde mental, impactando no local de trabalho, na vida doméstica e em ambiente acadêmico.

Estudar a Síndrome nos diversos ambientes que o indivíduo está inserido pode possibilitar a prevenção de transtornos emocionais, da instabilidade e vulnerabilidade que estes estão suscetíveis. Assim, Benevides-Pereira (2002) cita ainda que existem facilitadores para a ocorrência do *Burnout* como tipo e tempo de profissão, sobrecarga, problema de relacionamento com colegas, pressão, responsabilidade, entre outros.

Para compreender o quem sendo estudado de 2010 a 2019, serão descritas a seguir alguns estudos nacionais e internacionais sobre *Burnout*, realizados a partir de buscas em base de dados, como *Scientific Electronic Library Online* – (SciELO); *Scientific Periodicals Electronic Library* (Spell); Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações da Capes (BDTD) e *Web Of Science* (WOS).

2.2.1 Estudos nacionais sobre *Burnout*

Com o objetivo de analisar as publicações nacionais de artigos científicos, teses e dissertações acerca da Síndrome de *Burnout* em Organizações Públicas realizou-se a busca nas bases de dados *Scientific Electronic Library Online* – (SciELO) e *Scientific Periodicals Electronic Library* (Spell) para artigos científicos e, na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações da Capes (BDTD).

Dessa forma, nas fontes secundárias SciELO e Spell, utilizou-se o termo de busca “Síndrome de *Burnout*”, encontrando-se 131 resultados na base SciELO, com o filtro do período de 2010 a 2019 e coleções Brasil, já na base Spell o resultado diminuiu para 32. Na busca foi possível observar que muitas publicações não se relacionavam com o objetivo, então foram adotados critérios de inclusão e exclusão. Primeiramente os artigos foram selecionados pela leitura dos títulos, leitura do resumo e finalmente com a leitura do artigo na íntegra. Foram adotados os seguintes critérios de exclusão: artigos duplicados e artigos não relacionados com o tema. A primeira etapa consistiu na exclusão, finalizando com um total de 6 artigos.

Na busca realizada na BDTD foi utilizado o termo “Síndrome de *Burnout* em Organizações Públicas” na mesma análise temporal de 2010 a 2019, o que resultou 690.323 achados, mas a seleção aconteceu entre os 300 primeiros. Também adotou-se critérios de inclusão e exclusão, observando-se que na pesquisa foram encontradas muitas temáticas de teses e dissertações que não eram o objetivo da pesquisa, assim como estudos anteriores à Plataforma Sucupira e/ou sem liberação de acesso. Por isso, o critério de inclusão foi teses e dissertações referentes à pesquisas sobre Síndrome de *Burnout* em Organizações Públicas e, que estes tivessem com acesso liberado para baixar o arquivo. Da mesma forma que nos artigos,

na BDTD as teses e dissertações foram selecionadas através da leitura dos títulos e seus respectivos resumos. As teses e dissertações duplicadas, com acesso indisponíveis foram adotados como critério de exclusão, resultando em três dissertações.

No Quadro 6 abaixo serão apresentados os artigos e dissertações selecionados.

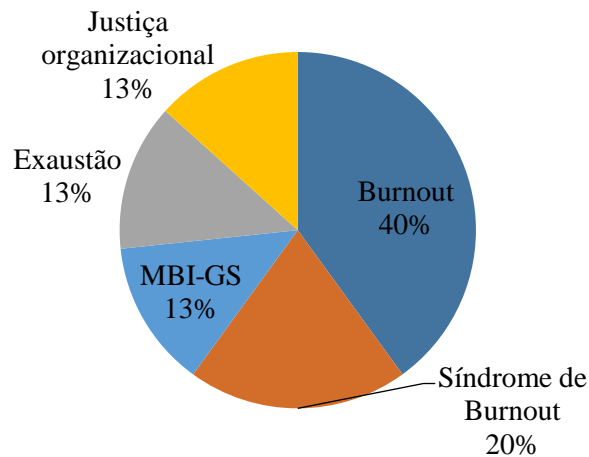
Quadro 6- Artigos e dissertações nacionais de *Burnout*

Título	Ano	Categoria	Autor (es)
Síndrome de <i>Burnout</i> : estudo de base populacional com servidores do setor público.	2012	Artigo	Palazzo; Carlotto e Aerts
Avaliação de efeito de uma intervenção para a Síndrome de <i>Burnout</i> em professores.	2018	Artigo	Dalcin; Carlotto
Conhecimento de professores sobre a Síndrome de <i>Burnout</i> : processo, fatores de risco e consequências.	2014	Artigo	Diehl; Carlotto
Percepções de saúde e a Síndrome de <i>Burnout</i> – aplicabilidade da MBI-GS.	2015	Artigo	Schuster; Battistella; Dias
Identificação dos níveis de <i>Burnout</i> em um hospital público e aplicação da escala MBI-GS.	2013	Artigo	Schuster; Battistella; Grohmann; Dias
<i>Burnout</i> e Justiça Organizacional: Um Estudo em Servidores Públicos Federais.	2014	Artigo	Schuster; Battistella; Dias
Explorando a Justiça organizacional, <i>Burnout</i> e saúde nos servidores da UFSM.	2013	Dissertação	Schuster
Estresse, <i>Coping</i> e Síndrome de <i>Burnout</i> em policiais rodoviários federais.	2013	Dissertação	Freitas
Síndrome de <i>Burnout</i> : um estudo com docentes em uma universidade pública do maranhão.	2016	Dissertação	Corrêa

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Através dos resultados obtidos, a seguir na a Figura 2 se demonstra as palavras-chave que mais se repetiram nos estudos.

Figura 2- Palavras-chave evidenciadas nos estudos nacionais de *Burnout*



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Nos artigos e dissertações selecionadas evidenciam-se as palavras-chave *Burnout* (40%) que corresponde a Síndrome de *Burnout* (20%); MBI-GS (13%); Justiça organizacional (13%) e Exaustão (13%). Outras palavras-chave apareceram e se repetiram com o mesmo significado umas das outras, por exemplo: trabalho docente, professores, docentes e saúde do trabalhador, saúde dos servidores e saúde.

Na base de dados SciELO foi encontrado os três artigos científicos que serão descritos a seguir:

Palazzo, Carlotto e Aerts (2012) publicaram o artigo intitulado “Síndrome de *Burnout*: estudo de base populacional com servidores do setor público”. O estudo teve como objetivo identificar fatores preditores da SB em servidores públicos, sendo eles 879 funcionários públicos municipais de uma cidade de porte médio.

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário com quatro blocos: variáveis demográficas; características do trabalho; percepção do trabalho e *Maslach Burnout Inventory* (MBI). A MBI é composta por três dimensões: Exaustão Emocional (EE); Despersonalização (DP) e Baixa Realização Profissional (BRP). Os resultados apontam que 43% da ocorrência de EE, ou seja, percebem o trabalho como estressante, com relevância a presença de pessoas que atrapalham o ambiente laboral; 25% representou a DP, percebendo o trabalho como estressante e, 20% representa a BRP, compreendendo o ambiente de trabalho como bom.

Os autores Dalcin e Carlotto (2018) também realizaram uma pesquisa com servidores públicos municipais: “Avaliação de efeito de uma intervenção para a Síndrome de *Burnout* em professores”. O objetivo da pesquisa consistiu em avaliar o efeito de uma intervenção para SB

em professores de uma escola municipal de ensino fundamental da região metropolitana de Porto Alegre/RS.

No estudo foram utilizados 5 instrumentos de pesquisa: 1) Questionário de dados sociodemográficos; 2) Questionário da Síndrome de *Burnout*, Questionário para a Avaliação da Síndrome de *Quemarse por el Trabajo* – CESQT-PE (Gil-Monte, 2005), versão adaptada para o uso no Brasil realizada por Gil-Monte, Carlotto e Câmara (2010). 3) *COPE Inventory* – Inventário para avaliação das estratégias de *Coping* – de Carver, Sheier e Weintraub (1989). 4) Escala de Interação Trabalho-Família - *Survey Work-Home Interaction* - Nijmegen (SWING) de Geurts et al. (2005), traduzida e adaptada para o Brasil por Carlotto e Câmara (2014). 5) Escala de Emoções no Trabalho - de Brotheridge e Lee (2003), traduzida e adaptada para o Brasil por Carlotto, Rodriguez e Câmara (2016) para a avaliação do trabalho emocional.

Na pesquisa também houve intervenção com 6 encontros por meio de oficinas, à distância e via e-mail, com as seguintes temáticas: autodiagnóstico, estratégias de enfrentamento, manejo de problemas e emoções, gestão do tempo/família x trabalho e expectativas profissionais realísticas no trabalho. Os autores concluíram que a intervenção realizada mostrou impacto em dimensões que previnem a SB, porque esses servidores aumentaram o desejo de alcançar metas e objetivos como fonte de realização no trabalho.

O artigo “Conhecimento de professores sobre a Síndrome de *Burnout*: processo, fatores de risco e consequências” escrito por Diehl e Carlotto (2014) teve uma abordagem qualitativa, com o objetivo de explorar o conhecimento de professores sobre a Síndrome de *Burnout*, assim como compreender os elementos utilizados para interpretar esse processo. O objeto da pesquisa foram 6 professoras de ensino fundamental de escolas públicas, que responderam uma entrevista com questões sociodemográficas e roteiro de entrevista de Sackman, 1992 (referência para investigação de processos psicossociais). Os resultados encontrados por eles demonstram que é preciso propor políticas de prevenção e promoção à saúde, pois aspectos organizacionais são fatores que podem desencadear a SB.

Os artigos a seguir foram encontrados na base de dados Spell e tiveram como autor principal Schuster, também autor de uma das dissertações que será descrita nesse estudo.

Em 2013, Schuster et al., publicam o artigo “Identificação dos níveis de *Burnout* em um hospital público e aplicação da escala MBI-GS”, com o objetivo de mensurar os níveis de *Burnout* em diversos cargos, como médicos, enfermeiros, administrador, contador, entre outros. Para a pesquisa foi utilizada *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS), composto por três dimensões: Exaustão Emocional (EE), Cinismo (CI) e Eficácia no Trabalho (ET). Com a amostra de 173 respondentes, a mensuração do *Burnout* apresentou níveis

moderados e o fator ET apresentou nível alto, por isso é importante a direção da organização buscar alternativas para diminuir os sintomas, pois quando existentes estão associados a outros distúrbios psicológicos (LINDBLUM et al., 2016).

O artigo “*Burnout* e Justiça Organizacional: Um Estudo em Servidores Públicos Federais”, também escrito por Schuster; Battistella e Dias (2014) teve como objetivo investigar a existência de relação entre a percepção de justiça e os níveis de *Burnout* em colaboradores de uma instituição de ensino público federal. O instrumento de pesquisa utilizado foi a partir das escalas de *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI-GS) e a Escala de Percepção de Justiça Organizacional de Colquitt (2001). No estudo houve a percepção baixa de justiça organizacional e indícios para *Burnout*, com isso é possível perceber que o ambiente organizacional é dinâmico, comprovando também a associação das dimensões dessa pesquisa.

Já em 2015, os mesmos autores escreveram “Percepções de Saúde e a Síndrome de *Burnout* – aplicabilidade da MBI-GS”. O artigo analisa a existência de relações e o impacto da Síndrome de *Burnout* e a percepção de saúde dos servidores de uma universidade federal. A amostra foi de 366 servidores que responderam ao questionário, no qual também mensurou a avaliação sobre sua saúde. A representação da amostra obtida foi de 79,2% dos técnicos-administrativos e 20,8% dos docentes que apresentaram níveis moderados de *Burnout* para as dimensões. Compreenderam os autores que a Síndrome é uma das causas da diminuição nas percepções de saúde, pois estas apresentaram relação inversa.

Ao realizar a pesquisa na BDTD encontrou-se apenas três dissertações que se relacionaram com o objetivo da busca Síndrome de *Burnout* em Organizações Públicas.

Freitas (2013) escreveu “Estresse, *Coping* e Síndrome de *Burnout* em Policiais Rodoviários Federais”. A dissertação teve como objetivo analisar as relações entre dados sociodemográficos, nível de estresse, estratégias de *Coping* e a ocorrência da Síndrome de *Burnout* em Policiais Rodoviários Federais da região central e região da campanha do Rio Grande do Sul. 73,08% dos policiais estão em alto estresse, destacando-se a falta de comunicação, de treinamentos e pouco tempo para cumprimento das tarefas, já os indicativos de *Burnout* foram de 3,84%.

Schuster (2013) pesquisou “Justiça Organizacional, *Burnout* e Saúde nos servidores da UFSM”, com o objetivo de diagnosticar a saúde desses servidores a partir da percepção da Justiça Organizacional e dos níveis de *Burnout*. O estudo quantitativo foi realizado a partir de questionário com escalas de percepção de Justiça Organizacional de Colquitt (2001) e a escala de mensuração de *Burnout* MBI-GS da *Maslach*. Na instituição os níveis de Justiça Organizacional apresentaram níveis intermediários e o *Burnout* apresentou índices moderados,

demonstrando índices mais elevados para as mulheres, assim como para os servidores com idade mais elevada. Quando o nível de *Burnout* dos servidores aumentou sua percepção de saúde diminuiu na proporção de 8% e quando a percepção de Justiça Organizacional aumentou a percepção de saúde dos servidores aumentou num nível de 5%.

A dissertação “Síndrome de *Burnout*: um estudo com docentes em uma universidade pública do Maranhão” tem como autor Corrêa (2016). O estudo teve como objetivo analisar como se configura a Síndrome de *Burnout* e quais os seus fatores de risco. Para isso aplicou-se em 309 docentes um questionário com dados sócio-demográficos (QSD) e de *Maslach* (MBI). Os índices de SB ficaram abaixo da média em relação aos fatores preditores, logo os professores não sentem-se desgastados, apesar de serem apresentados casos isolados de Exaustão Emocional em alguns docentes.

Das nove pesquisas analisadas, seis tiveram o ambiente de ensino como foco de estudo, e em relação ao método de pesquisa, das nove, apenas uma é com abordagem qualitativa, o restante predomina o estudo quantitativo, a partir da aplicação de questionários.

A Qualis Capes (2013-2016) classifica a produção científica conforme o grau de impacto, dos artigos em análise três tem classificação em excelência internacional, sendo “Síndrome de *Burnout*: estudo de base populacional com servidores do setor público” de Palazzo, Carlotto e Aerts (2012), publicado na Revista de Saúde Pública (A2); “Avaliação de efeito de uma intervenção para a Síndrome de *Burnout* em professores” de Dalcin e Carlotto (2018), publicado no periódico Psicologia Escolar e Educacional (A2) e “Conhecimento de professores sobre a Síndrome de *Burnout*: processo, fatores de risco e consequências” escrito por Diehl e Carlotto (2014), publicado no periódico Psicologia em Estudo (A1).

Já os demais artigos foram publicados em periódicos de excelência nacional. O artigo “Identificação dos níveis de *Burnout* em um hospital público e aplicação da escala MBI-GS”, de Schuster et al. (2013) está no periódico RAHIS - Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde (B3); “*Burnout* e Justiça Organizacional: Um Estudo em Servidores Públicos Federais”, também escrito por Schuster; Battistella e Dias, (2014) foi publicado na RAIMED - Revista de Administração IMED (B3) e o artigo “Percepções de Saúde e a Síndrome de *Burnout* – aplicabilidade da MBI-GS”, também dos mesmos autores foi publicado Revista de Carreiras e Pessoas (B4).

Referente as dissertações buscou-se analisar os currículos lattes dos autores Freitas (2013); Schuster (2013) e Corrêa (2016) para verificar se estes haviam realizado publicações referentes a suas pesquisas, entretanto no acesso só foi encontrado publicações de Schuster (2013), conforme já citado acima.

2.2.2 Estudos internacionais sobre *Burnout*

Para analisar o que foi publicado no cenário internacional realizou-se uma pesquisa na base de dados *Web of Science* (WOS), uma plataforma referencial de citações científicas nas áreas de ciências, ciências sociais, artes e humanidades.

Inicialmente a pesquisa básica foi com o termo “*Burnout*” utilizando o refinador tópico que pesquisa o título, resumo e as palavras-chave do autor. Foram encontrados 18.637 resultados, entretanto o objetivo era pesquisas internacionais sobre *Burnout* na Administração Pública, na análise temporal de 2010 a 2019. Conseqüentemente buscou-se o termo “*Burnout*” and “*Public Administration*”, totalizando 56 resultados.

Conforme os resultados encontrados na pesquisa, observa-se que entre 2010 e 2019 o número de publicações foi crescendo, entretanto no período 2010-2011 o número não variou, a seguir houve oscilações, entre 2012-2013; 2014-2015; 2016-2017 e então nos anos 2018-2019 houve um crescimento, totalizando o ano de 2019 com 13 publicações.

No que trata as áreas de pesquisa relacionadas ao *Burnout* as áreas com mais publicações são *Public administration* (Administração Pública), com 13 (treze publicações) e *Psychology* (Psicologia), com 9 (nove) publicações.

Das 56 publicações, 52 são artigos, representando 90% do total; 2 são *Early Access*; 2 *paper*; 1 material editorial e 1 resenha. Já em relação as fontes que mais publicaram no período, destaca-se *Acta Paulista de Enfermagem* (3). Quanto as agências financiadoras de trabalhos que englobam *Burnout* destacou-se a *Universidad de Almeria* (3).

Os países que mais apresentaram publicações no período em estudo destaca-se os Estados Unidos (11); Espanha (8); Brasil (7); China (7). Já em relação ao idioma das publicações, a maioria é da língua inglesa (50) representando 89% do total. Os demais idiomas apresentaram apenas uma publicação em francês, alemão, italiano, português, russo e espanhol.

Os nove autores que mais publicaram sobre a temática estão representados com 2 publicações cada, sendo eles: Aguilar-Parra J. M. (2); Carlotto M. S. (2); Diaz-Funez P. A. (2); Hansen A. M. (2); Lee H. J. (2); Lopez-Liria R. (2); Manas-Rodriguez M. A. (2); Padilla-Gongora D. (2); Pecino V. (2).

Ao analisar o tema *Burnout* na Administração Pública ele pode ser considerado um “*hot topic*” emergente, pois conforme Banks (2006) quando o índice for entre $0,5 < m \leq 2$ pode se tornar um “*hot topic*” .

Em relação as áreas de pesquisa com mais publicações que se relacionam com o *Burnout*, classificadas como “*hot topic*”, são a Enfermagem e Psicologia, já Pesquisa Educacional da Educação, Psiquiatria e Administração Pública são temas emergentes que podem se tornar “*hot topic*”.

A seguir serão apresentados os artigos que mais tiveram citações segundo resultado do *Web Of Science* e que se relacionam com o objetivo da pesquisa.

Filha, Costa e Guilam, publicaram em 2013 “*Occupational stress and self-rated health among nurses*”. O objetivo do estudo foi analisar a associação entre estresse no trabalho e autoavaliação de saúde entre enfermeiros de unidades de emergência de hospitais públicos. O método da pesquisa consistiu em um estudo quantitativo com a aplicação de um questionário com 134 profissionais de saúde, a partir da *Job Stress Scale*. Os resultados demonstraram que 70% dos trabalhadores encontram-se tensos, especificamente os da área da saúde. Os autores recomendam que as instituições adotem uma política de planejamento e gestão de recursos humanos, a fim de incentivar a participação dos profissionais de saúde na tomada de decisões, com vistas a reduzir o estresse no trabalho entre os enfermeiros.

O artigo “*The impact of psychological capital on mental health among Iranian nurses: considering the mediating role of job burnout*”, dos autores Estiri et al. (2016) teve como objetivo explorar o impacto do capital psicológico na saúde mental, investigando os efeitos mediadores do esgotamento do emprego nessa relação. O estudo foi realizado com enfermeiras iranianas de hospitais públicos, no qual aplicou-se questionários que foram distribuídos e 384 preenchidos e devolvidos, assim os dados coletados foram analisados usando o *Structural Equation Modeling* (SEM). Com a pesquisa os autores verificaram que existe uma relação significativa entre capital psicológico, esgotamento profissional e saúde mental, além disso, existe uma relação negativa significativa entre capital psicológico e esgotamento no emprego, e uma relação positiva significativa entre capital psicológico e saúde mental.

Wilding, Chae, Jang (2014) publicaram o artigo “*Emotional Labor In Korean Local Government Testing the Consequences of Situational Factors and Emotional Dissonance*”. O estudo foi realizado com funcionários do governo local da Coreia do Sul, com o objetivo de analisar as consequências do trabalho emocional, eficácia pessoal, tipo de atuação e exibição positiva/ negativa regras para estresse no trabalho, desgaste e satisfação no trabalho. Os resultados apontam que esses fatores afetam as variáveis dependentes de diversas formas.

Em 2014, Feldt et al., realizaram o estudo “*The 9-item Bergen Burnout Inventory: Factorial Validity Across Organizations and Measurements of Longitudinal Data*”. Essa pesquisa testou a validade fatorial do *Bergen Burnout Inventory* de 9 itens (BBI-9), que é

composto por três dimensões principais: (1) exaustão no trabalho; (2) cinismo em relação ao significado do trabalho; e (3) sensação de inadequação no trabalho.

O estudo investigou ainda se a estrutura de três fatores do BBI-9 permanece a mesma em diferentes organizações (invariância de grupo) e pontos de tempo de medição (invariância de tempo). A invariância do grupo fatorial foi testada utilizando um delineamento transversal com dados referentes a gerentes (n = 742) e funcionários que trabalhavam em um banco (n = 162), um escritório de engenharia (n = 236), uma organização do setor público dividida em três áreas de serviço: administração (n = 102), educação e cultura (n = 581) e assuntos sociais e saúde (n = 1.505). A invariância do tempo fatorial foi testada usando dados longitudinais pertencentes aos gerentes, com três medidas ao longo de um período de acompanhamento de quatro anos. A análise fatorial confirmatória revelou que a estrutura de três fatores do BBI-9 era invariante em amostras transversais. A invariância fatorial também foi suportada ao longo dos tempos de medição. Para concluir, a estrutura fatorial do BBI-9 permaneceu a mesma, independentemente das propriedades da amostra e dos tempos de medição.

O artigo “*Stress among professional nurses working in intensive care units*”, de Monte et al. (2013) avaliou o estresse no ambiente de trabalho de profissionais enfermeiros das Unidades de Terapia Intensiva e identificaram os estressores associados ao desencadeamento do estresse, segundo a Escala Bianchi de Estresse, com 22 enfermeiros da unidade de terapia intensiva de um hospital público pediátrico. Os enfermeiros apresentaram maiores níveis de estresse nas atividades relacionadas às condições de trabalho para realização das atividades e naquelas relacionadas à administração de pessoal.

Com o objetivo de identificar preditores da Síndrome de *Burnout* entre trabalhadores do setor público, Palazzo, Carlotto e Aerts (2012) publicaram “*Burnout Syndrome: population-based study on public servants*”. A partir da Escala de Atmosfera de Trabalho e do *Maslach Burnout Inventory* aplicaram um questionário a 879 servidores municipais de um município da região metropolitana de Porto Alegre. Para medir as variáveis demográficas e características relacionadas ao trabalho, utilizaram um questionário desenvolvido para esse fim. Com a pesquisa os autores concluem que ver o trabalho como estressante e a presença de pessoas que afetam negativamente o meio ambiente provaram ser os elementos de maior importância.

O artigo “*Factor analysis of the Spanish Burnout Inventory among public administration employees*”, por Carlotto et al. (2015) avalia a estrutura fatorial do Inventário Espanhol de *Burnout* em uma amostra de 548 funcionários da administração pública brasileira. Esse instrumento compreende 20 itens distribuídos em quatro dimensões: entusiasmo pelo trabalho (5 itens), exaustão psicológica (4 itens), indolência (6 itens) e culpa (5 itens).

Para avaliar a validade fatorial do Inventário Espanhol de *Burnout*, quatro modelos alternativos foram testados. O modelo de quatro fatores obteve um ajuste de dados adequado para a amostra, no qual os resultados mostraram que o Inventário Espanhol de *Burnout* possui propriedades psicométricas adequadas no contexto cultural brasileiro.

2.2.3 Conclusões das pesquisas nacionais e internacionais sobre *Burnout* em Organizações Públicas/Administração Pública

Com a análise dos artigos e dissertações sobre *Burnout* percebe-se que a *Maslach Burnout Inventory* é utilizada na maioria das pesquisas, tanto as de bases nacionais, como internacionais, conseqüentemente a prevalência é de análises quantitativas.

No objeto das pesquisas estiveram presentes policiais rodoviários e servidores públicos municipais, entretanto em estudos nacionais predominou a pesquisa com servidores públicos de instituições de ensino, já na base internacional prevaleceu servidores da área da saúde, mais especificamente enfermeiros. Outra referência importante a destacar é que nas buscas nacionais e internacionais foram encontradas publicações dos autores Palazzo, Carlotto e Aerts (2012).

Dessa forma, a partir das pesquisas encontradas observa-se que a qualidade de vida do servidor é necessária, visto que deve haver planejamento na área de gestão de pessoas, envolvendo a saúde do servidor de forma com que o adoecimento e demais agravos sejam prevenidos.

2.2.4 Escalas da Síndrome de Burnout

Estudos sobre *Burnout* desenvolveram-se em três fases: na década de 1970 os estudos pioneiros foram qualitativos, a partir das técnicas de observação e entrevistas com o público de trabalhadores da área da saúde, serviços humanos e educação. A segunda fase foi marcada pela abordagem quantitativa e com a amostra maior de participantes, além da ampliação da pesquisa a outros grupos, como por exemplo, militares. A terceira fase contou com estudos longitudinais, relacionando o ambiente de trabalho, pensamentos e sentimentos do indivíduo (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

A partir de 1980, a MBI passou a ter um viés quantitativo, denominada por escala psicométrica de *Maslach Burnout Inventory* (MBI), de Maslach e Jackson (1981). Há outras versões desenvolvidas, porque o MBI original não poderia ser aplicado fora dos serviços humanos, criou-se então o *MBI-Human Services Survey* (MBI-HSS) com 22 itens, aplicada a

profissionais da área da saúde e MBI- *Educators Survey* (MBI-ES) com 22 itens, para profissionais do contexto educativo. Ambas tem três dimensões, exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal reduzida. Para Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) a Exaustão Emocional (EE) acontece quando há o esgotamento dos recursos emocionais e físicos do indivíduo; a Despersonalização (DP) são respostas negativas a vários aspectos relacionados ao trabalho e Realização Pessoal Reduzida (RPR) refere-se aos sentimentos de incompetência e baixa produtividade no trabalho.

Relativamente diferente da MBI-HSS e MBI-ES foi criado uma versão ampla do MBI, com 16 itens, denominado MBI-*General Survey* (MBI-GS) que pode ser utilizada para qualquer tipo de trabalho, foi desenvolvida em conjunto, na Holanda, Canadá e Finlândia (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Assim, na maioria das pesquisas a medida MBI é a mais utilizada, conforme descrito por (HALBESLEBEN; DEMEROUTI, 2005) e confirmada com a presente pesquisa em base de dados nacionais e internacionais, predominando o uso da MBI principalmente nas publicações nacionais.

Além da MBI, Tamayo e Tróccoli (2009); Schuster et al. (2015) trazem os principais instrumentos utilizados para avaliar o *Burnout*, conforme será descrito no Quadro 7.

Quadro 7- Escalas de *Burnout*

(continua)

Instrumento	Autor	Mensuração/ itens
<i>Staff Burnout Scale for Health Professionals</i> (SBS-HP)	Jones (1980)	Insatisfação Laboral; tensão psicológica e interpessoal; doença e tensão; falta de relações profissionais com os pacientes (30 itens).
<i>Burnout Measure</i> (BM)	Pines e Aronson (1988)	Esgotamento Físico; Esgotamento Emocional e Esgotamento Mental (21 itens).
<i>Cuestionário de Burnout del Profesorado</i> (CBP)	Moreno-Jiménez, Oliver e Aragonese (1997)	Esgotamento Emocional, Despersonalização e Falta de Realização (19 itens).
<i>Cuestionário Breve de Burnout</i> (CBB)	Moreno-Jiménez, Rodriguez, Alvarez e Caballero (1997)	Exaustão Emocional, Desumanização, Frustração Profissional, Organização e Clima Social Positivo e Preocupações Profissionais (63 itens).
<i>Copenhagen Burnout Inventory</i> (CBI)	Kristensen, Borritz, Villadsen e Christensen (2005)	<i>Burnout</i> relacionado ao trabalho; <i>Burnout</i> relacionado a clientela (19 itens).
<i>Oldenburg Burnout Inventory</i> (OLBI)	Halsbesleben e Demerouti (1998)	Exaustão e Desligamento de trabalho (16 itens).

Quadro 7- Escalas de Burnout

(conclusão)

Instrumento	Autor	Mensuração/ itens
<i>Shirom-Melamed Burnout Measure</i> (SMBM)	Shirom e Melamed (2005)	Fadiga Física, Exaustão Emocional e Cansaço Cognitivo (14 itens).
Escala de Caracterização de <i>Burnout</i> (ECB)	Tamayo e Tróccoli (2009)	Exaustão Emocional; Desumanização; Decepção no Trabalho (35 itens).

Fonte: Adaptado de Tamayo e Tróccoli (2009); Schuster et al. (2015).

Para presente pesquisa será utilizado a MBI-GS, pois este instrumento pode ser utilizado para mensurar o *Burnout* em diversos ambientes organizacionais. A MBI-GS, foi adaptada para o português por Tamayo (Ferreira, 2011), composta por três dimensões: Exaustão Emocional (EE); Cinismo (CI) e Eficácia no Trabalho (ET). O instrumento contém 16 variáveis, seis variáveis de EE; quatro variáveis de CI e seis de ET que são avaliadas por uma escala tipo *likert*, com frequência de 7 pontos de 0 (nunca) a 6 (sempre). A seguir, no Quadro 8 estão as dimensões e as suas respectivas descrições.

Quadro 8- Dimensões da MBI-GS

Dimensão	Descrição
Exaustão Emocional	Sentimento de esgotamento e estresse frente aos recursos emocionais.
Cinismo/Despersonalização	Conhecida como a dimensão interpessoal. Os sentimentos e atitudes tornam-se negativos e impessoais em relação às outras pessoas e, a vários aspectos do trabalho.
Eficácia/ Realização Reduzida no Trabalho	Acontece o declínio de sentimentos de competência referente ao trabalho

Fonte: Adaptado de Schaufeli et al. (2000); Maslach et al. (2001).

3 MÉTODO

Neste capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para alcançar os objetivos deste estudo. A pesquisa é um processo de descoberta desenvolvida a partir de fases, técnicas, práticas científicas e metodológicas, visando obter algumas conclusões e soluções, assim Gil (2002, p.17) entende como “procedimento racional e sistemático que tem o objetivo de proporcionar respostas aos problemas que são propostos”.

O delineamento da pesquisa envolve o planejamento, com ênfase nos procedimentos técnicos que a mesma se baseia, como serão coletados os dados, analisados e classificados (GIL, 2002). Apresenta-se assim o delineamento da pesquisa, o cenário da pesquisa, população e amostra, e, instrumento de coleta de dados.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O estudo foi desenvolvido conforme abordagem quantitativa, sendo que essa classificação de método científico prioriza por resultados numéricos para auxiliar na compreensão dos fatos, tentando compreender a totalidade de um fenômeno. Fonseca (2002, p. 20) relata os aspectos de que a pesquisa quantitativa é influenciada pelo positivismo e que “a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros”.

Quanto à natureza, classifica-se como pesquisa aplicada, com a aquisição de novos conhecimentos adquiridos e coletados a partir da prática de aplicação de um questionário aos servidores públicos do Instituto Federal Farroupilha.

Em relação aos objetivos, classifica-se em três grupos: pesquisa exploratória, descritiva e explicativa. Para atender aos objetivos adota-se a pesquisa descritiva, que para Gil (2002) esse tipo estuda características a partir de técnicas padronizadas de coletas de dados, e estabelece relações entre as variáveis.

Os procedimentos adotados nesta investigação foram: pesquisa bibliográfica, documental, e com *survey*. A pesquisa documental também será um procedimento adotado a partir da análise do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), de buscas no site Institucional da Instituição, disponível em www.iffarroupilha.edu.br, além do Plano de Integridade (2018). Para Gil (2002), esse tipo de pesquisa é semelhante com a bibliográfica, entretanto se difere, porque na documental pode incluir relatórios, jornais,

boletins, documentos cartoriais, por exemplo. Esses materiais se constituem de importante fonte de dados.

Além disso, como estratégia de pesquisa para coletar informações e dados foi utilizado o método *survey*, baseando-se em um questionário estruturado. Baker (2001) relata que essas pesquisas são importantes para compreender comportamentos baseados em uma avaliação, análise e descrição em amostra de uma população.

Para aprofundar o conhecimento sobre os trâmites institucionais existentes para o atendimento das situações de Assédio Moral e as políticas para prevenção da Síndrome de *Burnout* utilizadas pelo IFFar considerou-se como parte a pesquisa qualitativa. Para Van Maanem (1983) o estudo qualitativo caracteriza-se por técnicas interpretativas que descrevem, interpretam e entendem certos fenômenos. Foram realizadas duas entrevistas online, via Google Meet com a Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional e também com a Diretora de Gestão de Pessoas.

A entrevista não foi a principal técnica utilizada no estudo, entretanto foi utilizada para responder um objetivo específico, para confrontar a percepção dos entrevistados com a análise documental, a partir de pessoas que detêm conhecimento sobre o processo da organização em estudo.

Quadro 9- Resumo dos procedimentos metodológicos

Quanto à abordagem	Pesquisa quantitativa
Quanto à natureza	Pesquisa aplicada
Quanto aos objetivos	Pesquisa descritiva
Quanto aos procedimentos	Pesquisa bibliográfica, documental, e com <i>survey</i>

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

3.2 CENÁRIO DA PESQUISA

Historicamente pode se dizer que os Institutos nasceram das Escolas Técnicas Federais em Centros Federais de Educação, assim o Instituto Federal Farroupilha (IFFar) foi criado sob a Lei 11.892/2008 que institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e pelo o Decreto N° 5.154/04.

A Lei define que 50% das vagas devem ser oferecidas aos cursos técnicos, 20% para licenciatura. O ensino superior de graduação do IFFar oferta os cursos nos graus de programas

especiais de formação pedagógica; bacharelado; licenciatura e tecnologia, os quais respeitam e funcionam a partir da legislação nacional vigente.

A autarquia do IFFar é uma instituição gratuita e vinculada ao Ministério da Educação, possui autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar. É uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino. Nasceu da integração do Centro Federal de Educação Tecnológica de São Vicente do Sul (criado em 1954), de sua unidade descentralizada de Júlio de Castilhos (cujo funcionamento iniciou em 2008), da Escola Agrotécnica Federal de Alegrete (criada em 1954), e do acréscimo da unidade descentralizada de Ensino de Santo Augusto (cujo funcionamento iniciou em 2007), que anteriormente pertencia ao Centro Federal de Educação Tecnológica de Bento Gonçalves.

As unidades do IFFar atualmente se distribuem na reitoria, localizada em Santa Maria; Campus Alegrete; Campus Jaguari; Campus Júlio de Castilhos; Campus Frederico Westphalen; Campus Panambi; Campus Santa Rosa; Campus Santo Ângelo; Campus Santo Augusto; Campus São Borja; Campus São Vicente do Sul; Campus Avançado Uruguaiana; Polos de Educação à Distância e Centros de Referência. Com a criação dos Institutos Federais, a oferta de ensino nas mais diversas modalidades foram ampliadas e as oportunidades se espalharam com o ensino superior, básico e profissional, ensino técnico e tecnológico, destacando-se ainda as atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Os cursos nas unidades administrativas atendem as necessidades locais e regionais da comunidade, por meio cursos de Formação Inicial Continuada, Educação Básica Integrada à Educação Profissional, PROEJA, Cursos Técnicos Subsequentes, Cursos Superiores de Graduação, Pós-Graduação e Cursos de Extensão. Atualmente, distribuídos nessas modalidades e em toda o IFFar, há 128 cursos aprovados pelo Conselho Superior (CONSUP), 72 técnicos, 56 cursos superior e em média treze mil alunos no ano de 2018.

Recentemente foi elaborado o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), um plano que foi construído com a participação da comunidade interna (docentes, discentes e técnicos administrativos) e comunidade externa (membros da sociedade civil), traça objetivos e metas que estará em vigor de 2019 à 2026.

No PDI, a partir do planejamento estratégico foi atualizado a missão, visão e valores institucionais, sendo:

»Missão –Promover a educação profissional, científica e tecnológica, pública e gratuita, por meio do ensino, pesquisa e extensão, com foco na formação integral do cidadão e no desenvolvimento sustentável.

»Visão –Ser excelência na formação de técnicos de nível médio, professores para a educação básica e demais profissionais de nível superior, por meio da interação entre ensino, pesquisa, extensão e inovação.

»Valores –Ética; solidariedade; responsabilidade social, ambiental e econômica; comprometimento; transparência; respeito; gestão democrática e inovação. (PDI, 2019, p.23).

O organograma básico da estrutura administrativa do IFFar é previsto Regimento Geral (Resolução CONSUP Nº 22/2016). Os órgãos superiores: conselho superior e conselho de dirigentes; órgãos executivos na reitoria: Gabinete do(a) Reitor(a), Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional, Pró-Reitoria de Administração, Pró-Reitoria de Ensino, Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós Graduação e Inovação, Pró-Reitoria de Extensão, Procuradoria Federal e Auditoria Interna. Órgãos executivos nos campi: Gabinete do(a) Diretor(a) Geral, Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, Diretoria de Administração, Diretoria de Ensino, Diretoria de Pesquisa, Extensão e Produção. Os órgãos de assessoramento na reitora são: Comissão de Ética Comissão Interna de Supervisão do Plano de Carreira dos Cargos Técnico Administrativos em Educação – CIS, Comissão Permanente de Pessoal Docente – CPPD Comissão Permanente de Sindicâncias e Inquéritos Administrativos – COPSIA, Comissão Própria de Avaliação – CPA, Comitê de Tecnologia da Informação – CTI, Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e nos campi colegiado de Campus.

Em relação ao quadro de servidores do IFFar dividem-se em técnico administrativos em educação (TAES), que atualmente conta com um quadro de 667 servidores distribuídos nas unidades administrativas, assim como 696 docentes, conforme apresentado no Quadro 10 a distribuição dos servidores em suas respectivas unidades.

Quadro 10- Distribuição dos servidores por unidades

(continua)

Unidade	Nº Técnicos Administrativos	Nº Docentes	Total
Alegrete	82	99	181
Frederico Westphalen	31	56	87
Jaguari	38	35	73
Júlio de Castilhos	60	70	130
Panambi	57	64	121
Reitoria	88	00	88
Santo Augusto	51	62	113
Santo Ângelo	38	52	90
São Borja	53	61	114
Santa Rosa	54	65	119
São Vicente do Sul	102	117	219

Quadro 10- Distribuição dos servidores por unidades

(conclusão)

Unidade	Nº Técnicos Administrativos	Nº Docentes	Total
Campus avançado Uruguaiana	13	15	28
TOTAL	667	696	1.363

Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional (2019).

Para 2019 o PDI prevê que as ações voltadas à qualidade de vida dos servidores sejam formalizadas, com um Programa Institucional de Qualidade de Vida dos Servidores, o que atualmente ainda não tem e se vê essencial para a Instituição.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população alvo da presente pesquisa compreende servidores públicos (docentes e técnicos administrativos) do Instituto Federal Farroupilha, sendo 1.363 servidores, 667 TAEs e 696 docentes, distribuídos nas unidades administrativas na reitoria, localizada em Santa Maria; Campus Alegrete; Campus Jaguari; Campus Júlio de Castilhos; Campus Frederico Westphalen; Campus Panambi; Campus Santa Rosa; Campus Santo Ângelo; Campus Santo Augusto; Campus São Borja; Campus São Vicente do Sul; Campus Avançado Uruguaiana; Polos de Educação a Distância e Centros de Referência.

A escolha da instituição deu-se porque está em processo de expansão; com mínimas práticas institucionais de qualidade de vida; tem um grande número de servidores e também pela proximidade que a pesquisadora tem com o IFFar, sendo esta uma oportunidade de contribuir com a instituição que fez parte da sua formação acadêmica.

Para que a pesquisa fosse viável e operacional foi aplicado um questionário a partir do e-mail institucional do IFFar. O instrumento de coleta de dados foi enviado no primeiro semestre de 2020 a todos os servidores, buscando-se o maior número de respostas possíveis.

No presente estudo foi utilizada uma amostra estratificada, dividindo a população em diferentes subgrupos e a seguir escolhendo-os de forma aleatória (MALHOTRA, 2012). Para estimar uma amostra confiável, foi realizado um cálculo amostral para população finita, previamente definida, conforme expresso abaixo:

$$n = \frac{Z^2 \alpha/2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{e^2(N-1) + \frac{Z^2 \alpha}{2} \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}} = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 1363}{0,05^2 (1363 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 301$$

n= número da amostra

N= tamanho da população

Z= distribuição normal padrão

q= percentual estimado da proporção

p= 1-q

e= erro amostral

α = nível de significância

Nesse processo de amostragem considerou-se um erro amostral de 5%, com confiança de 95% e uma população finita de 1.363 servidores públicos do IFFar, que representam o total de participantes. Sendo assim, a amostra mínima que deveria ser investigada era de 301 servidores. No Quadro 11 está a amostra estratificada, sendo distribuídos conforme o cálculo de representação de 301 respondentes.

Quadro 11- Distribuição da população para amostragem estratificada

(continua)

Unidade	Nº TAEs	Amostra	Nº Docentes	Amostra	Total	Amostra	Amostra alcançada
Alegrete	82	18	99	22	181	40	48
Frederico Westphalen	31	7	56	12	87	19	28
Jaguari	38	9	35	7	73	16	28
Júlio de Castilhos	60	13	70	16	130	29	28
Panamby	57	12	64	15	121	27	37
Reitoria	88	19	00	0	88	19	33
Santo Augusto	51	11	62	14	113	25	40
Santo Ângelo	38	9	52	11	90	20	29
São Borja	53	12	61	13	114	25	31
Santa Rosa	54	12	65	14	119	26	25
São Vicente do Sul	102	23	117	26	219	49	84

Quadro 11- Distribuição da população para amostragem estratificada

(conclusão)

Campus avançado Uruguaiana	13	3	15	3	28	6	18
TOTAL	667	148	696	153	1.363	301	429

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Além da amostra referente à aplicação de questionários foram realizadas duas entrevistas com a Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional e também com a Diretora de Gestão de Pessoas, ambas foram escolhidos por estarem hierarquicamente ligadas a Gestão de Pessoas do IFFar.

3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o questionário, que segundo Lakatos, Marconi (2003) é um método organizado com perguntas, respondido pelo entrevistado sem a necessidade da presença do pesquisador.

Inicialmente, no questionário foi abordado questões que identificaram o perfil sócio demográfico do servidor PARTE I, como gênero, idade, estado civil, nível de escolaridade, tempo de serviço, lotação e categoria, a seguir PARTE II as questões contemplaram aspectos do Assédio Moral e a PARTE III a Síndrome de *Burnout*. O questionário utilizado foi compreendido por 50 questões apresentadas conforme o Quadro 12 a seguir.

Quadro 12- Estrutura do questionário

Questões	Código
PARTE I- Perfil dos respondentes	1. Sexo (SEX); 2. Idade (ID); 3. Estado Civil (EC); 4. Nível de Escolaridade (NE); 5. Tempo de Serviço no IFFar (TS); 6. Lotação (LOT); 7. Categoria (CAT).
PARTE II- Assédio Moral	Questões 8 à 18- Condições de Trabalho (CT). Questões 9 à 26- Humilhação (HU). Questões 27 à 34- Preconceito (PRE).
PARTE III- Síndrome de <i>Burnout</i>	Questões 35 à 40- Exaustão Emocional (EE). Questões 41 à 44- Cinismo (CI). Questões 45 à 50- Eficácia no Trabalho (ET).

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Os modelos teóricos utilizados na pesquisa são sintetizados no Quadro 13:

Quadro 13- Modelos Teóricos utilizados na pesquisa

MODELO TEÓRICO	DESCRIÇÃO
Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM) de Rueda, Baptista, Cardoso (2015), elaborado a partir da Teoria de Heinz Leymann (1990,1996).	<p>A escala possui 27 variáveis visando analisar a percepção de ocorrência de situações constrangedoras no trabalho, as quais podem se remeter ao Assédio Moral, a partir de três dimensões:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condições de trabalho; • Humilhação; • Preconceito. <p>As variáveis foram mensuradas quantitativamente, expostas em uma escala tipo <i>Likert</i> variando de 1 (nunca) a 4 (sempre) conforme o sentimento do indivíduo participante da pesquisa.</p>
<i>Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI-GS)</i>, criado em 1981 por Maslach e Jackson, no Brasil adaptado por Tamayo (2009).	<p>A escala possui 16 variáveis relativas ao modo como os trabalhadores se sentem em relação ao trabalho, divididos nas seguintes dimensões:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exaustão emocional; • Cinismo; • Eficácia no trabalho. <p>As variáveis foram mensuradas quantitativamente, expostas em uma escala tipo <i>Likert</i> variando de 0 (nunca) a 6 (todo dia), conforme o sentimento do indivíduo participante da pesquisa.</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

O modelo de questionário adotado foi Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM), elaborado a partir da Teoria de Heinz Leymann (1990,1996). A ELAM aponta três critérios de assédio moral apresentada por Leymann, sendo “Condições de Trabalho (CT)” (fator 1), “Humilhação (HU)” (fator 2) e “Preconceito (PRE)” (fator 3). O fator 1 foi composto por 11 itens, enquanto os fatores 2 e 3 foram compostos por oito itens cada. A seguir apresenta-se o Quadro 14 com as variáveis descritas acima.

Quadro 14- Variáveis por dimensões da ELAM

(continua)

DIMENSÕES	VARIÁVEIS
FATOR 1 CONDIÇÕES DE TRABALHO (CT)	CT8- Sou obrigado (a) a fazer tarefas que não são da minha responsabilidade
	CT9- Sou pressionado (a) a trabalhar até mais tarde
	CT10- Sou pressionado (a) a cumprir prazos/metast quase impossíveis

Quadro 14- Variáveis por dimensões da ELAM

(conclusão)

DIMENSÕES	VARIÁVEIS
	CT11- Recebo a culpa pelo erro dos outros
	CT12- Recebo informações confusas/imprecisas
	CT13- Me ligam para saber onde estou e/ou o que estou fazendo
	CT14- Meu horário de almoço é desrespeitado
	CT15- Tenho que pedir autorização para ir embora, mesmo já passado meu horário
	CT16- Sou obrigado (a) a fazer trabalhos contra a minha vontade
	CT17- Se saio mais cedo, no outro dia sou advertido (a) publicamente
	CT18- Sou advertido (a) publicamente quando chego atrasado (a)
FATOR 2 HUMILHAÇÃO (HU)	HU19- Sofro preconceito devido a minha opção sexual
	HU20- Sou desqualificado (a) devido a minha opção sexual
	HU21- Colocam em dúvida minha masculinidade/feminilidade
	HU22- Sou ameaçado (a) por meio de ligações telefônicas
	HU23- Sou desqualificado (a) devido a(s) minha(s) tatuagem(s) e/ou piercing(s)
	HU24- Sou excluído (a) devido a minha cor/raça
	HU25- Sou ameaçado (a) de violência física
HU26- Meus problemas pessoais são expostos publicamente	
FATOR 3 PRECONCEITO (PRE)	PRE27- Sou excluído(a) das conversas em grupo
	PRE28- Sou alvo de deboche devido a minha forma de ser
	PRE29- Minha presença é ignorada
	PRE30- Quando me aproximo, fazem gestos de desprezo
	PRE31- Fazem comentários maldosos/humilhantes a meu respeito
	PRE32- Sou exposto(a) de maneira constrangedora
	PRE33- Criticam o meu trabalho de forma injusta e/ou exagerada
	PRE34- Espalham boatos sobre minha vida pessoal

Fonte: Adaptado de Rueda, Baptista, Cardoso (2015, p.37).

Para atender os objetivos propostos também foi aplicado um questionário para avaliar o nível da Síndrome de *Burnout* nos servidores do IFFar a partir da escala de *Maslach Burnout Inventory- General Survey* (MBI-GS), criado em 1981 por Maslach e Jackson, no Brasil foi adaptado por Tamayo (2002). A escala divide-se em três dimensões: Exaustão Emocional (EE); Cinismo (CI) e Eficácia no Trabalho (ET), as quais são divididas em 16 variáveis que são expostas em uma escala tipo *Likert* de 7 pontos, variando de 0 (nunca) a 6 (todo dia), conforme o sentimento do indivíduo participante da pesquisa.

A seguir apresenta-se o Quadro 15 com as dimensões e suas respectivas variáveis.

Quadro 15- Variáveis por dimensões da MBI-GS

DIMENSÕES	VARIÁVEIS
EXAUSTÃO EMOCIONAL (EE)	EE35- Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho
	EE36- Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho
	EE37- Sinto-me cansado quando levanto pela manhã e preciso encarar o dia de trabalho
	EE38- Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim
	EE39- Sinto-me acabada por causa do meu trabalho
	EE40- Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado
CINISMO (CI)	CI41- Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função
	CI42- Sou menos entusiasmado com meu trabalho
	CI43- Sou mais descrente da contribuição do meu trabalho para algo
	CI44- Duvido da importância do meu trabalho
EFICÁCIA NO TRABALHO (ET)	ET45- Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho
	ET46- Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho
	ET47- Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho
	ET48- Sinto-me que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização
	ET49- Na minha opinião, sou bom no que faço
	ET50- No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam

Fonte: Adaptado de Ferreira (2011).

As entrevistas realizadas com a Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional e com a Diretora de Gestão de Pessoas foram organizadas a partir de um roteiro que contemplou em seu Primeiro Bloco a identificação do perfil do respondente. O Segundo Bloco “Percepções das gestoras sobre o Assédio Moral” abordou questionamentos acerca do Assédio Moral, os trâmites institucionais e políticas existentes na Instituição e, o Terceiro Bloco “Percepções das gestoras sobre a Síndrome de *Burnout*” apresentou questões sobre a Síndrome de *Burnout*, conhecida como esgotamento no trabalho, instigando como é prevenido e gerido na Instituição.

Para isso, optou-se por dividir as análises nas seguintes categorias: em relação ao Assédio Moral: canais para denúncias; procedimentos e trâmites da denúncia; políticas para

prevenir a violência; experiências marcantes. Em relação a Síndrome de *Burnout*: gestão do adoecimento do servidor; alternativas para que o adoecimento não se agrave e experiências marcantes de esgotamento.

Outro instrumento de coleta de dados utilizado foi a pesquisa documental a partir de buscas no site Institucional da Instituição, disponível em www.iffarroupilha.edu.br, além do Plano de Integridade (2018) que visou a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, à detecção e à remediação de fraudes e atos de corrupção, em consonância com o disposto no Decreto N° 9.203/2017. Também analisou-se o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2019-2016), documento que norteia o IFFar, contemplando missão, visão, objetivos e metas da instituição; projeto pedagógico; cronograma de implantação e desenvolvimento de cada um de seus cursos; organização didático-pedagógica; oferta de cursos e programas de pós-graduação; perfil do corpo docente; organização administrativa da instituição e políticas de gestão; infraestrutura física e instalações acadêmicas.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após realizada a coleta de dados, a partir do questionário enviado aos servidores públicos do IFFar, as respostas foram tabuladas em uma planilha da *Microsoft Excel*, posteriormente os dados foram analisados quantitativamente no software *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 20.0)*.

Para analisar o perfil sócio demográfico, PARTE I do questionário, foi realizada uma análise estatística com a finalidade de caracterizar um panorama do perfil dos respondentes.

Outra análise desenvolvida são as variáveis relacionadas ao *Burnout* e Assédio Moral, realizando-se cálculos de média e desvio padrão, além da correlação para investigar se há relação entre Assédio Moral e incidência de Síndrome de *Burnout* nos servidores públicos do Instituto Federal Farroupilha (IFFar) e o Test T e ANOVA para verificar a ocorrência de diferenças entre as médias das respostas em relação ao sexo, categoria, idade e lotação.

Assim, para responder aos objetivos propostos no estudo, utilizou-se as análises conforme o Quadro 16.

Quadro 16- Análise de dados com base nos objetivos

OBJETIVO	TESTE
Descrever como se configura a relação entre Assédio Moral e SB para os servidores do IFFar, propondo instrumentos efetivos para a melhor gestão dos aspectos identificados.	Questionário
Diagnosticar o nível de Assédio Moral nos servidores;	Análise das médias/desvios padrões
Analisar se há indícios da Síndrome de <i>Burnout</i> ;	Análise das médias/desvios padrões
Investigar as relações entre as dimensões do Assédio Moral e da Síndrome de <i>Burnout</i> ;	Análise de correlação de <i>Pearson</i>
Verificar os trâmites institucionais existentes para o atendimento das situações de Assédio Moral e as políticas para prevenção da Síndrome de <i>Burnout</i> utilizadas pelo IFFar ;	Pesquisa Documental/ Entrevista
Elaborar um manual de orientação sobre Assédio Moral e Síndrome de <i>Burnout</i> .	Pesquisa bibliográfica

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES

A amostra da pesquisa é composta por 429 (quatrocentos e vinte e nove) servidores do IFFar, que superou a amostra mínima estimada de 301 (trezentos e um) respondentes, obtida em sete dias de pesquisa. Optou-se por deixar o questionário disponível por trinta dias, sendo que ao completar quinze dias de pesquisa foi reenviado um e-mail para a lista de servidores. Em trinta dias a pesquisa encerrou-se com o total de 429 respondentes.

As Unidades do IFFar de Júlio de Castilhos e Santa Rosa foram as únicas que não alcançaram a amostra mínima estratificada para a pesquisa, ambas faltando apenas um respondente para atingí-la. Nas demais Unidades alcançou-se a amostra mínima, com respondentes além do estimado, assim como a amostra mínima total, com 128 (cento e vinte e oito) respondentes a mais.

No intuito de conhecer o perfil dos servidores do IFFar, respondentes desta pesquisa, serão apresentadas as análises de frequência, descrevendo o quantitativo do gênero/sexo, a idade, estado civil, nível de escolaridade, tempo de serviço no IFFar, lotação e categoria.

No que se refere ao gênero/sexo dos respondentes, conforme ilustrado na Tabela 1 nessa pesquisa predomina-se o sexo feminino (59%), totalizando 252 pessoas. O sexo masculino representa 41% dos respondentes, com 177 pessoas.

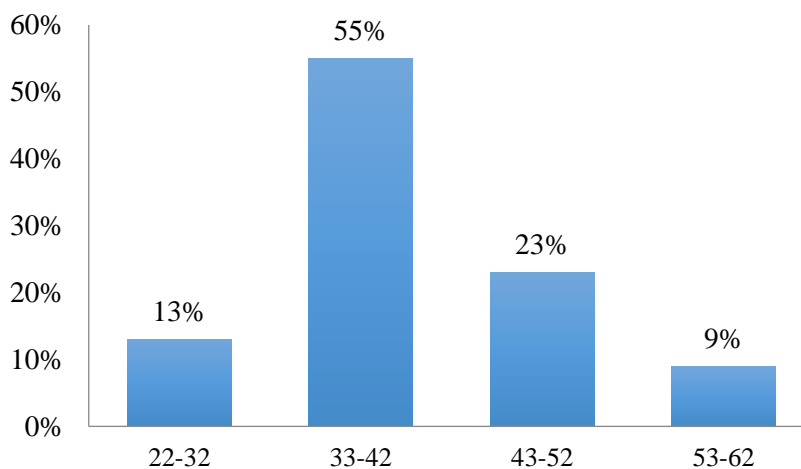
Tabela 1 - Sexo dos respondentes

Gênero	Frequência	Percentual
Feminino	252	59%
Masculino	177	41%

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Com relação à idade dos respondentes, foi realizado um agrupamento em quatro faixas etárias: de 22 a 32 anos, de 33 a 42 anos, de 43 a 52 anos e de 53 a 62 anos. A faixa etária de 33 a 42 anos apresentou maior concentração (55%), conforme expresso na Figura 3, a seguir a faixa etária de 43 a 52 anos (23%); a de 23 a 32 anos (13%) e de 53 a 62 anos representou (9%) dos respondentes.

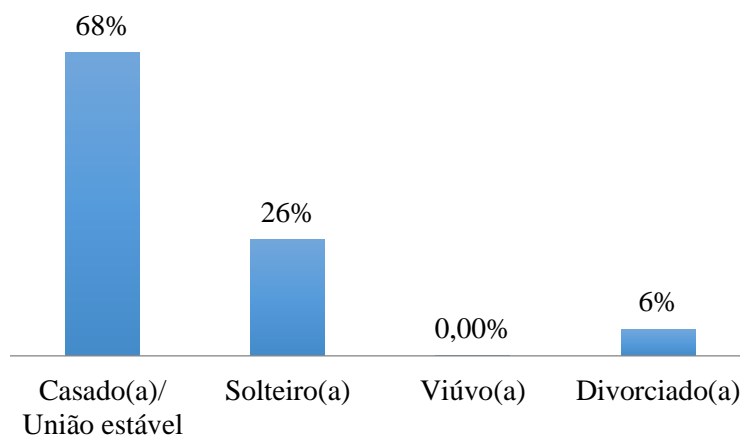
Figura 3- Faixa etária dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Quanto ao estado civil dos respondentes, a maioria enquadra-se na situação de casado(a)/união estável (68%), seguindo a situação de solteiro(a) (26%), divorciado(a) (6%) e viúvo, conforme apresentado na Figura 4.

Figura 4- Estado Civil dos respondentes

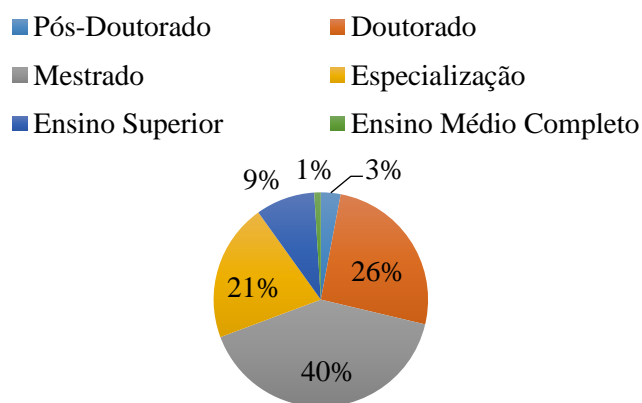


Fonte: Elaborado pela autora (2021).

No que diz respeito ao nível de escolaridade dos respondentes, conforme ilustrado na Figura 5, a maioria dos servidores possuem escolaridade acima do ensino superior, sendo 41%

mestres, 26% doutores, 21% especialistas e 3% apresentam pós-doutorado. Apenas 9% possuem o ensino superior e 1% tem o ensino médio completo.

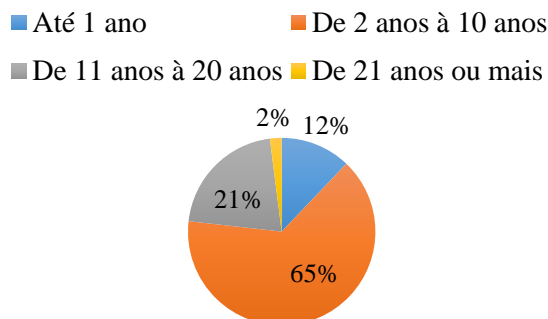
Figura 5- Nível de escolaridade



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Quanto ao tempo de serviço no IFFar, a maioria está entre 2 anos à 10 anos de tempo de serviço no IFFar (64%), a seguir está a faixa de 11 anos à 20 anos (21%). 13% dos respondentes estão a pelo menos 1 ano na Instituição e a minoria, 2% dos respondentes estão na faixa de 21 anos ou mais no IFFar, conforme mostra a Figura 6.

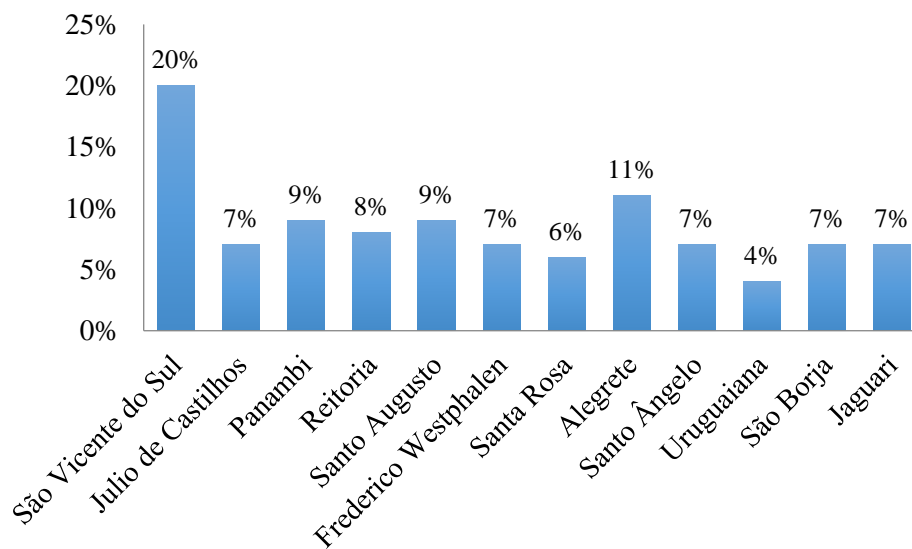
Figura 6- Tempo de serviço



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Em relação ao local de serviço, ou seja, a unidade de lotação de serviço, é possível observar, conforme demonstrado na Figura 6, que a maioria dos respondentes está no campus São Vicente do Sul (20%), a seguir está o campus Alegrete (11%), Panambi e Santo Augusto (9%); Reitoria (8%); Frederico Westphalen, Jaguari, Júlio de Castilhos, Santo Ângelo e São Borja (7%) e a minoria dos respondentes está representado no campus de Santa Rosa (6%), seguindo o campus avançado de Uruguaiiana (4%).

Figura 7- Lotação



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Na Tabela 2 estão os percentuais referentes às categorias dos servidores do IFFar. Dos respondentes 52% são docentes e 48% são TAEs, identificando-se pouca diferença de participação entre eles.

Tabela 2 - Categoria dos respondentes

Categoria	Frequência	Percentual
Docente	224	52%
Técnico Administrativo em Educação (TAE)	205	48%

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Em síntese, nos dados coletados referentes ao perfil dos servidores do IFFar predomina-se o sexo feminino (59%), a faixa etária de 33 a 42 anos apresentou maior concentração (55%) e encontram-se no estado civil de casado(a)/união estável (68%). Sobre a categoria profissional a maioria das pessoas são docentes (52%), possuem a formação de mestres (40%) e estão lotados no campus de São Vicente do Sul (20%), além de estarem na instituição na faixa de 2 anos à 10 anos (65%).

4.2 ANÁLISE DO NÍVEL ASSÉDIO MORAL NOS SERVIDORES DO IFFAR

Com o intuito de identificar a incidência do Assédio Moral nos servidores do IFFar, analisaram-se as médias e os desvios padrões para cada variável e dimensão da Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM), proposta por Rueda, Baptista, Cardoso (2015) a partir de três fatores, Condições de Trabalho (CT), apresentada por onze (11) variáveis; Humilhação (HU) apresentada por oito (8) variáveis e Preconceito (PRE) oito (8) variáveis. Conforme descrito no método a escala utilizada foi tipo *Likert* variando de 1 (nunca), 2 (poucas vezes), 3 (muitas vezes) a 4 (sempre).

A Tabela 3 apresenta o grau de concordância ou discordância dos respondentes a partir da média e desvio da dimensão Condições de Trabalho (CT), dispostas em (11) onze variáveis, a partir da média mais elevada.

Tabela 3 - Variáveis de Condições de Trabalho

(continua)

Condições de Trabalho		
Código/Variável	Média	Desvio Padrão
CT12- Recebo informações confusas/imprecisas.	2,26	0,71
CT8- Sou obrigado (a) a fazer tarefas que não são da minha responsabilidade	1,81	0,76
CT10- Sou pressionado (a) a cumprir prazos/metras quase impossíveis.	1,62	0,70
CT14- Meu horário de almoço é desrespeitado.	1,44	0,74
CT16- Sou obrigado (a) a fazer trabalhos contra a minha vontade.	1,42	0,61
CT11- Recebo a culpa pelo erro dos outros.	1,40	0,64
CT9- Sou pressionado (a) a trabalhar até mais tarde	1,39	0,63
CT13- Me ligam para saber onde estou e/ou o que estou fazendo.	1,23	0,50
CT17- Se saio mais cedo, no outro dia sou advertido (a) publicamente.	1,10	0,39
CT15- Tenho que pedir autorização para ir embora, mesmo já passado meu horário.	1,06	0,27

Tabela 3 - Variáveis de Condições de Trabalho

(conclusão)

Condições de Trabalho		
Código/Variável	Média	Desvio Padrão
CT18- Sou advertido (a) publicamente quando chego atrasado (a).	1,03	0,35

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Analisando os dados apresentados na Tabela 3 pode-se observar que as médias encontradas na dimensão de Condições de Trabalho variam entre $x=2,26$ e $x=1,03$, com desvios padrões entre 0,76 e 0,27. A variável “Recebo informações confusas/imprecisas (C12)” apresentou a maior média ($x=2,26$) entre as respostas, na sequência está a variável “Sou obrigado (a) a fazer tarefas que não são da minha responsabilidade (CT8)” ($x=1,81$) apresentou-se também uma média elevada em relação as demais ($x=1,81$). Nessa variável está presente o maior desvio padrão de Condição de Trabalho (0,76), representando maior discordância das respostas. Dessa forma, percebe-se que no IFFar há algumas informações que apresentam-se aos servidores de forma confusa/imprecisa e isso pode vir a ocorrer o Assédio Moral, pela forma que são recebidas essas informações institucionais.

Na dimensão Condição de Trabalho verifica-se que as variáveis de menores médias “Tenho que pedir autorização para ir embora, mesmo já passado meu horário (CT15)” e “Sou advertido (a) publicamente quando chego atrasado (a) (CT18)” também apresentam os menores desvios padrões (CT15, DP=0,27); (CT18, DP=0,35), conseqüentemente esses resultados demonstram uma maior consistência com a média observada. Diferentemente das variáveis “Sou obrigado (a) a fazer tarefas que não são da minha responsabilidade (CT8)” e “Meu horário de almoço é desrespeitado (CT14)” que apresentam os maiores desvios padrões (CT8, DP=0,76) e (CT14, DP=0,74) demonstrando variabilidade nas respostas.

A Tabela 4 apresenta os resultados obtidos pelas variáveis da dimensão Humilhação (HU).

Tabela 4 – Variáveis de Humilhação

(continua)

Humilhação		
Código/Variável	Média	Desvio Padrão
HU26- Meus problemas pessoais são expostos publicamente.	1,17	0,43
HU20- Sou desqualificado (a) devido a minha opção sexual.	1,11	0,37

Tabela 4 – Variáveis de Humilhação

(conclusão)

Humilhação		
Código/Variável	Média	Desvio Padrão
HU21- Colocam em dúvida minha masculinidade/feminilidade.	1,08	0,29
HU22- Sou ameaçado (a) por meio de ligações telefônicas.	1,06	0,27
HU19- Sofro preconceito devido a minha opção sexual.	1,04	0,22
HU24- Sou excluído (a) devido a minha cor/raça.	1,03	0,19
HU23- Sou desqualificado (a) devido a(s) minha(s) tatuagem(s) e/ou piercing (s).	1,02	0,18
HU25- Sou ameaçado (a) de violência física	1,02	0,13

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Na Tabela 4, observa-se que a maior média é apresentada na variável “Meus problemas pessoais são expostos publicamente (HU26)” ($x=1,17$), em seguida a variável “Sou desqualificado (a) devido a minha opção sexual (HU20)” ($x=1,11$). Já variáveis “Sou desqualificado (a) devido a(s) minha(s) tatuagem(s) e/ou piercing (s) (H23)” ($x=1,01$) e “Sou ameaçado (a) de violência física (HU25)” ($x=1,02$) apresentaram as menores médias da dimensão.

Nas variáveis “Meus problemas pessoais são expostos publicamente (HU26)” e “Sou desqualificado (a) devido a minha opção sexual (HU20)” além de apresentarem as maiores médias, também apresentam os maiores desvios padrões (HU26, DP=0,43) e (HU20, DP=0,37), o que demonstra que estão mais distantes da média, com maior discordância entre as respostas.

Já as variáveis “Sou ameaçado (a) de violência física (HU25)” e “Sou desqualificado (a) devido a(s) minha(s) tatuagem(s) e/ou piercing (s) (HU23)” apresentam as menores médias avaliadas e os menores desvios padrões (HU25, DP=0,13) e (HU23, DP=0,18) dando consistência a média observada.

Na dimensão Humilhação (HU), em relação as demais Condições de Trabalho e Preconceito, apresentou menor desvio padrão e menor média, indicando que os servidores avaliam de forma positiva esses fatores.

A seguir, na Tabela 5, apresenta-se os resultados da dimensão Preconceito (PRE), evidenciando-se as variáveis com a média e desvio padrão, conforme as análises descritas.

Tabela 5 – Variáveis de Preconceito

Preconceito		
Código/Variável	Média	Desvio Padrão
PRE29- Minha presença é ignorada.	1,51	0,65
PRE27- Sou excluído(a) das conversas em grupo.	1,47	0,66
PRE33- Criticam o meu trabalho de forma injusta e/ou exagerada.	1,43	0,64
PRE28- Sou alvo de deboche devido a minha forma de ser	1,33	0,59
PRE34- Espalham boatos sobre minha vida pessoal.	1,31	0,60
PRE31-Fazem comentários maldosos/humilhantes a meu respeito.	1,28	0,54
PRE32- Sou exposto(a) de maneira constrangedora.	1,25	0,54
PRE30- Quando me aproximo, fazem gestos de desprezo.	1,17	0,45

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A variável “Minha presença é ignorada (PRE29)” apresenta a maior média dessa dimensão ($x=1,51$), logo após a variável “Sou excluído(a) das conversas em grupo (PRE27)” ($x=1,47$).

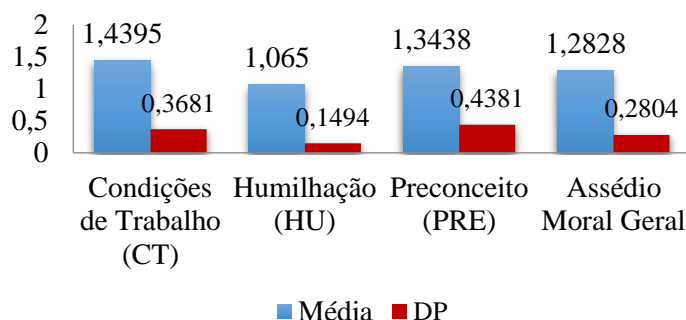
Já as menores médias estão presentes nas dimensões “Sou exposto(a) de maneira constrangedora (PRE32)” ($x=1,25$) e “Quando me aproximo, fazem gestos de desprezo (PRE30)” ($x=1,17$), indicando que os servidores, em sua maioria, não percebem tais atitudes.

Nas variáveis “Minha presença é ignorada (PRE29)” e “Sou excluído(a) das conversas em grupo (PRE27)” estão as maiores médias e maiores desvios padrões, (PRE29, DP= 0,65) e (PRE27, DP=0,66), representando maior discordância entre as respostas.

Diferentemente nas variáveis “Quando me aproximo, fazem gestos de desprezo (PRE30)”; “Sou exposto (a) de maneira constrangedora (PRE32) constata-se que elas além de apresentarem as menores médias, também apresentam os menores desvios padrões (PRE30, DP=0,45) e (PRE32, DP=0,54), logo dão consistência a média observada.

Na Figura 8 apresentam-se as médias gerais e desvio padrão de cada dimensão da Escala, sendo Condições de Trabalho (CT), Humilhação (HU) e Preconceito (PRE).

Figura 8- Médias gerais e desvio padrão das dimensões do Assédio Moral



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Para o cálculo das médias gerais de cada dimensão foi realizado a soma de cada variável, dividido pelo número de variáveis de cada fator. Com isso, observa-se que a maior média está na dimensão Condições de Trabalho (CT) ($x=1,4395$), na qual está presente a maior média de todas as variáveis da Escala, sendo “Recebo informações confusas/imprecisas (C12)”, o fato de ter recebido a maior média do construto, indica possíveis problemas relacionados a comunicação interna.

No Preconceito (PRE) apresenta a segunda maior média ($x=1,3438$), dado esse resultado observa-se as variáveis “Minha presença é ignorada” e “Sou excluído(a) das conversas em grupo” que são as maiores médias dessa dimensão, percebe-se nesse fator a importância da organização atentar-se aos aspectos de relacionamento interpessoal.

Já na dimensão Humilhação (HU) ($x=1,0650$) representa a menor média avaliada, e também o menor desvio padrão, dando consistência a resposta. Observa-se nesse fator que as menores médias estão nas variáveis “Sou excluído (a) devido a minha cor/raça (HU24)” e “Sou desqualificado (a) devido a(s) minha(s) tatuagem(s) e/ou piercing (s) (HU23)”, sendo estas as menores médias de variáveis presentes em toda a Escala.

Dado os resultados acima, que apontam médias baixas nas “Sou excluído (a) devido a minha cor/raça (HU24)”; “Sou desqualificado (a) devido a(s) minha(s) tatuagem(s) e/ou piercing (s) (HU23)” e “Sou ameaçado (a) de violência física (HU25)”, destaca-se que no IFFar já existem políticas relacionadas a essas temáticas.

No que tange aos aspectos de diversidade e inclusão desde 2014 na Instituição há a Política de Diversidade e Inclusão Institucional, com o objetivo de orientar e reformular as

perspectivas em relação às práticas de inclusão, envolvendo discentes, servidores, terceirizados e comunidade externa. Dentre os princípios que conduzem essa política estão:

Convívio e respeito às diversidades étnica, cultural, social, sexual, de gênero, de crença, de necessidades específicas ou outras características individuais, coletivas e sociais; Vinculação com os processos de gestão e cultura organizacional do IFFar, voltados às práticas educativas e incentivadoras da cultura inclusiva; Promoção de formação, qualificação e capacitação contínua dos servidores e estudantes na busca de práticas inclusivas. (PDI, 2019, p.95).

Além dessa política há os Núcleos Inclusivos, Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Específicas (NAPNE); Núcleo de Estudos Afrobrasileiros e Indígenas (NEABI) e Núcleo de Gênero e Diversidade Sexual (NUGEDIS), centralizado na Reitoria há o Núcleo de Elaboração e Adaptação de Materiais Didáticos/Pedagógicos do IFFar (NEAMA).

Em relação a violência, no IFFar a partir da Resolução nº 071/2018 criou-se Política de Não Violência, com a implementação de um Comitê de Não Violência que promove a cultura de paz no âmbito institucional, com práticas e campanhas conforme a legislação nacional.

Para essa dissertação não é o objetivo explorar o porquê dos desvios padrões altos apresentados nas variáveis de Assédio Moral, entretanto observa-se a importância da gestão da Instituição analisar as variáveis “Se saio mais cedo, no outro dia sou advertido (a) publicamente (CT17)”; “Sofro preconceito devido a minha opção sexual (HU19)”; “Sou desqualificado (a) devido a minha opção sexual (HU20)”; “Colocam em dúvida minha masculinidade/feminilidade (HU21)”, pois estas apresentaram diferença estatística de média em relação ao sexo masculino/feminino. Neste estudo não foi abordado questões raciais e de gênero, logo essas questões precisam ser mais bem construídas e avaliadas pela instituição para que a Política de Diversidade e Inclusão não seja afetada.

Na média geral do Assédio Moral ($x=1,2828$) observa-se que ao comparar com a escala tipo *Likert* variando de 1 (nunca) a 4 (sempre) a média está relativamente baixa, variando de 1 (nunca) a 2 (poucas vezes), ou seja, no IFFar pouquíssimas vezes os servidores sentiram-se assediados, conforme apresentado nas respectivas respostas. Entretanto, demonstra-se na Figura 9, conforme os fatores com maiores médias a importância de viabilizar e repassar informações precisas, de não obrigar o servidor a realizar tarefas que não são de sua responsabilidade.

Vasconcelos (2015) afirma que diversas atitudes podem ser motivos para ocorrência do assédio, dentre elas o preconceito, Resende (2016) relata outras formas de assédio, com atitudes de discriminação contra a mulher, seu trabalho, sua opinião; racismo e sexismo. Destarte,

Vasconcelos (2015) destaca a importância das organizações propiciarem um ambiente harmônico a partir de políticas antiassédio, cursos; dinâmicas; campanhas e ainda com o apoio do sindicato que representa a classe, nesse caso o Sindicato Nacional dos Servidores Federais da Educação Básica, Profissional e Tecnológica (SINASEFE).

4.3 ANÁLISE DA SÍNDROME DE *BURNOUT* NOS SERVIDORES DO IFFAR

Na sequência, são apresentados os resultados obtidos pela pesquisa em relação as dimensões e variáveis que avaliam o nível da Síndrome de *Burnout*, a partir da escala MBI-GS. As questões 36 a 40 avaliam a Exaustão Emocional (EE), as questões 41 a 44 avaliam Cinismo (CI) e, as questões 45 a 50 avaliam Eficácia no Trabalho (ET). Destaca-se que essa pesquisa foi conduzida no período de março a abril de 2020, dado essa data a pesquisa ocorreu no período da pandemia COVID-19, logo os dados apresentados podem refletir nos resultados. A Tabela 6 apresenta a dimensão da Exaustão Emocional (EE), com suas cinco (5) variáveis.

Tabela 6 – Variáveis de Exaustão Emocional

Exaustão Emocional		
Código/Variável	Média	Desvio Padrão
EE36- Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho.	2,61	1,78
EE40- Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado.	2,58	2,21
EE37- Sinto-me cansado quando levanto pela manhã e preciso encarar o dia de trabalho.	2,37	1,85
EE35- Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.	2,17	1,74
EE38- Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.	1,74	1,88
EE39- Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.	1,72	1,81

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Conforme se observa na Tabela 6, a variável “Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho (EE36)” apresenta a maior média dessa dimensão ($x=2,61$), a seguir a variável “Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado (a) (EE40)” apresenta a segunda maior média ($x=2,58$).

Diferentemente, as variáveis “Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim (EE38)” ($x=1,74$) e “Sinto-me acabado (a) por causa do meu trabalho (EE39)” ($x=1,72$) apresentam as menores médias da dimensão.

As variáveis “Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado (a) (EE40) e “Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim (EE38)”, apresentam os maiores desvios padrões da dimensão, sendo (EE40, DP=2,21) e (EE38, DP=1,88), indicando maior discordância com as respostas.

Já nas variáveis “Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho (EE35)” e “Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho (EE36)”, respectivamente apresentam os menores desvios padrões, no qual (EE35, DP=1,74) e (EE36, DP=1,78) representando maior concordância com as médias observadas.

Outro aspecto que a escala MBI-GS analisa é o Cinismo (CI), indicando resposta negativa do indivíduo sob várias perspectivas do trabalho. A Tabela 7 apresenta as quatro (4) variáveis dispostas na tabela a partir da média mais elevada.

Tabela 7 – Variáveis de Cinismo

Cinismo		
Código/Variável	Média	Desvio Padrão
CI42- Sou menos entusiasmado com meu trabalho.	1,55	1,80
CI43- Sou mais descrente da contribuição do meu trabalho para algo.	1,41	1,76
CI41- Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função.	1,17	1,80
CI44-Duvido da importância do meu trabalho.	1,06	1,63

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Analisando os dados apresentados na Tabela 7, observa-se que as médias encontradas no Cinismo (CI) pouco variam, estão entre $x=1,55$ e $x=1,06$, no qual a variável “Sou menos entusiasmado com meu trabalho (CI42)” apresenta a maior média entre as respostas ($x=1,55$), a seguir a variável “Sou mais descrente da contribuição do meu trabalho para algo (CI43) ($x=1,41$)”.

Já as variáveis “Duvido da importância do meu trabalho (CI44)” ($x=1,06$) e “Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função (CI41)” ($x=1,17$), apresentam as menores médias da variável Cinismo (CI).

Em relação ao desvio padrão, os maiores estão nas variáveis “Sou menos entusiasmado com meu trabalho (CI42)” e “Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função (CI41)”, no qual (CI42, DP=1,80) e (CI41, DP=1,80), representando maior discordância com a média observada.

Diferentemente, nas variáveis “Duvido da importância do meu trabalho (CI44)” e “Sou mais descrente da contribuição do meu trabalho para algo (CI43)” apresenta-se os menores desvios padrões, onde (CI44, DP=1,63) e (CI43, DP=1,76), indicando maior concordância com a média observada.

Para a avaliação da Eficácia no Trabalho (ET), estão dispostas a seguir, na Tabela 8, as cinco (5) variáveis que avaliam essa dimensão.

Tabela 8 – Variáveis de Eficácia no Trabalho

Eficácia no Trabalho		
Código/Variável	Média	Desvio Padrão
ET49- Na minha opinião, sou bom com o que faço.	5,05	1,23
ET50- No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.	4,82	1,49
ET47- Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu passado.	4,73	1,52
ET48-Sinto-me que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.	4,69	1,66
ET46- Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho.	4,41	1,66
ET45- Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.	4,31	1,69

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Como apresentado na Tabela 8, a variável “Na minha opinião, sou bom com o que faço (ET49)” apresenta a maior média ($x=5,05$), a seguir a variável “No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam (ET50)” ($x=4,82$). Já as menores médias avaliadas são $x=4,31$, “Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho (ET45)” e $x=4,41$, “Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho (ET46)”.

Os valores dos desvios padrões estão entre $x=1,231$ e $x=1,686$, no qual os maiores desvios padrões estão nas variáveis “Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho (ET45)” e “Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho (ET46), respectivamente (ET45, DP=1,69) e (ET46, DP=1,66), representando discordância com a média observada.

Nas variáveis “Na minha opinião, sou bom com o que faço (ET49)” e “No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam (ET50)” além de apresentarem a maior média, apresentam o menor desvio padrão, (ET49, DP=1,23) e (ET50, DP=1,49), indicando maior concordância com a média observada.

Para compreender o índice da Síndrome de *Burnout* Mclaurine (2008) classifica-os, conforme o Quadro 17.

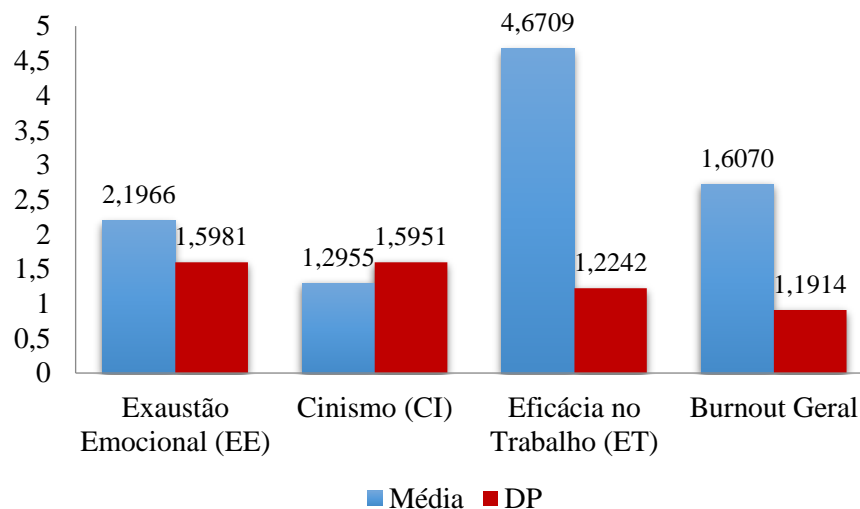
Quadro 17- Índices de Burnout

Dimensões	Baixo	Moderado	Alto
<i>Burnout</i>	<1,33	1,34 -2,43	>2,43
Exaustão Emocional	<2,00	2,1-3,19	>3,20
Cinismo	<1,00	1,01-2,10	>2,20
Eficácia no Trabalho	<4,0	4,01-4,99	>5,00

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A última análise das médias e desvio padrão está na Figura 9, conforme demonstrado a seguir.

Figura 9- Médias gerais e desvio padrão por dimensão da Síndrome de *Burnout*



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Ao analisar as médias das dimensões da escala *Maslach Burnout Inventory- General Survey* (MBI-GS), é possível constatar que a dimensão Eficácia no Trabalho (ET) apresenta a maior média ($x=4,6709$), representando um valor bem elevado em relação aos demais, assim a ET pode ser caracterizado por Maslach et al. (2001) por sentimentos de sobrecarga e esgotamento emocional, dado essa média avaliada positivamente pelos servidores entende-se que eles não estão no seu limite, sentem-se satisfação e envolvimento no trabalho, confirmando

a maior média dessa dimensão pela variável “Na minha opinião, sou bom com o que faço (ET49)”.

Mclaurine (2008) descreve que índices de Eficácia no Trabalho (ET) que estão entre 4,01-4,99 classificam-se como moderado, assim nesse presente estudo a média de ET é ($x=4,6709$), a seguir estão os demais fatores de Exaustão Emocional (EE) ($x=2,1966$) e Cinismo (CI) com a menor média de ($x=1,2955$), ambos encontram-se também em um grau moderado ao analisar com os índices de *Burnout*.

Na Exaustão Emocional (EE) a maior média está na variável “Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho (EE36)”, já no Cinismo (CI) a maior média está na variável “Sou menos entusiasmado com meu trabalho (CI42)”.

Na dimensão Eficácia no Trabalho (ET) além de apresentar a maior média, também apresenta-se o menor desvio padrão ($x=1,2242$), dando consistência a média observada. Esse resultado demonstra, segundo Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) que na tridimensão da SB, a Eficácia no Trabalho é entendida por eles como Baixa Realização Profissional, sendo fruto de perda de produtividade, conseqüentemente nessa pesquisa com os servidores do IFFar não há perda de produtividade, pois quando há baixo índice nesse constructo Montero-Marin et al. (2011) compreendem que o trabalhador está insatisfeito em relação ao trabalho

Na análise geral do *Burnout* a média apresentada ($x=1,6040$) representa um índice moderado de *Burnout* na Instituição, pois o valor está entre 1,34 -2,43, conforme apresentado no Quadro 17 as classificações de Mclaurine (2008).

A partir da análise dos altos desvios padrões nas variáveis da Síndrome *Burnout*, sugere-se à Instituição que analise o porquê de tal variabilidade nas respostas, para compreender quais grupos apresentam diferença estatística de média. Dado esse índice de *Burnout* entende-se que é necessário investigar o que leva os servidores públicos do IFFar a sentirem-se esgotados no final de um dia de trabalho e o que fez perderem o entusiasmo com o trabalho. Ademais, é importante analisar sintomas físicos, psíquicos e comportamentais nos servidores, pois estes podem vir a perder o sentido pelo trabalho, caso desenvolvam esses sintomas (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

4.4 CORRELAÇÃO ENTRE AS DIMENSÕES DO ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*

Com o intuito de investigar as relações entre as dimensões do Assédio Moral e da Síndrome de *Burnout* realizou-se o teste de correlação paramétrico de *Pearson*, com o objetivo de verificar a relação entre duas variáveis.

Para esse estudo será realizado a análise de dados contínuos, o *r* de *Pearson*. Segundo Lopes (2016) o “*r*” assume valores positivos ou negativos, que variam de 0 a 1. Conforme expresso pelo autor, quando os valores estiverem mais próximos de +1, a correlação é forte e positiva, e com pouca dispersão entre as variáveis. Quando os valores estiverem mais próximos de -1 indicam que a correlação é forte e negativa, com pouca dispersão e quando o *r* for próximo de 0 indica ausência de relação e muita dispersão.

Lopes (2016, p.158) classifica o coeficiente de correlação (*r*) do seguinte modo (Quadro 18). O autor também afirma que para os valores de $r \neq 0$ e $p > 0,05$ r será=0.

Quadro 18- Classificação do Coeficiente Correlação

Valor de <i>r</i> (+ ou -)	Interpretação
0,00	Nula
0,01 a 0,20	Íntima fraca
0,21 a 0,40	Fraca
0,41 a 0,60	Moderada
0,61 a 0,80	Forte
0,81 a 0,99	Íntima forte
1,00	Perfeita

Fonte: Lopes (2016, p.158).

Assim, a maior correlação é aquela que apresenta maior contribuição para o valor, nesse caso 1 e, o valor 0 é nulo e, os valores de 0,01 a 0,20 apresentam menor contribuição.

Na Tabela 9, apresentam-se os resultados das correlações obtidas na pesquisa das dimensões de Assédio Moral (AM) a partir das variáveis de Condições de Trabalho (CT); Humilhação (HU) e Preconceito (PRE), e da dimensão da Síndrome de *Burnout* (SB) pelas variáveis de Exaustão Emocional (EE); Cinismo (CI) e Eficácia no Trabalho (ET).

Tabela 9- Matriz de correlação dos aspectos de Assédio Moral e Síndrome de Burnout

Correlações									
Matriz	CT	HU	PRE	AM	EE	CI	ET	SB	
Correlação	CT	1	,560**	,645**	,873**	,611**	,537**	,243**	,596**
	HU		1	,675**	,774**	,403**	,380**	,155**	,403**
	PRE			1	,923**	,577**	,530**	-	,568**
	AM				1	,640**	,578**	,246**	,628**
	EE					1	,687**	,242**	,837**
	CI						1	,442**	,905**
	ET							1	,648**
	SB								1

Correlação significativa ao nível 0,01

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Conforme apresentado na Tabela 9, no Assédio Moral as correlações são positivas nas variáveis dessa escala. A maior correlação está presente no fator Preconceito ($r=0,923$) com o coeficiente classificado com correlação íntima forte e positiva, considerado pelos servidores como o aspecto mais importante no Assédio Moral. O preconceito segundo Freitas (2001) acontece muitas vezes com os indivíduos que já se incluem em grupos minoritários, como homossexuais, mulheres em grupos de homens, ou vice versa, cor da pele/raça, etnia e deficientes físicos.

A seguir, também com correlação íntima forte, está no fator de Condições de Trabalho ($r=0,873$), já o fator de Humilhação ($r=0,774$) apresenta correlação forte e positiva. Dessa forma, observa-se que para os respondentes o Preconceito, as Condições de Trabalho e a Humilhação estão fortemente relacionados com o Assédio Moral.

Nas dimensões da Síndrome de *Burnout* as correlações são positivas, sendo que as variáveis de Exaustão Emocional ($r=0,837$) e Cinismo ($r=0,905$) apresentaram correlação íntima forte e positiva, já a variável Eficácia no Trabalho apresenta correlação forte e positiva ($r=0,648$). É possível concluir que os respondentes entendem que a Exaustão Emocional, Cinismo e a Eficácia no Trabalho estão fortemente relacionados com a SB.

A relação do Assédio Moral com os fatores da Síndrome de *Burnout* apresentaram correlações positivas. O fator Exaustão Emocional ($r= 0,640$) apresenta uma correlação forte e positiva, já o fator Cinismo está com correlação moderada e positiva ($r= 0,578$) e o fator Eficácia no Trabalho ($r= 0,246$) apresenta correlação fraca e positiva. A correlação Assédio Moral e Síndrome de *Burnout* ($r=0,628$) apresenta uma correlação forte e positiva.

A associação da Síndrome de *Burnout* com as variáveis de Assédio Moral encontram-se respectivamente com correlações positivas: Condições de Trabalho ($r=0,596$) com correlação moderada e positiva; Humilhação ($r=0,403$) está com a correlação fraca e positiva e, o fator Preconceito ($r=0,552$) apresenta correlação moderada e positiva.

Com os resultados, compreende-se que em relação as escalas utilizadas para a pesquisa, tanto Assédio Moral x Síndrome de *Burnout* correlacionam-se fortemente e positivamente, na medida que o Assédio Moral aumenta, há chances de desenvolver a Síndrome de *Burnout*.

4.5 ANÁLISE DA DIFERENÇA DAS VARIÁVEIS DO PERFIL DOS RESPONDENTES NAS RESPOSTAS

Com a finalidade de testar as diferenças estatísticas entre as médias de Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*, verificando a influência do perfil que impacta nas respostas foi aplicado o teste T para amostras em par, de dois grupos (sexo e categoria) e, para as ocorrências com mais de duas variáveis independentes o teste ANOVA (idade e lotação).

Na Tabela 10 e Tabela 11, foi realizado o Teste T e o Teste de Levene, dessa forma “o teste t avalia a significância estatística da diferença entre duas médias de amostras independentes para uma única variável dependente”, a significância adotada para esse estudo foi $p < 0,05$ (HAIR, 2009, p.308).

Também foi adotado o Teste de Levene, similar ao Teste T, que testa a hipótese que a variância nos dois grupos são iguais. Ao testar no *SPSS* é possível identificar o valor exato da significância do T, quando o valor do Sig. é ($>$) maior que 0,05 não houve diferença significativa nas médias, logo rejeita-se a hipótese nula (H_0). Já quando o valor do Sig. é ($<$) menor que 0,05, não rejeita-se a hipótese nula (H_1), a seguir deve-se analisar o Sig. (2-tailed), se o valor é menor que 0,05 indica que as médias dos dois grupos em análise são significativamente diferentes (FIELD, 2009).

Tabela 10 - Valor e significância do Teste T e Levene para variável sexo em relação as dimensões de Síndrome de *Burnout* e Assédio Moral

(continua)

Dimensão	Sexo	Média	F	Sig.	Sig. (2-tailed)
EE	Masculino	2,0160	1,078	,300	,050
	Feminino	2,3234			,049
CI	Masculino	1,2218	1,315	,252	,423
	Feminino	1,3472			,417

Tabela 10 - Valor e significância do Teste T e Levene para variável sexo em relação as dimensões de Síndrome de *Burnout* e Assédio Moral

(conclusão)

Dimensão	Sexo	Média	F	Sig.	Sig. (2-tailed)
ET	Masculino	4,6092	2,384	,123	,382
	Feminino	4,7143			,388
SB	Masculino	1,5428	,879	,349	,350
	Feminino	1,6521			,344
CT	Masculino	1,4119	,106	,745	,194
	Feminino	1,4589			,192
HU	Masculino	1,0657	,678	,411	,935
	Feminino	1,0645			,938
PRE	Masculino	1,3326	,264	,608	,658
	Feminino	1,3517			,664
AM	Masculino	1,2701	,065	,798	,433
	Feminino	1,2917			,439

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Analisando a Tabela 10 foi identificada diferença estatística significativa somente para o fator de Exaustão Emocional (EE), o qual apresenta valor de Sig. <0,05.

A Exaustão Emocional é compreendida como a dimensão do estresse prolongado, da sobrecarga, do esgotamento no trabalho (MASLACH, 2001), assim no IFFar, o sexo feminino ($x=2,3234$) apresenta uma média maior que o sexo masculino ($x=2,0160$), demonstrando que as mulheres estão mais esgotadas que os homens. Destaca-se que a pesquisa foi realizada durante o período pandêmico da COVID-19 e que as mulheres cumprem diversos papéis: cuidam dos filhos, da casa, dos afazeres domésticos, estudam e trabalham, nesse contexto desempenham múltiplas funções que ocasionam mais demandas e sobrecarga.

Na Síndrome de *Burnout* e demais fatores CI, ET não sofreram diferenças estatísticas significativas, assim como as dimensões do Assédio Moral (CT, HU e PRE).

A seguir, na Tabela 11, apresenta-se os Testes T e Levene para as variáveis dos grupos de Docentes e TAEs.

Tabela 11 - Valor e significância do Teste T e Levene para variável Categoria em relação as dimensões de Síndrome de *Burnout* e Assédio Moral

(continua)

Dimensões	Categoria	Média	F	Sig.	Sig. (2-tailed)
EE	Docentes	2,1778	2,272	,133	,800
	TAEs	2,2171			,800

Tabela 11 - Valor e significância do Teste T e Levene para variável Categoria em relação as dimensões de Síndrome de *Burnout* e Assédio Moral

(conclusão)

Dimensões	Categoria	Média	F	Sig.	Sig. (2-tailed)
CI	Docentes	1,0904	21,315	,000	,005
	TAEs	1,5195			,006
ET	Docentes	4,6726	,716	,398	,976
	TAEs	4,6691			,976
SB	Docentes	1,5319	10,911	,001	,172
	TAEs	1,6892			,176
CT	Docentes	1,4148	,361	,548	,146
	TAEs	1,4665			,147
HU	Docentes	1,0664	1,603	,206	,836
	TAEs	1,0634			,834
PRE	Docentes	1,3348	,045	,831	,657
	TAEs	1,3537			,658
AM	Docentes	1,2720	,140	,708	,406
	TAEs	1,2945			,407

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Conforme a Tabela 11, apenas o fator Cinismo (CI), que representa descrença, incertezas e respostas negativas sob vários aspectos do trabalho apresentou diferença estatística significativa (Sig. 0,000), onde TAEs ($x=1,5195$) superam a média dos Docentes ($x=1,0904$), logo os resultados indicam que os TAEs apresentam mais aspectos negativos referentes ao trabalho do que os Docentes.

Na EE, ET e Síndrome de *Burnout* não se apresentou diferenças estatísticas significativas para categoria Docente e TAEs, da mesma forma que no Assédio Moral e suas dimensões.

Na Tabela 12 e Tabela 13 foi realizada a análise da variância-ANOVA, adotando-se o nível de significância Sig. $<0,05$. O teste ANOVA possibilita testar “diferenças entre mais de dois grupos, bem como incluir mais de uma variável independente” (HAIR, 2009, p.353). A seguir, na Tabela 12, aplica-se o ANOVA para comparar a existência de diferença e média nos grupos de Idade.

Tabela 12 - Valor e significância do Teste ANOVA para a Idade em relação as dimensões de Síndrome de *Burnout* e Assédio Moral

Dimensão	Idade	Média	F	Sig.
EE	22-32	2,1014	3,752	,011
	33-43	2,3934		
	44-54	1,7554		
	55-65	2,1354		
	Total	2,1966		
CI	22-32	1,1959	2,210	,086
	33-43	1,4433		
	44-54	,9592		
	55-65	1,4063		
	Total	1,2955		
ET	22-32	4,5315	1,095	,351
	33-43	4,6397		
	44-54	4,8188		
	55-65	4,9479		
	Total	4,6709		
SB	22-32	1,5886	3,036	,029
	33-43	1,7323		
	44-54	1,2986		
	55-65	1,5312		
	Total	1,6070		
CT	22-32	1,4472	3,120	,026
	33-43	1,4752		
	44-54	1,3389		
	55-65	1,4318		
	Total	1,4395		
HU	22-32	1,0557	,853	,466
	33-43	1,0734		
	44-54	1,0571		
	55-65	1,0234		
	Total	1,0650		
PRE	22-32	1,2889	,675	,567
	33-43	1,3669		
	44-54	1,3247		
	55-65	1,3516		
	Total	1,3438		
AM	22-32	1,2639	1,357	,255
	33-43	1,3051		
	44-54	1,2402		
	55-65	1,2689		
	Total	1,2828		

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

No que diz respeito a Exaustão Emocional foram encontradas diferenças estatísticas significativas de médias entre os grupos de Idade (Sig.0,011). Evidencia-se que na faixa etária de Idade entre 33-43 anos ($x=2,3934$) está a maior média em relação aos demais grupos, já na faixa de 44-54 ($x=1,7554$) está a menor média. Esse resultado demonstra que os servidores do IFFar que se encontram na Idade entre 33-43 anos estão com sentimentos negativos em relação ao trabalho, a seguir está a faixa etária de 55-65 anos ($x=2,1354$) e, os que estão na faixa de 44-54 anos demonstram menos sentimentos negativos em relação ao trabalho.

Ao analisar a Síndrome de *Burnout* encontra-se diferença estatística significativa (Sig.0,029), identificando-se a maior média na faixa etária de 33-43 anos ($x=1,7323$), resultado esse influenciado pela média da Exaustão Emocional. Assim como, na Exaustão Emocional, na SB, a faixa etária de 44-54 anos apresentam a menor média ($x=1,2986$), demonstrando que nessa faixa os servidores estão menos esgotados.

Nas dimensões do Assédio Moral (CT, HU, PRE) apenas Condições de Trabalho apresentou diferença estatística significativa (Sig. 0,026), os servidores que estão na faixa etária entre 33-43 anos ($x=1,4752$) indicam que as Condições de Trabalho no IFFar estão insatisfatórias para esse grupo, já a faixa etária de 44-54 anos ($x=1,3389$) é a que melhor avalia esse fator.

Observa-se a partir das respostas, que a faixa etária de 33-43 anos de idade apresenta sentimentos negativos em relação ao trabalho; percepção negativa das Condições de Trabalho, e aspectos de esgotamento no trabalho. Já a faixa etária de 44-54 anos de idade é a melhor avalia os aspectos de Exaustão Emocional, Síndrome de *Burnout* e Condições de Trabalho.

Os fatores de Cinismo e Eficácia no Trabalho, ambos fatores da SB, não apresentaram diferença estatística significativa em relação a faixa etária de Idade, assim como o Assédio Moral e nas suas respectivas dimensões de Condições de Trabalho, Humilhação e Preconceito.

Na Tabela 13, está o resultado do Teste ANOVA com o grupo da Lotação, dividido nos Campus de São Vicente do Sul, Júlio de Castilhos, Panambi, Reitoria, Santo Augusto, Frederico Westphalen, Santa Rosa, Alegrete, Santo Ângelo, Campus Avançado Uruguaiana, Jaguari e São Borja.

Tabela 13 - Valor e significância do Teste ANOVA para a Lotação em relação as dimensões de Síndrome de *Burnout* e Assédio Moral

(continua)

Dimensão	Lotação	Média	F	Sig.
EE	São Vicente do Sul	1,8512	1,736	,063
	Júlio de Castilhos	2,2917		
	Panambi	2,0135		
	Reitoria	2,9040		
	Santo Augusto	2,0167		
	Frederico Westphalen	1,9345		
	Santa Rosa	2,3067		
	Alegrete	2,1493		
	Santo Ângelo	2,4310		
	Campus Avançado Uruguaiana	2,0185		
	Jaguari	2,9048		
	São Borja	2,2097		
	Total	2,1966		
CI	São Vicente do Sul	1,1012	1,891	,039
	Júlio de Castilhos	1,4107		
	Panambi	1,0946		
	Reitoria	2,2652		
	Santo Augusto	,8938		
	Frederico Westphalen	1,1339		
	Santa Rosa	1,2900		
	Alegrete	1,1927		
	Santo Ângelo	1,1466		
	Campus Avançado Uruguaiana	1,2500		
	Jaguari	1,7589		
	São Borja	1,5000		
	Total	1,2955		

Tabela 13 - Valor e significância do Teste ANOVA para a Lotação em relação as dimensões de Síndrome de *Burnout* e Assédio Moral

(continuação)

Dimensão	Lotação	Média	F	Sig.
ET	São Vicente do Sul	4,7619	,507	,899
	Júlio de Castilhos	4,6190		
	Panambi	4,6847		
	Reitoria	4,5960		
	Santo Augusto	4,8208		
	Frederico Westphalen	4,3274		
	Santa Rosa	4,6600		
	Alegrete	4,7396		
	Santo Ângelo	4,6494		
	Campus Avançado Uruguaiana	4,5926		
	Jaguari	4,4107		
	São Borja	4,8548		
	Total	4,6709		
SB	São Vicente do Sul	1,3968	1,626	,089
	Júlio de Castilhos	1,6944		
	Panambi	1,4745		
	Reitoria	2,1911		
	Santo Augusto	1,3632		
	Frederico Westphalen	1,5804		
	Santa Rosa	1,6456		
	Alegrete	1,5341		
	Santo Ângelo	1,6427		
	Campus Avançado Uruguaiana	1,5586		
	Jaguari	2,0843		
	São Borja	1,6183		
	Total	1,6070		
CT	São Vicente do Sul	1,3820	2,273	,011
	Júlio de Castilhos	1,5065		
	Panambi	1,3661		
	Reitoria	1,5041		
	Santo Augusto	1,3818		
	Frederico Westphalen	1,4026		
	Santa Rosa	1,5127		
	Alegrete	1,3466		
	Santo Ângelo	1,4326		

Tabela 13 - Valor e significância do Teste ANOVA para a Lotação em relação as dimensões de Síndrome de *Burnout* e Assédio Moral

(continuação)

Dimensão	Lotação	Média	F	Sig.
	Campus Avançado Uruguaiana	1,4545		
	Jaguari	1,6753		
	São Borja	1,5308		
	Total	1,4395		
HU	São Vicente do Sul	1,0595	2,849	,001
	Júlio de Castilhos	1,0491		
	Panambi	1,0507		
	Reitoria	1,0947		
	Santo Augusto	1,0406		
	Frederico Westphalen	1,0268		
	Santa Rosa	1,0750		
	Alegrete	1,0469		
	Santo Ângelo	1,0302		
	Campus Avançado Uruguaiana	1,0972		
	Jaguari	1,1964		
	São Borja	1,0605		
	Total	1,0650		
PRE	São Vicente do Sul	1,2902	1,629	,088
	Júlio de Castilhos	1,4420		
	Panambi	1,2365		
	Reitoria	1,3826		
	Santo Augusto	1,3281		
	Frederico Westphalen	1,2545		
	Santa Rosa	1,4300		
	Alegrete	1,2943		
	Santo Ângelo	1,4224		
	Campus Avançado Uruguaiana	1,3472		
	Jaguari	1,5848		
	São Borja	1,3024		
	Total	1,3438		
AM	São Vicente do Sul	1,2439	2,305	,010
	Júlio de Castilhos	1,3325		
	Panambi	1,2178		
	Reitoria	1,3271		
	Santo Augusto	1,2502		

Tabela 13 - Valor e significância do Teste ANOVA para a Lotação em relação as dimensões de Síndrome de *Burnout* e Assédio Moral

(conclusão)

Dimensão	Lotação	Média	F	Sig.
	Frederico Westphalen	1,2279		
	Santa Rosa	1,3392		
	Alegrete	1,2292		
	Santo Ângelo	1,2951		
	Campus Avançado Uruguaiana	1,2997		
	Jaguari	1,4855		
	São Borja	1,2979		
	Total	1,2828		

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Analisando a Tabela 13 foram identificadas diferenças estatísticas significativas na variável Cinismo da Síndrome de *Burnout*, já no que se refere às variáveis do Assédio Moral, as Condições de Trabalho, Humilhação e o Assédio Moral apresentaram diferenças estatísticas.

O fator Cinismo apresentou diferença estatística significativa (Sig.0,039), na Reitoria ($x=2,2652$) está a maior média, a seguir o campus Jaguari ($x=1,7589$), já os campus Santo Augusto ($x=0,8938$) e o campus Panambi ($x=1,0946$) apresentam as menores médias. Os resultados demonstram que na Reitoria e no campus Jaguari, os servidores estão com mais sentimentos negativos aos aspectos do trabalho.

Em relação ao Assédio Moral, no fator Condições de Trabalho identificou-se diferença estatística significativa (Sig. 0,011) onde no campus Jaguari ($x=1,6753$) e no campus São Borja ($x=1,5308$) estão presentes as maiores médias, já nos campus Alegrete ($x=1,3466$) e Panambi ($x=1,3661$) estão as menores médias da dimensão. Assim, as Condições de Trabalho para o servidores do IFFar dos campus Jaguari e São Borja está mais desagradável em relação aos demais campus.

Na variável Humilhação percebe-se também diferença estatística significativa (Sig. 0,001), assim, o campus Jaguari ($x=1,1964$) e Reitoria ($x=1,0947$) apresentam as maiores médias, e os campus Frederico Westphalen ($x= 1,0268$) e Santo Ângelo ($x=1,0302$) as menores médias. Com esses resultados conclui-se que os servidores do campus Jaguari e Reitoria sentem-se mais humilhados em relação aos dos outros campus.

No Assédio Moral (Sig.0,010), o campus Jaguari ($x=1,4855$) também apresentou a maior média em relação aos demais, isso demonstra que sofreu influência das Condições de Trabalho e da Humilhação, a seguir, a segunda maior média do AM está no campus Santa Rosa ($x=1,3392$). As menores médias apresentadas estão no campus Panambi ($x=1,2178$) e Frederico Westphalen ($x=1,2279$). Observa-se que no campus Jaguari e Santa Rosa os servidores sentem-se mais assediados, mesmo que essas médias sejam respectivamente baixas é preciso atentar-se a esses fatores.

Dado esses resultados, é pertinente destacar que o campus Jaguari e a Reitoria foram os que mais apresentaram diferença de média nas respostas. Na Reitoria, os resultados demonstram que os servidores estão com mais sentimentos negativos aos aspectos do trabalho e humilhados. No campus Jaguari, os servidores também estão com mais sentimentos negativos aos aspectos do trabalho; as Condições de Trabalho são menos avaliadas por esses servidores; sentem-se mais humilhados e assediados.

4.6 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS CARGOS DE CHEFIA DA PDI E DGP

Em atendimento ao objetivo específico “Verificar os trâmites institucionais existentes para o atendimento das situações de Assédio Moral e as políticas para prevenção da Síndrome de *Burnout* utilizadas pelo IFFar” será apresentado esta seção.

4.6.1 Perfil dos respondentes

O Primeiro Bloco da pesquisa consistiu em identificar o perfil dos respondentes, conforme a descrição do Quadro 19.

Quadro 19- Descrição do perfil dos respondentes

(continua)

Identificação	Cargo	Orientação Sexual	Formação	Titulação	Tempo na Instituição
E1	Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional	Feminino	Licenciatura em Letras	Doutora	13 anos

Quadro 19- Descrição do perfil dos respondentes

(conclusão)

Identificação	Cargo	Orientação Sexual	Formação	Titulação	Tempo na Instituição
E2	Diretora de Gestão de Pessoas	Feminino	Bacharel em Administração	Especialização	9 anos

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Conforme apresentado no Quadro 19 os dois cargos de gestão escolhidos para pesquisa são aqueles que estão ligados às atividades de Gestão de Pessoas, sendo a Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional e a Diretora de Gestão de Pessoas, ambas são geridas por mulheres, com titulações de Doutora (E1) e Especialização (E2).

Em relação a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional (PRDI), anterior a 2012, não existia e era organizada por comissões para o desenvolvimento das ações. No segundo semestre de 2012 foi criada a PRDI, com competência de planejar e coordenar as atividades relacionadas à gestão de pessoas, à tecnologia da informação, bem como outras atividades delegadas pelo reitor.

Em 2012, também foi reorganizado o organograma da Instituição, com mudanças, por exemplo, na Gestão de Pessoas, que antes estava ligada à administração. A Diretoria de Gestão de Pessoas responde hierarquicamente à PRDI, sendo composta pelo Núcleo de Saúde e Segurança do Trabalho, Núcleo de Aposentadoria e Pensões, Coordenação de Gestão de Pessoas - Unidades Acadêmicas e Administrativa, Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas e Coordenação de Administração de Pessoal.

4.6.2 Em seu ambiente de trabalho

No Segundo Bloco: “Em seu ambiente de trabalho” será analisado as categorias em relação aos aspectos do Assédio Moral, divididas em canais para denúncias, procedimentos e trâmites da denúncia, políticas para prevenir a violência e experiências marcantes.

O Assédio Moral, caracterizado como violência verbal ou não verbal, pode/deve ser denunciado, entretanto, é inerente na sociedade. Esta, decorre da omissão pelas chefias, por indevida importância dos colegas, medo por parte do assediado, além do descrédito da punição ao assediador (ARENAS, 2013).

Um dos canais mais utilizados para denúncias do Assédio Moral, em organizações públicas, é a Ouvidoria. No IFFar, a entrevistada E1 descreve “A gente tem estabelecido a ouvidoria e acredito que em nossa instituição é a forma mais comum [...]”, a entrevistada E2 diz que “[...] às vezes, o pessoal, o cidadão confunde a questão da ouvidoria com o SIC e acaba usando da mesma maneira”. A Ouvidoria no IFFar é um canal de comunicação com a comunidade interna e externa, pode ser usada para sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia, visando

à melhoria dos processos institucionais e o aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência. O atendimento da Ouvidoria é realizado conforme as normas que regem as ouvidorias no Serviço Público federal, com discricão e sigilo quanto à identificação dos usuários, procurando atuar com agilidade, pautando-se nos princípios da imparcialidade, da transparência, da constitucionalidade e da legalidade de seus atos (INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA, 2016).

No IFFAR, existem outros canais existentes para denúncias do Assédio Moral e outros assuntos: à Comissão de Ética (CE) e à Comissão Permanente de Sindicâncias e Inquéritos Administrativos (COPSIA). A CE recebe apurações de transgressão ética imputada ao agente público ou ocorrida em setores competentes do órgão ou entidade federal. Já a COPSIA é caracterizada como um órgão independente, que tem por finalidade “responsabilizar-se pelas atividades de controle interno em âmbito disciplinar, visando a garantir a probidade nos atos e atividades administrativas ali desenvolvidas, prevenindo e apurando irregularidades, por meio da instauração e condução de procedimentos correccionais, de acordo com as normativas legais correspondentes” (INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA, 2016).

A Entrevistada E1 relata que até 2013 não havia a COPSIA no IFFar, “[...] então em 2013 que a gente constitui a COPSIA e a gente fez isso com um auxílio de um colega da UFSM, ele ficou em cooperação técnica com a gente [...]. Além da COPSIA, nesse processo de criação também foi estruturado a CE:

“[...] nessa instancia a gente criou a comissão de ética, os regulamentos da COPSIA e da comissão de ética, os processos de formação, tanto da COPSIA, quanto da comissão de ética foram as primeiras etapas, inclusive de formação de servidores que fizeram curso pra atuar na COPSIA, que precisa ter, que fizeram curso pra atuar na comissão de ética, que é obrigatoriedade na administração pública, então foi um trabalho paralelo, de formação para quem ia atuar na comissão de ética e na COPSIA [...]”

Em relação aos procedimentos e trâmites adotados pela gestão para as denúncias sobre o Assédio Moral, percebe-se que toda denúncia seguirá uma investigação para analisar se é

procedente ou não, se vai ser adotado um termo de ajuste de conduta, ou se a denúncia vai se transformar em processo administrativo, conforme a E1:

“[...] se tentou fazer uma mediação entre os envolvidos e foram feitos termos de ajustes de conduta com período x de atenção aquelas condutas pra verificar se seria preciso abrir o processo administrativo disciplinar ou não, mas a grande maioria se transforma em processo administrativo disciplinar. A gente deve ter mais de cinquenta nesses últimos anos”.

Já a entrevistada E2 diz que na Diretoria de Gestão de Pessoas nunca recebeu casos de Assédio Moral, mas que imagina que a denúncia:

“[...] cai no gabinete da reitora né, ela pede manifestação da pessoa que ali foi citada ou do setor que ali foi citado, aí de posse vai a resposta, isso a ouvidoria né, aí de posse da resposta volta pra ela entendendo por satisfatória vai para pessoa que fez a denúncia pelo canal da ouvidoria, se for comissão de ética e COPSIA aí ela entendendo que aquilo configura e necessita de um estudo dum encaminhamento diferente aí ela encaminha pra esses setores, aí eles vão fazer a sindicância investigativa e posterior disso vão identificar e vai abrir um PAD ou se vai haver um termo de ajuste de conduta né, qual é a linha que eles vão seguir dentro da COPSIA pra aquela denúncia e pra resolver aquele problema né, então a ouvidoria ela é acionada por setor ou a pessoa pra manifestação sobre aquela denúncia né sendo satisfatória a resposta é reinterado e entregue a solicitante e os outros canais que são internos aí a reitoria encaminha e eles fazem essa análise né se vai abrir uma sindicância ou se não é necessário né”.

A entrevistada E1 confirma as afirmações acima, dizendo que o gestor/reitor obrigatoriamente é quem recebe a denúncia, organiza a tramitação e encaminha ao setor que dará continuidade à investigação. Dessa forma, quando está sob responsabilidade da COPSIA ou Comitê de Ética, o gestor amparado pela legislação, não pode interferir e nem parar o processo.

“[...] o reitor dá a tramitação, se tem haver com gestão de pessoas vai pra PRDI, se tem haver com o ensino vai pra PROEN, se tem haver com assédio, por exemplo, ou denúncia ou de atuação, vai pra COPSIA e pra Ética e aí, a partir disso o gestor não acompanha até o momento em que as duas comissões autônomas trabalham, fazem as oitivas, ouvem, entendem por processo ou por arquivamento e aí só volta pro gestor a ciência pra arquivamento ou continuidade [...]”.

Além disso, a COPSIA e Comitê de Ética são quem definem as prioridades dos processos, quais devem tratar primeiro “[...] estudantes, por exemplo, tem prioridade, a partir da questão estudantil mesmo, se verificar se são menores, se não são menores, quem está à

frente disso, se é possível afastar o docente da turma, se é necessário fazer isso, como faz, porque a gente também não pode antes do processo terminar, culpar [...] (E1)”.

Para prevenir práticas perversas nas organizações, é necessário investir em políticas institucionais, assim Arenas (2013) diz que prevenir, combater e eliminar a violência é um trabalho difícil, mas que todos devem se envolver nesse processo, que vem agregar em um ambiente saudável e seguro. Dessa forma, a política institucional de prevenção ao Assédio Moral deve contar com a participação da estrutura administrativa, da Diretoria de Gestão de Pessoas, dos médicos, enfermeiros, psicólogos, entre outros. Com isso, as relações tornam-se humanizadas, o clima organizacional saudável e conseqüentemente mais qualidade no serviço prestado ao cidadão.

O IFFar recentemente adotou uma Política de Qualidade de Vida e Segurança, que está ligada à Diretoria de Gestão de Pessoas. Conforme a E2 “[...] a gente tá engatinhando nas ações relacionadas à qualidade de vida, que vai vir conflitos, posteriormente depois assédio, adoecimento, então né, pra prevenir isso doenças mentais e físicas [...]”. A Entrevistada E1 menciona uma formação de vinte e cinco servidores sobre práticas restaurativas e comunicação não violenta, onde “[...] numa lógica que a gente pudesse trabalhar não só apenas na lógica de instiga, de puni, de verifica, mas também de trabalhar com círculos para trabalhar a comunicação não violenta, trabalha essa prevenção vamos dizer assim, daquilo que tem gerado os processos propriamente dito [...]”.

Nesse sentido, em 2019, o IFFar tornou-se Unidade de Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (SIAS). O SIAS cuida da promoção e assistência à saúde do servidor. Para a E2 “[...] com a unidade SIAS vai se aflorar essa questão do servidor né, porque ela é o setor de promoção e assistência da saúde do servidor. A natureza dela é para os servidores né, então é desse movimento que vai sair a melhoria e as preposições ligadas à saúde do servidor né, porque os nossos alunos já estão né [...]” e “[...] já está estruturado em nossas unidades o atendimento, o acompanhamento e o olhar às ações em relação ao servidor [...]”.

Anteriormente, a E2 relata que as atividades eram desenvolvidas junto à UFSM, tinha um convênio, era ocupado o mesmo espaço até mesmo para fazer as perícias médicas. Hoje com essa conquista, houve alguns avanços positivos para a Instituição, como “[...] recebemos a enfermeira, recebemos equipamentos novos e recebemos a assistente social. Aí com esse pequeno grupo que se inicia a gente aprovou a política e, agora com essa pausa a gente tá na etapa de planejamento de ações né, pra ser mais efetivo no retorno [...]”. Apesar de não haver políticas específicas para a prevenção do Assédio Moral no IFFar, observa-se que com o SIAS

a servidora E1 acredita e relata que já estão sendo estruturadas ações em relação ao servidor e que isso é um avanço para a Instituição.

Outra prática adotada pela gestão é o Seminário de Acolhimento de Novos Servidores, cujo objetivo principal é colaborar para a integração de novos servidores ao IFFar. Assim, segundo a E1 em todos os seminários tem uma mesa com a COPSIA, Comissão de Ética e Procuradoria Jurídica (PROJUR), onde

[...] tratavam esses temas com o servidor, pra sinalizar a conduta, como denunciar se houvesse alguma questão interna nos campus. Então a gente fez dois momentos: formalmente no ingresso dos servidores e paralelamente a comissão de ética, COPSIA e a PROJUR ficaram esclarecendo como denunciar e esclarecendo tramitação, como isso funciona e etc.

Ao realizar pesquisa no Site da Instituição não foi possível encontrar informações sobre o acolhimento de novos servidores públicos, diferente de outras IES, como por exemplo, a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), que na página da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) tem orientações para novos servidores com um Guia de orientações em arquivo PDF e o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Conseqüentemente, por não obter resultados no Site Institucional entrou-se em contato via e-mail com a Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas (CDP), que está localizada na Reitoria em Santa Maria/RS. Então, a servidora responsável pelo setor trouxe algumas informações sobre o Seminário de Acolhida de Novos Servidores. Este é cadastrado como PID (Projeto Institucional de Desenvolvimento) tendo em vista tratar-se de ação de formação para os servidores, no qual eles tem oportunidade de questionar as “Mesas” e fazer sugestões.

No e-mail a servidora anexou o cronograma do Seminário de Acolhida realizado em 2019, o informativo que foi entregue aos servidores (docente e TAEs) e a apresentação realizada pela CDP e o Projeto PID. Foi relatado que no II semestre de 2019 não houve Seminário de Acolhimento, devido ao contingenciamento dos gastos públicos, já em 2020, não foi realizado devido ao período pandêmico.

A programação do Seminário envolveu temáticas como: qualidade de vida no trabalho: Palestra- “Estresse e Síndrome de *Burnout*”; Mesa- “Desenvolvimento Humano”, Ações Funcionais e Núcleo de Saúde; Mesa- “Servidor Público: atuação profissional, responsabilidades, compromissos e direitos”; Mesa- “Administração, Desenvolvimento e Planejamento Institucional no IFFar”; mesa- “PDI 2019-2026 e Plataforma Nilo Peçanha”; “Educação Profissional e Tecnológica no Brasil: cenário, desafios e perspectivas da Rede

Federal da EPT”; Mesa- “Considerações sobre Plano de Carreiras e Atividades Institucionais”; Atividade Laboral; Confraternização e Encerramento.

Observa-se que não foi tratado a respeito do Assédio Moral, sendo esta uma violência pertinente e corriqueira nas organizações públicas, principalmente em instituições de ensino. Confirma Hirigoyen (2006) que as instituições públicas de ensino são ambientes comuns para esses acontecimentos, logo os servidores que estão se integrando precisam saber o que caracteriza.

No Site Institucional do IFFar encontrou-se uma Política de Não Violência que não foi citada pelas entrevistadas, criada pela Resolução nº 071/2018. A partir dessa Política criou-se um Comitê de Não Violência, caracterizado como um órgão consultivo de assessoria, com competências de:

Estabelecer estratégias para implementação da Política de Não Violência no IFFar; promover atividades de sensibilização da necessidade de uma cultura de paz no âmbito institucional; planejar e acompanhar as ações de formação para Práticas Restaurativas e de Comunicação Não Violenta; garantir a aderência dos agentes responsáveis às regulamentações vigentes, conforme normas e instrumentos internacionais de direitos humanos e legislação nacional (INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA, 2020).

Nas competências da Política não são trazidos aspectos do Assédio Moral, entretanto ele é caracterizado como uma violência verbal ou não verbal. Dessa forma, a política pode prevenir essas ocorrências, mesmo que não tratada de forma explícita no momento, mas que pode vir a complementar. Uma das metodologias dessa Política são as Práticas Restaurativas, que promovem o diálogo, auxilia a superar os conflitos e a resolver os problemas de forma consensual e colaborativa.

Para os casos de Assédio Moral, no IFFar não há comissão formada para atuar nesse assunto e/ou política, mas se formam comissões para cada denúncia ou processo. Conforme a Entrevistada E1 “[...] cada situação é montada uma comissão para investigar aquela situação e uma vez caracterizada precedente aí é encaminhado para COPSIA e aí tem uma comissão de processo administrativo disciplinar que cuida daquele processo, mas não tem uma comissão especial para tratar desses casos, vamos dizer assim, não”, além disso, essas pessoas não são as mesmas, pois essas não tem dedicação exclusiva para tal função. Segundo a E1:

[...] eles mantem as suas atividades e integram a comissão, processo, sindicância x e aí eles fazem as oitivas, ouvem os envolvidos, organizam o processo, informam se é precedente ou não, vai para procuradoria jurídica, faz a análise, mas cada situação tem um grupo de pessoas que fica responsável pela apuração, havendo procedência vai para COPSIA que monta a comissão para aquele processo administrativo.

Os autores Resch e Schubinski (1996) trazem como sugestão a ideia da instalação de um Comitê para receber as denúncias de Assédio Moral e, descreve ainda a importância de atentar a alguns fatores para instalação desse Comitê, como: agrupar pessoas de diversos setores do grupo; realizar treinamentos sobre o Assédio Moral para os membros do Comitê e gerir as ocorrências para que a situação não fique pior.

Em relação às experiências marcantes sobre o Assédio Moral, a Entrevistada E1 relata que diversas são as situações, envolvendo alunos, professores, colegas de trabalho. As relações acontecem no mesmo ambiente de trabalho, em diferentes setores, desde mídia e redes sociais.

[...] a gente teve mais de uma nos últimos tempos, envolvendo relações, forma de relação docente e estudante mesmo, penso que é uma das questões que a gente vai ter que tratar com bastante acuidade pro futuro e são processos bem densos, envolve ouvir os outros profissionais que atuam no campus, envolve ouvir estudantes, é bem delicado o contato com o estudante, tem a questão das famílias e tem também, a gente teve situação de, de uma situação específica de um gestor que fez uma alteração de troca de gestão e que aí o que saiu denunciou o gestor.

A entrevistada E1, relata que anteriormente trabalhava no setor privado e nunca vivenciou essas situações de Assédio Moral e, da mesma forma no setor público “[...] eu tava falando pra ti da etapa do desconhecimento de alguém se sentir assediado né, nunca aconteceu de receber esse feedback negativo da pessoa se sentir assediado e constrangido com alguma fala, e a gente gosta muito, eu né principalmente gosto do diálogo, to sempre aberta a ouvir inclusive to sempre falando pra eles que qualquer coisa eles podem chegar [...]” . Ela menciona a importância de se reunir em datas comemorativas, de ter momentos de conversas, de descontração e aproximação, para que se sintam seguros uns com os outros.

A partir desses relatos afirma-se a importância de se ter ações eficazes para prevenir o Assédio Moral, conforme Maciel e Gonçalves (2012, p.2) essas ações precisam ser proativas, e ainda destaca a “criação de comissões para mediação e investigação do assédio acompanhadas da possibilidade de punição para os assediadores”. Que segundo o autor têm sido recomendadas e parecem ter tido sucesso no combate e na prevenção do assédio.

Os autores citados acima, a partir de um estudo realizado com os trabalhadores da administração do estado do Ceará, construíram um Programa de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e criaram também a Comissão Permanente de Combate ao Assédio Moral com a participação de servidores de diversos setores. Destacam-se com isso ações que podem ser seguidas como exemplo: implantação de comissões setoriais, seminários de informação e sensibilização e elaboração de um manual de prevenção e combate ao Assédio Moral.

4.6.3 Percepções das gestoras sobre a Síndrome de *Burnout*

No Terceiro Bloco serão analisadas as categorias em relação aos aspectos da Síndrome de *Burnout*, divididas em: estratégias utilizadas para prevenção do esgotamento, como a gestão resolve o motivo que leva o adoecimento do servidor e experiências marcantes de *Burnout*.

Uma das temáticas abordadas nesse estudo é a Síndrome de *Burnout*, caracterizada como esgotamento no trabalho, com consequências físicas, psicológicas e mentais, além de apresentar possíveis intervenções no ambiente de trabalho. É por isso que, ações de Qualidade de Vida no Trabalho, a partir políticas de prevenção e sensibilização, se tornam importante para construir alternativas eficazes para promoção da saúde do servidor.

Segundo a E1, a partir de 2016, vem se adotando no IFFar uma política de levantamento e acompanhamento dos casos de adoecimento pelo SIAS, onde “[...] todos os atestados, licenças, afastamentos precisam ser lançados no sistema de, do governo federal então a partir disso a gente passou a fazer desde 2017 a visualização dos números de afastamento de saúde vinculados a doenças e vinculados a CID psicológicos [...]”, entretanto esses casos são sigilosos, logo é organizado um relatório que demonstra por mês os números de adoecimento dos servidores, é possível observar que os meses anteriores às férias/recessos eleva-se a curva, há então o pico do adoecimento, por isso, “[...] a gente ainda brinca que as férias são fundamentais de dezembro até março, literalmente fica uma linha retinha assim, de dezembro a março reduz e reduz muito e aí segue março, abril e aí começa a crescente, a crescente de novo [...] (E1)”.

Outra questão tratada pela E1 é a dificuldade do número de profissionais da área de saúde na Instituição, visto que entendem que a questão laboral tem interferência nas unidades, algumas apresentam números maiores e outros menores. Além disso, a maioria dos profissionais, principalmente psicólogos e médicos, tem uma demanda muito grande de alunos para atender porque a prioridade são os estudantes, então isso dificulta no atendimento aos servidores. Outras áreas também são afetadas devido ao número da demanda de trabalho, “[...] nós crescemos muito e o número de profissionais atuando não cresceu na mesma velocidade, a demanda de trabalho e o número de trabalho não teve correlação de crescimento [...] (E1)”.

Já a E2 relata que não há ações a nível de Instituição, apenas em determinados setores, destacando que a pandemia COVID-19 foi um momento negativo, mas que fez refletir alguns aspectos positivos para a Instituição, como pensar em ações macros, que abranjam todos os servidores do IFFar, buscando mecanismos para identificar se há sobrecarga, antes mesmo de gerar o adoecimento.

“[...] o que a gente tem são pequenas ações setoriais, essas que eu te falei né e que a gente tem que abrir pra todos os servidores né quando der retorno, porque agora se tem um momento que aflorou o estresse foi esse né, foi esse, a questão do trabalho remoto né, de uma forma abrupta da forma que foi né, ela foi, aflorou isso né, a gente enxerga a necessidade de trabalhar urgente essas ações ao qual tu me questionou [...] (E2)”.

A entrevista E2 menciona ainda, “[...] a gente aprovou a política de gestão de pessoas, desculpa, de qualidade de vida né, justamente pra isso, pra pensar o todo, pra minimizar algumas situações existentes ou que possam vir a ocorrer”. Ao analisar o novo PDI 2019-2026, confirma-se que este traz a Política de Qualidade de Vida dos Servidores do IFFar “Com o intuito de qualificar as ações já existentes voltadas à qualidade de vida dos servidores, o IFFar objetivava formalizar, em 2019, o Programa Institucional de Qualidade de Vida dos Servidores, com recursos para execução de projetos relacionados à saúde, ao esporte, à cultura e ao lazer (PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL, 2019)”. Nesse sentido, a entrevistada E1 diz que:

“[...] a gente colocou na pauta do programa de qualidade de vida todos os anos ter pelo menos um recurso destinado prioritariamente a esses programas e aí por exemplo. Esse ano que pretendia ter um PID bem diferente assim, com yoga, com meditação, com alongamento, a gente entrou em distanciamento social e aí a gente percebeu uma iniciativa muito bonita dos colegas. A gente tem grupos de saúde física e mental, o que são diferentes. Os momentos de palestras, de práticas, que aí não são pra unidade. A gente conseguiu pela primeira vez fazer isso institucionalmente sabe, porque a gente sempre trabalha os projetos por unidade, talvez a gente consiga agora fazer um olhar global para a instituição, para que não apenas eu aqui na reitoria e os daqui participem de uma determinada aula de meditação, por exemplo, ou um momento de yoga [...]”.

Os projetos implantados no IFFar foram inspirados nas experiências da UFSM, com a orientação de um servidor que trouxe as práticas para a equipe do IFFar, a partir de inúmeras possibilidades como acupuntura, reiki, barra de acess, meditação, alongamento, conta história, entre outros.

Na UFSM há a Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida do Servidor (CQVS) com “competência à implementação de programas e benefícios de atenção à saúde e bem-estar físico, social e mental, e também de segurança no trabalho e saúde ocupacional aos servidores, visando a busca de uma melhor qualidade de vida do servidor” (PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS, UFSM).

Esse primeiro momento de implantação no IFFar, segundo a entrevistada E1, apresenta algumas dificuldades como: “projetos sendo implantados” e “alguns são descrentes de determinadas práticas”, por isso a importância de trazer aos servidores práticas bem diversificadas para atingir um maior número de participantes.

Dentre as experiências relatadas pela E1 estão:

“[...] prática de meditação, com reiki, com barra de acess, então a gente teve por exemplo, ano passado todo na reitoria, a gente teve um projeto com quatro servidores com que eles alternavam, uma semana era yoga, outra era barra de acess, no outro era alongamento [...]”, as práticas buscavam “ [...] que o servidor saísse da frente do computador, pudesse interagir com outros colegas e paralelamente nisso a gente também tinha os círculos, então todo o ano passado na reitoria nós tivemos momentos na reitoria em que acontecia os círculos [...]”.

Além da reitoria, em outros campus também há experiências, como por exemplo, em Santo Augusto, a canoagem que “[...] uma vez por mês vão até um rio que tem lá perto pra praticar a canoagem e remo. Projetos muito diferentes, cujo objetivo era desde integração dos servidores até alguma prática não esportiva, mais uma prática de saúde física e mental (E1)”.

A relação indivíduo x trabalho aponta por vezes consequências negativas à saúde e bem-estar do indivíduo, por exemplo. Quando as exigências ultrapassam as habilidades pessoais trazem danos causando o adoecimento mental (OLIVEIRA et al., 2014). Assim, Maslach (1993) descreve que ambientes universitários são propícios estressores, pois ocorre uma grande interação com diversos indivíduos, levando o trabalhador a perder o estímulo e sentir-se insuficiente para o desempenho de suas funções.

Dessa forma, torna-se essencial compreender se os afastamentos dos servidores relacionam-se com o ambiente de trabalho. No IFFar, conforme já mencionado pela E1, faltam profissionais para atender a demanda dos servidores e ainda há alguns casos esporádicos “[...] pontos específicos de situações internas que geraram afastamentos, algumas que eu conheço, mas algumas eu não sei se em termos médicos a gente usaria a palavra crônicos assim, a gente tem servidores afastados por um longo período de tempo [...]”. Também já mencionou-se pela E1 que já existe um estudo temporal que permite identificar períodos em que os adoecimentos aumentam, por isso para a E2:

“[...] o espaço temporal a gente tem, o número de pessoas e quem são os servidores a gente tem né, agora é esse passo de tentar fazer essas falas e essas ações né, com os que estão adoecendo atualmente, pra tentar minimizar essa curva né e resolver, não digo resolver, porque essa questão de transtorno mental ela é bem complexa né, ela é bem complexa né, mas o resultado que eu me refiro é no sentido que se ela é ocasionada pelo ambiente de trabalho ou pelas relações pessoais. Aí sim, aí sim a instituição vai conseguir agir de alguma maneira e minimizar né, então se eu identificar o que é de fato do trabalho, a gente consegue, vai tentar fazer ações pra tentar minimizar isso, porque se ela tem um fator externo aí ela já foge um pouquinho né da abrangência do que a gente pode propor pro servidor né”.

Nesse estudo repassado para a E2 não foi quantificado por orientação sexual, idade, gênero, categoria, mas para a E2 “[...] os TAEs tem essa carga de trabalho diária, de operação

e os professores tem essa carga de contato com mais pessoas, é diferente né e os dois são bastante trabalho né, com cargos diferentes, um mais operacional, um mais ligado aos alunos né, todo dia naquele entra e sai da sala de aula né”.

Com a ocorrência do COVID-19 formou-se um Comitê Institucional de Emergência (CIE), o objetivo é gerir as ações de enfrentamento à COVID-19, no âmbito do IFFar, enquanto perdurar a pandemia. O CIE inicialmente organizou atendimentos psicológicos para os discentes, via Google Meet e via ligações telefônicas. Posteriormente a partir de junho/2020 os atendimentos médicos e psicológicos estenderam-se aos servidores “[...] considerando um grande volume de colegas que entraram em esgotamento em virtude das atividades remotas, de estar casa, família, profissão, lazer, tudo, esses cinco meses foram, dos que a gente tá vivendo foram dos mais difíceis pra nossa comunidade acadêmica [...]”. Essa foi a primeira experiência dos atendimentos psicológicos e médicos abrangendo também os servidores, por isso a E1 afirma “[...] tem algumas questões de organização de trabalho das equipes de saúde pra retomar e redimensionar após o retorno [...]”.

As alternativas que a gestão busca para que os casos e adoecimentos não se agravem são a partir “de projetos de prevenção para não gerar o afastamento, projetos desde as práticas restaurativas e as mediações de conflito e os projetos de laboral mesmo [...] (E1)”.

Uma grande dificuldade mencionada pela E1 é a Instrução Normativa nº 2, de 12 de setembro de 2018 que dispõe “sobre o controle de frequência, a compatibilidade de horários na acumulação remunerada de cargos, empregos e funções, aplicáveis aos servidores públicos, em exercício nos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional”. Nesse caso, devido ao número de horas de atendimento de saúde sem compensação, conforme o Art. 13:

Art. 13. Ficam dispensadas de compensação, para fins de cumprimento da jornada diária, as ausências para comparecimento do servidor público, de seu dependente ou familiar às consultas médicas, odontológicas e realização de exames em estabelecimento de saúde.

§ 1º As ausências previstas no caput deverão ser previamente acordadas com a chefia imediata e o atestado de comparecimento deverá ser apresentado até o dia útil subsequente.

§ 2º O servidor público deverá agendar seus procedimentos clínicos, preferencialmente, nos horários que menos influenciem o cumprimento integral de sua jornada de trabalho.

§ 3º Para a dispensa de compensação de que trata o caput, incluído o período de deslocamento, deverão ser observados os seguintes limites:

I - 44 (quarenta e quatro) horas no ano, para os servidores públicos submetidos à jornada de trabalho de 8 (oito) horas diárias;

II - 33 (trinta e três) horas no ano, para os servidores públicos submetidos à jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias; e

III - 22 (vinte e duas) horas no ano, para os servidores públicos submetidos à jornada de trabalho de 4 (quatro) horas diárias.

§ 4º As ausências de que trata o caput que superarem os limites estabelecidos no § 3º serão objeto de compensação, em conformidade com o disposto no § 2º do art. 12 desta Instrução Normativa.

Para a entrevistada E1 essa compensação é frustrante pra gestão, “[...] não é uma decisão que a gente possa definir, não vamos fazer ou vamos fazer. Quando lança no SIAS isso, todo afastamento é obrigatório, o próprio sistema gera, chega lá em tal momento gera o número de horas de atendimento né [...]”, além de gerar outros problemas como “[...] servidor tira licença médica mesmo e se afasta por sessenta dias, por trinta dias e aí gera uma outra situação administrativa bem complexa.” No caso do afastamento de docente gera um duplo prejuízo, pro estudante que fica com disciplina acumulada (caso não seja possível chamar um substituto) e para o docente que retorna as suas atividades e tem que recuperar as aulas atrasadas “[...] o profissional da educação que adoecer de vez né, se ele recém voltou de um afastamento e vem com um acúmulo todo, a gente não consegue evitar isso”.

Dentre as experiências de esgotamento marcante entre os servidores do IFFar, a entrevistada E1 destaca o exemplo de um colega gestor que não conseguia separar a vida pessoal e profissional, “[...] ele não conseguia mais conciliar volume de trabalho, vida pessoal, filho e literalmente assim um colega muito próximo, muito querido [...]”, “[...] ele chegava em casa e não conseguia desconectar, ele estava sempre trabalhado, ele tava com filho, mas trabalhando, ele tava com a esposa, mas trabalhando [...]”, então esse gestor optou por largar o cargo, por não conseguir trabalhar apenas as oito horas diárias para atender a demanda do trabalho.

Além desse exemplo, a E1 levanta que os gestores do Instituto e Diretores das Unidades com certeza ultrapassam as horas de trabalho. Os profissionais da área da saúde não conseguem atender as demandas porque a demanda é muito maior que o número de profissionais. Em relação ao adoecimento a E1 ainda complementa dizendo:

“[...] essas temáticas contemporâneas de adoecimento muito maiores que o número de profissionais e também um número de volume de questões burocráticas muito maiores que o número de pessoas que trabalham nessas áreas, então começou a ficar desequilibrado o volume de trabalho e quem atende esse volume de trabalho, então a gente tem hoje gargalos muito grandes, eu inclusive eu disse durante a elaboração do plano de gestão que dimensionamento de pessoal não resolve, porque a gente não dimensiona na falta, a gente precisa mesmo é de um incremento de profissionais nas áreas para dar conta das demandas.”

Das experiências a E1 descreve que as lições aprendidas estão em insistir para que os servidores participem das práticas alternativas de meditação, reiki, rodas de conversa, entre outras, “[...] porque as muitas coisas pra fazer elas sempre vão estar, então se ele estiver bem, mesmo com algumas coisas pra fazer a gente já vai ter um ganho institucional, porque a gente acabou sem ele, não estava bem e ainda com as muitas coisas pra fazer [...]”, de qualquer forma é preciso manter o equilíbrio, por isso a gestão pretende conscientizar os servidores “[...] a gente vai ter que fazer de conscientizar de que a gente é mortal, que a gente é banível, que a gente não vai dar conta de tudo e que isso é natural e normal. Não é descompromisso, ou não é a negligência, nem omissão sabe, trabalhar isso com os gestores futuramente”.

Quadro 20- Resumo dos principais aspectos identificados nas entrevistas

Percepções das gestoras sobre o “Assédio Moral”	Canais para denúncias	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria, • COPSIA, • Comitê de Ética.
	Procedimentos e trâmites da denúncia	<ul style="list-style-type: none"> • Toda denúncia seguirá uma investigação para analisar se é procedente ou não, se vai ser adotado um termo de ajuste de conduta, ou se a denúncia vai se transformar em processo administrativo.
	Políticas para prevenir a violência	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Qualidade de Vida e Segurança. • Práticas Restaurativas.
Percepções das gestoras sobre a “Síndrome de <i>Burnout</i>”	Estratégias utilizadas para prevenção do esgotamento	<ul style="list-style-type: none"> • Política de levantamento e acompanhamento dos casos de adoecimento pelo SIAS. • Comitê Institucional de Emergência (CIE). • Política de Qualidade de Vida e Segurança. • atendimentos médicos e psicológicos.
	Como a gestão resolve o motivo que leva o adoecimento do servidor	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos de prevenção para não gerar o afastamento. • Projetos desde as práticas restaurativas e as mediações de conflito. • Projetos de laboral mesmo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo geral descrever como se configura a relação entre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout* para os servidores do IFFar, propondo instrumentos efetivos para a melhor gestão dos aspectos identificados. Para isso, inicialmente buscou-se conceituar e caracterizar o Assédio Moral e a Síndrome de *Burnout* a partir de pesquisas nacionais e internacionais.

Posteriormente para levantamento de dados foi aplicado um questionário aos servidores públicos do IFFar, organizado por três seções: Seção 1-Perfil do respondente, Seção 2 -Em meu ambiente de trabalho, sendo verificado a percepção do Assédio Moral a partir do instrumento Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM) de Rueda, Baptista e Cardoso (2015), baseado na teoria de Leymann (1990; 1996) e, na Seção 3 mensurou-se a Síndrome de *Burnout* utilizando a MBI-GS, que foi adaptada para o português por Tamayo (Ferreira, 2011).

Primeiramente foi caracterizado o perfil dos respondentes da pesquisa, demonstrando predominância do sexo feminino (59%). A maioria dos respondentes está na faixa etária de 33-42 anos de idade (55%), já em relação ao estado civil, 68% são casados/união estável. Grande parte dos servidores respondentes possui título de mestre (41%) e estão atuando na Instituição entre 2 a 10 anos (64%). Quanto à unidade de lotação, 22% pertencem ao campus São Vicente do Sul, já em relação a categoria, a maioria são docentes (52%).

O primeiro objetivo específico consistiu em diagnosticar o nível de Assédio Moral nos servidores do IFFar, identificando-se uma média baixa para a ocorrência de Assédio Moral. Entretanto, nessa escala, a dimensão Condições de Trabalho (CT) apresentou a maior média, na qual as variáveis “Recebo informações confusas/imprecisas (C12)” e “Sou obrigado (a) a fazer tarefas que não são da minha responsabilidade (CT18)” receberam as maiores médias do construto. A segunda maior média entre as dimensões é apresentada no Preconceito (PRE), as variáveis “Minha presença é ignorada (PRE29)” e “Sou excluído(a) das conversas em grupo (PRE27)” apresentaram as maiores médias da dimensão. Já na Humilhação (HU), as maiores médias apresentadas foram nas variáveis “Meus problemas pessoais são expostos publicamente (HU26)” e “Sou desqualificado (a) devido a minha opção sexual (HU20)”.

Nesse sentido, é possível identificar a importância de atentar-se a aspectos relacionados a comunicação interna. Tolfo e Oliveira (2015) destacam que desenvolver a comunicação interna também é uma forma de prevenir o Assédio Moral, a partir de espaços que proporcionem o diálogo e a escuta, disseminando assim a política contra assédio e os procedimentos adotados

nessas ocorrências. Dado esse resultado, também salienta-se a transcendência de ter regras claras. No IFFar o servidor que passa a executar um cargo de chefia não recebe um manual de orientações com as atribuições da função a ser exercida, o que poderia vir a prevenir o Assédio Moral. Por isso, Heloani e Barreto (2008, p.53) afirmam “regras incertas, mutáveis, promessas não cumpridas, reconhecimentos negados, punições arbitrárias, exigências de submissão de uns e arrogância de outros” favorecem a violência no ambiente de trabalho.

Em relação a diferença de percepção segundo o perfil identificam-se diferenças estatísticas significativas para Cinismo aos servidores TAEs, indicando que nesta categoria os servidores desenvolvem mais atitudes impessoais com sentimentos de ineficácia do que os docentes. Outra diferença estatística apresentada está na dimensão de Cinismo, Síndrome de *Burnout* e Condição de Trabalho (Assédio Moral), apresentando diferença para os servidores que estão na faixa etária de 33-43 anos. Na lotação também houveram diferenças, sendo que o campus Jaguari apresentou diferença estatística na variável de Condições de Trabalho, Humilhação e no Assédio Moral.

No objetivo específico de analisar se há indícios de Síndrome de *Burnout* no IFFar conclui-se que o índice é moderado para *Burnout*, pois conforme Mclaurine (2008) os índices que estão entre 1,34-2,43 são considerados moderados. As dimensões de Exaustão Emocional (EE), Cinismo (CI) e Eficácia no Trabalho (ET) apresentam índices moderados, onde a EE representa o desgaste do trabalhador; o CI uma resposta negativa do trabalhador e a ET caracteriza-se por sentimentos de baixa realização em relação ao trabalho.

A maior média da dimensão Exaustão Emocional está na variável “Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho (EE36)”, já no Cinismo a maior média é apresentada na variável “Sou menos entusiasmado com meu trabalho (CI42)” e, na Eficácia no Trabalho, no qual é uma variável invertida, a maior média está representada “Na minha opinião, sou bom com o que faço (ET49)”, representando que os servidores sentem-se que estão contribuindo com a Instituição. Já os desvios padrões apresentados são considerados elevados, alertando a necessidade de intervenção da instituição, pois os níveis apresentados flutuam e indicam que esses fatores com índices moderados podem elevar-se.

Assim, sugere-se que a gestão do IFFar adote um diagnóstico institucional para identificar os agentes estressores, além de políticas de qualidade de vida para minimizar os índices de *Burnout*, que apesar de moderado pode ser gerido pela Instituição, proporcionando ferramentas para que o entusiasmo pelo trabalho não seja perdido e o esgotamento com as atividades diárias seja prevenido. Recomenda-se a criação de comissões (central e por campus)

com equipes de multiprofissionais, para que sejam planejadas ações de prevenção a Síndrome de *Burnout*.

Para investigar as relações entre as dimensões do Assédio Moral e da Síndrome de *Burnout* utilizou-se o teste de correlação de *Pearson*. Identificou-se que nas dimensões do Assédio Moral, o Preconceito e Condições de Trabalho apresentam correlação íntima forte e positiva, já o fator Humilhação apresenta correlação forte e positiva, então essas dimensões estão fortemente relacionadas com a ocorrência do Assédio Moral.

Nas dimensões da Síndrome de *Burnout* as correlações são positivas, a Exaustão Emocional e o Cinismo são íntima forte e positiva relacionadas com a SB. O fator Eficácia no Trabalho está relacionado forte e positivamente. A relação do Assédio Moral à Síndrome de *Burnout* apresenta correlação forte e positiva, no qual o fator Exaustão Emocional apresenta uma correlação forte e positiva, já o fator Cinismo está com correlação moderada e positiva e o fator Eficácia no Trabalho apresenta correlação fraca e positiva.

A associação da Síndrome de *Burnout* com as variáveis de Assédio Moral encontram-se respectivamente: Condições de Trabalho, com correlação moderada e positiva; Humilhação, com a correlação fraca e positiva e, o fator Preconceito apresenta correlação moderada e positiva.

Dessa forma, compreende-se que as escalas utilizadas para a pesquisa, tanto Assédio Moral x Síndrome de *Burnout* correlacionam-se fortemente e positivamente, na medida que o Assédio Moral aumenta, há chances de desenvolver a Síndrome de *Burnout*.

O penúltimo objetivo específico persistiu em verificar os trâmites institucionais existentes para o atendimento das situações de Assédio Moral e as políticas para prevenção da Síndrome de *Burnout* utilizadas pelo IFFar .

A partir das entrevistas com a Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional e com a Diretora de Gestão de Pessoas identificou-se que no IFFar os canais existentes para denúncias do Assédio Moral e outros assuntos, são a Comissão de Ética (CE), a Comissão Permanente de Sindicâncias e Inquéritos Administrativos (COPSIA) e a Ouvidoria, que é a forma mais comum para realização de denúncias.

Durante a pesquisa também foi possível observar que não há uma política específica para a prevenção e o tratamento dos casos de Assédio Moral na Instituição. Há uma Política de Não Violência que criou um Comitê de Não Violência, com o objetivo de promover atividades de sensibilização da necessidade de uma cultura de paz no âmbito institucional. Sugere-se ao IFFar que estruture uma Política de Assédio Moral, a partir de comissões que possam auxiliar

na prevenção dessas ocorrências, dada a importância e consequências dessa violência no ambiente de trabalho. Alguns exemplos práticos podem ser observados na UFSM, como:

- Palestras sobre Assédio Moral.
- Palestra “Comunicação e Relacionamento”.
- Campanha UFSM Sem Assédio.
- 1º Fórum dos Direitos Humanos da UFSM.
- Elaboração da Política de Igualdade de Gênero na UFSM.
- Curso de Combate ao Racismo Institucional e Respeito à Diversidade.
- Ouvidoria em números de 2012 a 2017, no qual traz os números de Assédio Moral, nº de manifestações (concluídas, em andamento, indeferidas).
- Portaria sobre Racismo, agressão física, assédio moral e assédio sexual (PORTARIA N. 86.990, DE 5 DE DEZEMBRO DE 2017).
- Semana do servidor, com abordagem de temáticas como: Ética e Valores no trabalho; Assédio Moral; Psicodinâmica do Trabalho e Relações no trabalho.

Já analisando a prevenção da Síndrome de *Burnout* observou-se que em 2019 foi aprovada a Política de Qualidade de Vida dos Servidores do IFFar, entretanto, as ações mencionadas pelas entrevistadas acontecem a maioria na Reitoria ou em alguns campus. Deste modo, sugere-se que seja criada uma Comissão local, na Reitoria e Comissões nas Unidades, esta a partir de um planejamento institucionalizado, com a colaboração de equipes multidisciplinares, para que junto sejam pensadas ações a nível de Instituição, como por exemplo, as citadas pela entrevistada E1: reiki, barra de acess, canoagem, rodas de conversa, yoga, exercícios físicos, meditação.

Conforme mencionado pelas entrevistadas há um estudo na Instituição que permite identificar períodos de adoecimento do servidor, logo as ações também podem ser pensadas e intensificadas nesse período onde os afastamentos e adoecimentos aumentam. Além disso, anteriormente os atendimentos da equipe da saúde eram realizados apenas para alunos, com a pandemia do COVID-19 os atendimentos começaram a ser estendidos para os servidores.

Tomando como exemplo outras instituições públicas de ensino, sugere-se alguns exemplos práticos da UFSM, como:

- Programa Lidere- por meio de palestras, busca capacitar seus servidores que atuam no cargo de chefia como em funções gratificadas, cargos de direção ou cargos de coordenação de curso.

- Projeto “De corpo e alma”: exercícios físicos e qualidade de vida para servidores da UFSM.
- Projeto Em tempos de distanciamento social, qualidade de vida é essencial.
- Atendimento, orientação e acompanhamento a servidores e gestores no âmbito da psicologia organizacional e do trabalho na perspectiva da promoção da saúde do servidor.
- Curso de Promoção à Saúde do Servidor- O objetivo do curso é promover a saúde do servidor por meio de capacitação e educação continuada na perspectiva do conceito ampliado de saúde.
- Live “Transtorno de estresse pós-traumático na pandemia a projeto COVID Psiquiatria”- Foram quatro pontos discutidos na live: como o medo na pandemia pode gerar o estresse pós-traumático; depressão e ansiedade no isolamento; a semelhança com a Síndrome de *Burnout*; e os casos de pacientes e profissionais na UTI dos hospitais.
- Semana do servidor, com abordagem de temáticas como: Promoção de Saúde; Tratamentos alternativos; Autocuidado; Transtornos Mentais; Saúde mental e trabalho.

Na UFSM há a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, ligada estrategicamente a ela tem-se a Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida do Servidor (CQVS), com competência a implementação de programas e benefícios de atenção à saúde e bem-estar físico, social e mental, e também de segurança no trabalho e saúde ocupacional aos servidores, visando a busca de uma melhor qualidade de vida do servidor.

Outras práticas diferentes das realizadas na UFSM são encontradas no site institucional da UFSC:

- Auxílio no tratamento do estresse por meio do biofeedback- Um tratamento para abrandar ou suprimir sintomas de ansiedade, ataques de pânico, depressão, estresse pós-traumático, entre outros. Esse é o objetivo do projeto de extensão “Auxílio no tratamento do estresse por meio do biofeedback”.
- Projeto Amanhecer da UFSC oferece terapias integrativas e complementares, cursos e palestras, atividades de pesquisa, além da atenção básica à saúde, por meio do trabalho voluntário e com equipe multiprofissional em saúde. As inscrições são bimestrais para: terapias individuais (Psicoterapia, Terapias Corporais e Terapias Energéticas), terapias em grupo (Yoga, Acroyoga, Biodanza, Om Healing, Vivência de Auto Cura e Cura Planetária, Dança Meditativa, Programa Coração Saudável e Ginástica Holística),

terapias coletivas por ordem de chegada (Reiki e Apometria Quântica) e cursos (Tao Yoga, Life Coachind, Reiki e Astrologia vivencial).

- “Movimenta UFSC” é um programa que tem como objetivo aumentar a prática esportiva e de atividade física pela comunidade universitária, bem como estimular adoção de um estilo de vida ativo. Como primeira ação está sendo ofertada uma turma de caminhada e corrida para servidores docentes e técnicos administrativos.
- Estudos de gênero – IEGA partir de um processo de mais de dez anos de envolvimento com o feminismo e com os estudos de gênero, as pesquisadoras - da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), associadas a outras pesquisadoras da Universidade Estadual de Santa Catarina (UDESC), UNISUL e UNIVALE

Na UFSC também há a Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (PRODEGESP), dentre os departamentos ligados estrategicamente está o Departamento de Atenção à Saúde que se subdivide em Junta Médica Oficial, Coordenadoria de Saúde Suplementar e a Coordenadoria de Promoção à Saúde. A Coordenadoria de Promoção à Saúde se estrutura pela “Divisão de Saúde e Segurança no Trabalho” e “Divisão de Serviço Social”.

A “Divisão de Serviço Social” atua no campo da promoção, prevenção e acompanhamento de situações específicas relacionadas as questões de saúde e trabalho. É composta por oito Assistentes Sociais e um Assistente em Administração. Entre as demandas atendidas estão: questões relacionadas à saúde física e mental; servidores com licenças médicas prolongadas; casos de absenteísmo injustificados; acolhimento e encaminhamento das situações de dependência química; dificuldades de relacionamento interpessoal no trabalho; demandas de servidores com deficiência; demandas relacionadas ao assédio moral, entre outros. As demais atividades desenvolvidas estão campanhas educativas de sensibilização e prevenção, acompanhamento individual de servidores e ações e projetos que envolvam a promoção à saúde do servidor.

O último objetivo específico consiste em elaborar um manual de orientações sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout* (APÊNDICE D), o objetivo é orientar o servidor público do IFFar sobre o que se caracteriza o Assédio Moral e a Síndrome de *Burnout*, bem como informar quais são os canais de denúncia e os trâmites institucionais para essas ocorrências. Dessa forma, entende-se a necessidade de gerir instituições públicas de ensino a partir de práticas de gestão que prezem por ações voltadas a promoção da saúde do servidor e prevenção de violências no ambiente de trabalho, zelando pelo bem estar físico e mental.

O manual é organizado a partir de uma apresentação geral, a seguir são trazidas considerações sobre o Instituto Federal Farroupilha, sua história, estrutura organizacional,

missão, visão e valores. Sobre o Assédio Moral o manual aborda: o que é Assédio Moral, as formas de Assédio Moral, a diferença de conflitos normais e Assédio Moral, exemplos, consequências, o que fazer em casos de Assédio Moral, canais de denúncia no IFFar (Fala.BR, Ouvidoria, Comissão de Ética e COPSIA), como prevenir o Assédio Moral e tratamento das denúncias. Em relação ao *Burnout* o manual apresenta considerações de autores sobre o que é a Síndrome, o que causa, quais são os sintomas e como prevenir. A última seção do manual são as considerações finais, que faz um fechamento geral sobre o manual e as temáticas abordadas.

O presente estudo contribui para que instituições de ensino planejem e pesquisem a respeito do Assédio Moral e Síndrome *Burnout*, visto que, o Assédio Moral pode levar a desenvolver a SB. Além disso, poucos estudos são realizados com a associação entre as duas temáticas que são pertinentes em ambientes públicos, no qual o trabalho é caracterizado por rígida hierarquia, desavenças por questões políticas partidárias, regras ambíguas, instabilidade de poder, entre outros. Para o IFFar, esse estudo vem a contribuir trazendo a análise dos servidores sob o Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*, mostrando relevância e a necessidade de criar políticas de prevenção ao Assédio Moral, sendo necessário aprimorar também as práticas que previnam a Síndrome de *Burnout*, estas podendo ser planejadas e estruturadas na Política de Qualidade de Vida, já aprovada na Instituição.

O estudo apresenta algumas limitações, tais quais como pouca literatura acerca da relação entre o Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*; a não utilização de perguntas abertas e não realização de visita in loco na Reitoria para que fossem feitas as entrevistas com os gestores.

Como sugestão para estudos futuros, recomenda-se realizar perguntas abertas e a aplicação de um maior número de entrevistas com gestores e servidores, bem como realizar um estudo qualitativo em profundidade com os grupos que apresentam diferenças estatísticas de médias e, a partir disso propor soluções embasadas na análise do que está ocasionando o descontentamento dos servidores que estão em determinada categoria, campus e faixa etária. Ademais, sugere-se que outras análises estatísticas também sejam realizadas, assim como replicar o estudo em outras instituições públicas do país, podendo dessa forma traçar um comparativo entre os resultados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. Vol 171. Editora Brasiliense. 1993.

ALVES, G. Trabalho, subjetividade e capitalismo manipulatório - O novo metabolismo social do trabalho e a precarização do homem que trabalha. Estudos do trabalho. **Revista da RET Rede de Estudos do Trabalho**. Ano V – Número 8, 2011.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 12^a.ed. São Paulo, Brasil: Cortez, 2003.

ANTUNES, R. **Trabalho e precarização numa ordem neoliberal**. In: GENTILI, P.; FRIGOTTO, G. (Org.). A Cidadania Negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2001, p. 37-50.

ARAUJO, R. M. F. **Assédio Moral como prática perversa nas organizações: estudo de caso numa Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)** (Dissertação de Mestrado). Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, Minas Gerais, 2014. Disponível em <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=1973993> Acesso em: 10 de jan. de 2020.

ALMEIDA, I. P. de **Emergência e resolução de conflitos e/ou Assédio Moral na administração pública e seus impactos na saúde mental dos servidores** (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal São Carlos, São Carlos, São Paulo, 2018. Disponível em <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=6338020> Acesso em: 10 de jan. de 2020.

ARENAS, M. V. dos S. **Assédio Moral e saúde no trabalho do servidor público do judiciário: implicações psicossociais**. Tese (Doutorado em Administração)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

BANKS, M. G. An extension of the Hirsch index: indexing scientific topics and compounds. **Ithaca: Cornell University**, 2006. Disponível em <<https://arxiv.org/abs/physics/0604216v2>> Acesso em: 12 de jan. 2020.

BAKER, M. Selecting a Research Methodology. **The Market Review**. V.1, p. 373-397, 2001. Disponível em <<https://pt.scribd.com/document/97317294/Baker-Research-Methodology>> Acesso em: 12 de jan. de 2020.

BARRETO, M. M. S. **Assédio moral: a violência sutil – Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil**. (Tese de Doutorado). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005.

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

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T; MORENO-JIMÉNEZ, B. O Burnout e o profissional de Psicologia. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, 1-1, 68-75, 2003.

BORGES, L. O. As concepções do trabalho: um estudo de análise de conteúdo de dois periódicos de circulação nacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 3, n. 3, p. 81-107, 1999.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 05 de outubro de 1988. Emenda Constitucional, nº 91, de 2016. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em 31 de out. de 2019.

BRASIL, **Lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm> Acesso em 31 de Out. de 2019.

BÜSSING, A., GLASER, J. Four-stage process model of the core factors of burnout: The role of work stressors and work-related resources. **Work & Stress**, 14(4), 329–346, 2000.

CALVO, A. **O Direito Fundamental à Saúde Mental no Ambiente de Trabalho**. São Paulo: LTr, 2014.

CÂMARA, R.A.; MACIEL, R. H.; GONÇALVES, R. C. Prevenção e combate ao Assédio Moral entre servidores públicos do estado do Ceará. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 37, n. 126, São Paulo, 2012.

CARAN, V. C. S., SECCO, I. A. de O., BARBOSA, D. A., ROBAZZI, M. L. do C. Assédio Moral entre docentes de instituição pública de ensino superior do Brasil **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 23, n.6, São Paulo, 2010.

CARLOTTO, M. S. Síndrome de Burnout: um tipo de estresse ocupacional. **Caderno Universitário**. ULBRA – RS, 2001.

CARLOTTO, M. S.; GIL-MONTE, P.; FIGUEIREDO-FERRAZ, H. Factor analysis of the Spanish Burnout Inventory among public administration employees. **Japanese Psychological Research**, 2015. Disponível em <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jpr.12071>> Acesso em: 07 de fev. de 2020.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. **Psico**, v. 39, n. 2, p. 152-158, 2008.

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

CARNEIRO, R. M. **Síndrome de Burnout**: um Desafio para o Trabalho do Docente Universitário. (Mestrado). Centro Universitário de Anápolis, UniEVANGÉLICA, Anápolis, 2010.

CASSITTO, M. G. et al. Raising awareness of psychological harassment at work. **Protecting Workers' Health Series**, n. 4, p. 15, 2012. Disponível em: <http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4e.pdf>. Acesso em: 05 de out. de 2019.

COLQUITT, J. A. On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. **Journal of applied psychology**, 86(3), 386, 2001. Disponível em: <<http://psycnet.apa.org/journals/apl/86/3/386/>>. Acesso em: 07 de fev. de 2020.

CORDEIRO, L. F. **As transformações no mundo do trabalho: a produção flexível e suas manifestações na subjetividade do trabalhador.** (Dissertação de Mestrado) Programa de Pós-graduação em Serviço Social, PUCRS, Porto Alegre-RS. 2018, p.35.

CORRÊA, L. A. S. **A dissertação Síndrome de *Burnout*: um estudo com docentes em uma universidade pública do Maranhão.** Dissertação de Mestrado Profissional em Administração. Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo-MG, 2016. Disponível em <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=4684193> Acesso em 11 de fev. de 2020.

DALCIN, L. E CARLOTTO, M. S. Avaliação de efeito de uma intervenção para a Síndrome de *Burnout* em professores. **Psicologia Escolar e Educacional**. São Paulo, v. 22,n. 1, 2018, p. 141-150.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** 5. ed. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992. p. 14.

DEJOURS, C. **Para uma clínica de mediação entre psicanálise e política: A psicodinâmica do trabalho.** In: LANCMAN, Selma e SZNELWAR, Laerte Idal (orgs.) “Cristophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho”. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo v. 15, 2004.

DE PAIVA, K. C et al. O. Estresse Ocupacional e Burnout de jovens trabalhadores. **Anais do XXXVII Encontro da Anpad**, Rio de Janeiro, 2013.

DIEHL, L.E.; CARLOTTO, M. S. Conhecimento de professores sobre a Síndrome de *Burnout*: processo, fatores de risco e consequências. **Psicologia em Estudo**. Maringá, v.19, n. 4, p. 7141-752, 2014.

DITTRICH, A. **Psicologia organizacional e globalização: Os desafios da reestruturação produtiva.** Psicologia, Ciência e Profissão, 1999.

ESTIRI, M. et al. The impact of psychological capital on mental health among Iranian nurses: considering the mediating role of job burnout. **SpringerPlus**, Switzerland, v. 5, 2016.

FELDT, T.; et al. The 9-item Bergen Burnout Inventory: Factorial Validity Across Organizations and Measurements of Longitudinal Data. **Industrial Health. Finland**, v. 52, ed. 2, p. 102-112, 2014.

FERREIRA, R. E. D. S. **A organização do trabalho na Unidade de Doenças Infectocontagiosas e a ocorrência de Burnout nos trabalhadores de Enfermagem.**

Dissertação (mestrado)- Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Enfermagem, 2011.

FIELD, A. **Descobrimo a estatística usando o SPSS** [recurso eletrônico] / Andy Field; tradução Lorí Viali. – 2. ed. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre : Artmed, 2009.

FILHA, M. M. T.; COSTA, M. A. de S.; GUILAM, M. C. R. Occupational stress and self-rated health among nurses. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. São Paulo, v. 21, ed. 2, p.475-483.

FONSECA, D. D. F. **Assédio Moral e Assédio Sexual: Investigação sobre as formas de violência laboral baseadas nas relações de poder** (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Pará, Belém, 2017. Disponível em <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=5433401> Acesso em: 04 de jan. de 2020.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002, p.20.

FREITAS, M. E. Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. RAE □ **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 2, p.7, abr./jun. 2001.

FREITAS, A. K. B. **Estresse, Coping e Síndrome de Burnout em Policiais Rodoviários Federais**.(Dissertação de Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria-RS, 2013. Disponível em <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=182700> Acesso em 10 de fev. de 2020.

FREUDENBERGER, H. J. Staff Burn-Out. **Journal Of Social Issues**, v. 30, n. 1; 1974.

FUTE, M. et al. High prevalence of workplace violence among nurses working at public health facilities in Southern Ethiopia. **BMC Nursing**, England, v. 14, n. 9, 2015.

GARCIA, I. S. TOLFO, S. R. **Assédio moral no trabalho: culpa e vergonha pela humilhação social**. Curitiba: Juruá Editora. 2011.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. São Paulo, Brasil: Ideias e Letras, 2007.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas. 2002, p.17.

GIL-MONTE, P.R. Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, vol. 19, núm. 2, 2003, pp. 181-197.

GOLEMBIEWSKI, R. T., MUNZENRIDER, R., CARTER, D. Phases of Progressive Burnout and Their Work Site Covariants: Critical Issues in OD Research and Praxis. **The Journal of Applied Behavioral Science**, 19(4), 461–481, 1983.

GUERRA, D. S. BACCHI, G. A. PINTO, F. R. Entre o Tripaliume o Sofrimento: Uma Nova Proposta para a Mensuração da Percepção de Assédio Moral. **III Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**, João Pessoa/PB, 2011.

GUIMARÃES, C. A., CANÇADO, V. L., LIMA, R. de J. C. Assédio Moral no trabalho e suas consequências: estudo de caso em instituição federal de ensino superior. **Revista de Administração**, v. 51, n. 2, p. 151-164, 2016.

HAIR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados** [recurso eletrônico] tradução Adonai Schlup Sant'Anna. – 6. ed. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre : Bookman, 2009, p.308,353.

HALBESLEBEN, J. R. B; DEMEROUTI, E. The construct validity of an alternativemeasure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg **Burnout Inventory**. **Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations**, 2005.

HELOANI, R.; BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000, p.65.

HIRIGOYEN, M. F. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

HIRSCH, J.E. An index to quantify an individual's scientific research output. **Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America**, 2005. Disponível em <<https://www.pnas.org/content/102/46/16569>> Acesso em: 10 de jan. de 2010.

HUTCHINSON, J.; EVELINE, J. Workplace Bullying Policy in the Australian Public Sector: Why Has Gender Been Ignored? **Australian Journal of Public Administration**, USA, v.69, n. 1, p.47-60, 2010.

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA, **Plano de Desenvolvimento Institucional (2019-2026)**. Santa Maria, 2019. Disponível em <<https://www.iffarroupilha.edu.br/documentos-do-pdi/item/13876-pdi-2019-2026>> Acesso em 31 de out. de 2019.

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA, **Plano de Integridade (2018-2019)**. Santa Maria, 2018. Disponível em <<https://www.iffarroupilha.edu.br/programa-de-integridade>> Acesso em 31 de Out. de 2019.

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA. **Comissões**. Santa Maria, 2016. Disponível em:<<https://www.iffarroupilha.edu.br/comissoes-permanentesif/sobre>>. Acesso em: 21 out. 2020.

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA. **Comitê de não violência**. Santa Maria, 2021. Disponível em <<https://www.iffarroupilha.edu.br/comit%C3%AA-de-n%C3%A3o-viol%C3%Aancia>>. Acesso em: 21 out. 2020.

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA. **Ouvidoria**. Santa Maria, 2016. Disponível em: <<https://www.iffarroupilha.edu.br/ouvidoria-iff/apresenta%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em: 21 out. 2020.

LAKATOS, E. V. MARCONI, M. A. **Fundamentos da metodologia científica**. 5º ed. São Paulo: Editora Atlas. 2003.

LEITE, N. M. B. **Síndrome de burnout e relações sociais no trabalho**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

LEITER, M. P. Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), Series in applied psychology: Social issues and questions. **Professional burnout: Recent developments in theory and research**, p. 237–250, 1993.

LEYMANN, H. Mobbing and psychological terror at workplaces. **Violence and Victims**, 5. 1990, p.120.

LEYMANN, H. The content and development of mobbing at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**. 1996.

LIMA F.D, BUUNK A.P, et al. Síndrome de Burnout em residentes da Universidade Federal de Uberlândia-2004. **Rev Bras Educ Med**. 2007; 31(2):137-146.

LINDBLOM, K. M. et al. Burnout in the working population: Relations to psychosocial work factors. **International Journal of Behavioral Medicine**, v. 13, n. 1, p. 51-59, 2006.

LOPES, L. F. D. **Métodos Quantitativos**. Universidade Federal de Santa Maria 2016.

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

MARTINHO FILHO, A., SIQUEIRA, M. V. S. **Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas**. Revista de Administração Mackenzie, v. 9, n. 5, art. 64, p. 11-34, 2008.

MARTINS, M. C; FERRAZ, A. M. S. Assédio Moral nas organizações. In: SIQUEIRA, M. M. M. **Novas Medidas de Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

MARX, K. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo, Brasil: Boitempo,1844/2004.

MARX, K. Processo de trabalho e processo de valorização. In. Marx K. (Ed.), **O capital: Crítica da economia política**. São Paulo, Brasil: Abril, 1967/1983.

MASLACH C., SCHAUFELI W. B. **Historical and conceptual development of burnout**. See Schaufeli et al. 1993, pp. 1–16.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.B.; LEITER, M.P. **Job burnout**. **Annu Rev.Psychol.**, v. 52, 2001. Disponível em: < <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>> Acesso em: 29 de out. de 2019.

MASLACH, C; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, v. 2, p.99-113, 1981.

MASLACH, C. Entendendo o *burnout*. In ROSSI, A. M. PERREWÉ, P. L. SAUTER, S.L. (ORGS.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional** (Parte 2, pp. 41-55). São Paulo: Atlas, 2005.

MCLAURINE, W. D.; PSYCHOLOGY, C. U. S. O. A Correlational Study of Job Burnout and Organizational Commitment Among Correctional Officers. **Capella University**, 2008. ISBN 9780549438144.

MONTE, P.F.; et al. Stress among professional nurses working in intensive care units. **Acta Paulista de Enfermagem**. Fortaleza, Ceará, Brasil, v.26, ed. 5, p. 421-217, 2013.

MONTERO-MARIN, J. MONTICELLI, F.; CASAS, M.; ROMAN, A.; TOMAS, I.; GILL, M.; GARCIA-CAMPAYO, J. Burnout syndrome among dental students: a short version of the “Burnout Clinical Subtype Questionnaire” adapted for students (BCSQ-12-SS). **BMC Medical Education**, 2011.

NASCIMENTO, S. A. C. **O assédio moral no ambiente de trabalho**. 2004. Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/5433/o-assedio-moral-no-ambiente-do-trabalho>>. Acesso em: 30 de set. de 2019.

NERY, D. C. M. dos S. **Trabalho masculino, trabalho feminino: representações sociais e assédio moral**. (Dissertação de Mestrado) Universidade Católica de Goiás (UCG), 2005.

NUNES, T. S. **A influência da cultura organizacional na ocorrência do Assédio Moral no trabalho na Universidade Federal de Santa Catarina**. (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, 2016. Disponível em <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=3713234> Acesso em 15 de jan. de 2020.

NUNES, T. S., TOLFO, S. da R., ESPINOSA, L. M. C. A Percepção de Servidores Universitários sobre as Políticas, Ações e Discursos Institucionais sobre o Assédio Moral no Trabalho. **Revista Organizações em Contexto** v. 15, n. 29, p. 191-222, 2019.

NUNES, T. S., TOLFO, S. da R., NUNES, L. S. Assédio Moral em universidade: a violência identificada por servidores docentes e técnico-administrativos. **Revista Organizações em Contexto**, v. 9, n. 18, p. 25-61, 2013.

OLIVEIRA, P. E. V. de. **Assédio Moral no Trabalho: caracterização e consequências**. São Paulo: LTr, 2013.

OLIVEIRA, H. C., GUERGUEL, F. F., COSTA, M. E. M., EL-AOUAR, W. A. Saúde Mental x Síndrome de Burnout: reflexões teóricas. **Revista Raunp**, v.6, n.2, p. 53-66, abr./set. 2014 ISSN 1984-4204.

PALAZZO, L. S.; CARLOTTO, M. S.; AERTS, D. R. G. C. Síndrome de *Burnout*: estudo de base populacional com servidores do setor público. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 46, n. 6, p. 1066-1073, 2012. Disponível em

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102012000600017>

Acesso em: 20 de out. de 2019.

RESCH, M.; SCHUBINSKI, M. Mobbing- Prevention and management in organizations. **European journal of work and organizational psychology**, vol. 5, n. 2, p. 295-307, 1996.

RESENDE, R. **Direito do Trabalho Esquemático**. São Paulo: Ed. Método, 2016.

RESENDE, T. E. S. R. **Manual de combate ao Assédio Moral no serviço público: uma ferramenta educativa** (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal Fluminense, Niterói, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em

<https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=4996768> Acesso em: 05 de jan. de 2020.

RODRIGUES, M. FREITAS, M. E. de. Assédio moral nas instituições de ensino superior: um estudo sobre as condições organizacionais que favorecem sua ocorrência. **Cadernos EBAPE.BR**, v.12. Rio de Janeiro, 2014, p.7.

RUEDA, F. J. M. BAPTISTA, M. N. CARDOSO, H. N. **Construção e estudos psicométricos iniciais da Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM)**. São Paulo, 2015, p. 35. Disponível em <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=335042985005>> Acesso em: 31 de out. de 2019.

SENNET, R. **A corrosão do caráter: Consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro, Brasil: Record, 2004.

SILVA, L. P.; FADUL, E. A Produção Científica Sobre Cultura Organizacional em Organizações Públicas no Período de 1997 a 2007: um Convite à Reflexão. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 14, n. 4, p. 651-669, jul./ago. 2010. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v14n4/06.pdf>> Acesso em 20 de out. de 2019.

SILVA, F. P. P. *Burnout*: um desafio à saúde do trabalhador. **Revista de Psicologia Social e Institucional**, Londrina, v. 2, n. 1, p. 82-109, 2000.

STEPHAN, C. C. **O princípio constitucional da dignidade e o assédio moral no direito do trabalho de Portugal e do Brasil**. São Paulo: LTr, 2013, p.56.

SCHAUFELI, W et al. The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory–General Survey (MBI–GS) across occupational groups and nations. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 73, 53–66, 2000.

SCHUSTER, M. da. S. et al. Identificação dos níveis de *Burnout* em um hospital público e aplicação da escala MBI-GS. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 11, n. 4, p. 278-290, 2014.

SCHUSTER, M. S.; DIAS, V. V.; BATTISTELLA, L. F. *Burnout* e Justiça Organizacional: um estudo em servidores públicos federais. **Revista de Administração IMED**, v. 4, n. 3, p. 330-342, 2014.

SCHUSTER, M. S.; DIAS, V. V.; BATTISTELLA, L. F. Percepções de saúde e a síndrome de *Burnout* – aplicabilidade da MBI-GS. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 5, n. 3, p. 380-391, 2015.

SCHUSTER, M. S. et al. Validação da Escala MBI-GS: uma investigação *General Survey* sobre a percepção de saúde dos colaboradores. **Revista de Gestão (REGG)** São Paulo – SP, Brasil, v. 22, n. 3, p. 403-416, jul./set. 2015.

SCHUSTER, M. S. **Explorando Justiça Organizacional, *Burnout* e Saúde nos servidores da UFSM**. Dissertação de Mestrado Programa de Pós-Graduação em Administração. Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria-RS, 2013. Disponível em < https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=84419> Acesso em 11 de fev. de 2020.

SHIER, M. L. et al. Preventing Workplace Violence in Human Services Workplaces: Organizational Dynamics to Support Positive Interpersonal Interactions Among Colleagues. **Human Service Organizations Management Leadership & Governance**, Canadá, v.42, ed.1, p. 4-18, 2018.

SOARES, F. C. **Assédio Moral na administração pública e a responsabilidade civil do estado** (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Rio Grande do Norte, 2015. Disponível em <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=2858645> Acesso em: 10 de jan. de 2020.

TAMAYO, A. Burnout: aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In: TAMAYO, A. (Org.) **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008. p. 79-80.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). **Estudos de Psicologia** (Natal), v. 14, p. 213-221, 2009.

TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C. Síndrome de Burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista de Psiquiatria Clínica**, v. 34, p. 223-233, 2007.

TOLFO, S. R.; OLIVEIRA, R. T. de. **Assédio moral no trabalho** : características e intervenções. Florianópolis, SC: Lagoa, 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, **Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida do Servidor (CQVS)**. Santa Maria, 2020. Disponível em < <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/progep/coordenadoria-de-saude-e-qualidade-de-vida-do-servidor-cqvs/>>. Acesso em: 23 out. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (PRODEGESP). **Divisão de Serviço Social**. Carvoeira, 2020. Disponível em < <https://das.prodegesp.ufsc.br/diss-divisao-de-servico-social-servidor/>>. Acesso em: 23 out. 2020.

VAN WAANEN J, **Qualitative methodology**. London: Sage, 1983.

VASCONCELOS, I. L. Assédio Moral nos ambientes corporativos. **Cadernos EBAPE.BR**, v.13. Rio de Janeiro, 2015, p. 10-12. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/cebape/v13n4/1679-3951-cebape-13-04-00821.pdf>>. Acesso em: 04 de out. de 2019.

VENTURA, E. F. **O Assédio Moral em uma Instituição Federal de Ensino: o caso UFOP** (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Ciências Empresariais, Belo Horizonte, Minas Gerais, 2015. Disponível em <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=2590780> Acesso em: 05 de jan. de 2020.

YENEALEM, D.G. et al. Violence at work: determinants & prevalence among health care workers, northwest Ethiopia: an institutional based cross sectional study. **Annals of Occupational and Environmental Medicine**, v.31, n.8, 2019.

WANG M. L.; HSIEH Y. H. *Do gender differences matter to workplace bullying?* **Work-A Journal of Prevention Assessment & Rehabilitation**, Taiwan, v.53, ed. 3, p. 631-638, 2018.

WILDING, M.; CHAE, K.; JANG, J. Emotional Labor In Korean Local Government Testing the Consequences of Situational Factors and Emotional Dissonance. **Public Performance & Management Review**. Oxon, England, v. 38, ed. 2, p. 316-336, 2014.

APÊNDICE A- AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA
REITORIA

AUTORIZAÇÃO

Eu, Carla Comerlato Jardim, Reitora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha, **autorizo** a realização do estudo "ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*: ESTUDO EM UM INSTITUTO FEDERAL DE ENSINO", projeto registrado sob o Nº 053962, a ser conduzido pelas pesquisadoras Sabrina Guimarães de Vargas e prof. Dra. Luciana Flores Battistella, pertencentes ao Programa de Pós Graduação em Gestão de Organizações Públicas do Centro de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Federal de Santa Maria.

Santa Maria, 14 de abril de 2020.

Assinatura manuscrita em azul da Reitora Carla Comerlato Jardim.

Carla Comerlato Jardim
REITORA
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA

APÊNDICE B- QUESTIONÁRIO

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS**



TERMO DE CONSENTIMENTO E LIVRE ESCLARECIMENTO

Prezado Servidor IFFar,

Você está convidado a participar da pesquisa sobre Assédio Moral e Síndrome do Burnout no IFFar. O objetivo do estudo é pesquisar relação entre o Assédio Moral e o Burnout em servidores e propor instrumentos efetivos para melhoria na gestão pública.

O estudo faz parte da dissertação de mestrado da aluna Sabrina Guimarães de Vargas e está sob orientação da Prof^a. Dr^a. Luciana Flores Battistella, do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

Para participar basta concordar e, na sequência, responder ao questionário, que leva em torno de 5 minutos.

Sua participação é essencial para o êxito do estudo. Informamos que, em nenhum momento o servidor será identificado. As respostas serão mantidas no anonimato, sendo utilizadas somente para fins acadêmicos.

Agradecemos a sua colaboração e nos colocamos à disposição para quaisquer dúvidas e esclarecimentos pelo e-mail sabrinsvargas@gmail.com

Termo de concordância em participar

- Sim, concordo em participar.
 Não.

Seção 2- Perfil do respondente

1. Sexo

- Feminino.
 Masculino.

2. Idade -----

3. Estado civil

- Solteiro (a).
- Casado (a)/União Estável.
- Divorciado (a).
- Viúvo (a).

4. Seu nível de escolaridade

- Ensino Fundamental Incompleto.
- Ensino Fundamental Completo.
- Ensino Médio Completo.
- Ensino Superior.
- Especialização.
- Mestrado.
- Doutorado.
- Pós-Doutorado.

5. Tempo de serviço no IFFar -----**6. Lotação**

- Alegrete
- Frederico Westphalen
- Jaguari
- Júlio de Castilhos
- Panambi
- Reitoria
- Santo Augusto
- Santo Ângelo
- São Borja
- Santa Rosa
- São Vicente do Sul
- Campus avançado Uruguaiana

7. Categoria

- Docente.
- Técnico Administrativo em Educação (TAEs).

Seção 3- Em meu ambiente de trabalho

Nesta seção, você encontra uma série de afirmações a respeito de situações, que podem ocorrer em seu ambiente de trabalho. A cada afirmação, você deve se posicionar em uma escala. Essa escala apresenta as seguintes alternativas: nunca; poucas vezes; muitas vezes e sempre. Ao responder as afirmações, leve em consideração eventos ocorridos, pelo menos, nos últimos seis meses em seu ambiente de trabalho. Não existem respostas certas ou erradas.

Afirmações	Nunca	Poucas vezes	Muitas vezes	Sempre
8. Sou obrigado (a) a fazer tarefas que não são da minha responsabilidade.				
9. Sou pressionado (a) a trabalhar até mais tarde.				
10. Sou pressionado (a) a cumprir prazos/metras quase impossíveis.				
11. Recebo a culpa pelo erro dos outros.				
12. Recebo informações confusas/imprecisas.				
13. Me ligam para saber onde estou e/ou o que estou fazendo.				
14. Meu horário de almoço é desrespeitado.				
15. Tenho que pedir autorização para ir embora, mesmo já passado meu horário.				
16. Sou obrigado (a) a fazer trabalhos contra a minha vontade.				
17. Se saio mais cedo, no outro dia sou advertido (a) publicamente.				
18. Sou advertido (a) publicamente quando chego atrasado (a).				
19. Sofro preconceito devido a minha orientação sexual.				
20. Sou desqualificado (a) devido minha orientação sexual.				
21. Colocam em dúvida minha masculinidade/feminilidade.				
22. Sou ameaçado (a) por meio de ligações telefônicas.				
23. Sou desqualificado (a) devido a(s) minha(s) tatuagem(s) e/ou piercing(s).				
24. Sou excluído(a) devido a minha cor/raça.				
25. Sou ameaçado(a) de violência física.				
26. Meus problemas pessoais são expostos publicamente.				
27. Sou excluído(a) das conversas em grupo.				
28. Sou alvo de deboche devido a minha forma de ser.				
29. Minha presença é ignorada.				

30. Quando me aproximo, fazem gestos de desprezo.				
31. Fazem comentários maldosos/humilhantes a meu respeito.				
32. Sou exposto(a) de maneira constrangedora.				
33. Criticam o meu trabalho de forma injusta e/ou exagerada.				
34. Espalham boatos sobre minha vida pessoal.				

Seção 4- Como me sinto

A seguir, são apresentadas 16 afirmativas e solicitamos que, você se posicione em cada uma delas. Não existe resposta correta, pedimos que posicione-se conforme a sua percepção.

Afirmações	Nunca	Algumas vezes ao ano ou menos	Uma vez por mês ou menos	Algumas vezes durante o mês	Uma vez por semana	Algumas vezes durante a	Todo dia
35. Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho							
36. Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho.							
37. Sinto-me cansado quando levanto pela manhã e preciso encarar o dia de trabalho.							
38. Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.							
39. Sinto-me acabada por causa do meu trabalho.							
40. Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado.							
41. Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função.							
42. Sou menos entusiasmado com meu trabalho.							
43. Sou mais descrente da contribuição do meu trabalho para algo.							
44. Duvido da importância do meu trabalho.							
45. Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.							

46. Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho.							
47. Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.							
48. Sinto-me que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.							
49. Na minha opinião, sou bom no que faço.							
50. No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.							

APÊNDICE C- ROTEIRO ENTREVISTA GESTORES

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas



ROTEIRO DE ENTREVISTA

BLOCO 1- QUESTIONAMENTOS REFERENTES AO PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Nome:
2. Gênero:
3. Idade:
4. Formação acadêmica:
5. Tempo de serviço no IFFar (em ANOS):
6. Qual cargo de chefia você ocupa:

Todas instituições, e também as organizações, passam por situações delicadas em seu ambiente de trabalho. Situações de assédio, situações de adoecimentos de servidores, que trazem implicações a princípio negativas, mas que podem se tornar positivas, quando se enfrentam adequadamente.

Nesse contexto, gostaríamos de lhe fazer algumas questões sobre o IFFAR

BLOCO 2- PERCEPÇÕES DAS GESTORAS SOBRE O ASSÉDIO MORAL

1. No IFFar quais são as formas/canais existentes para que os servidores possam denunciar um caso de Assédio Moral?
2. A partir do conhecimento de uma denúncia de Assédio Moral, qual é o procedimento adotado pela gestão?
3. Quais as políticas existentes para prevenir a ocorrência dessa violência no ambiente de trabalho?
4. Existe alguma comissão formada para atuar nesse assunto e/ou política para orientar os servidores nesse processo?
5. Quais são os trâmites institucionais normatizados para as ocorrências de Assédio Moral?

6. Poderia relatar uma experiência marcante no caso de assédio? (Pode ser um caso significativo para ti ou emblemático ocorrido na instituição e ou até mesmo lições aprendidas e ações adotadas).

BLOCO 3- PERCEPÇÕES DAS GESTORES SOBRE A SÍNDROME DE *BURNOUT*

6. O estresse prolongado no trabalho devido às condições desgastantes pode levar o trabalhador a um esgotamento, também conhecido como Síndrome de *Burnout*. Nesse sentido, quais as estratégias de prevenção ao estresse, esgotamento, desmotivação, que a instituição utiliza?

7. Segundo o setor de saúde, no período de janeiro à novembro de 2019 obteve-se um total de 315 afastamentos, sendo 140 referentes transtornos mentais. De que forma a gestão atua para resolver a questão (o motivo) que levou o adoecimento do servidor, caso o afastamento tenha relação com o ambiente de trabalho ou com a organização?

8- De que forma a gestão busca alternativas para que esses casos não se agravem, chegando a um adoecimento/afastamento do servidor?

10- Poderia relatar uma experiência marcante no caso de burnout? (Pode ser um caso significativo para ti ou emblemático ocorrido na instituição e ou até mesmo lições aprendidas e ações adotadas).

APÊNDICE D- MANUAL DE ORIENTAÇÕES



MANUAL DE ORIENTAÇÕES SOBRE ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*

Autoras:
Sabrina Guimarães de Vargas
Luciana Flores Battistella

PRODUTO DE MESTRADO

Manual de Orientações Sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*

Produto de Mestrado elaborado pela Mestranda Sabrina Guimarães de Vargas, sob orientação da Prof^a. Dra. Luciana Flores Battistella, como requisito parcial para obtenção do título Mestre em Gestão de Organizações Públicas, Programa de Pós Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP) na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

Informações complementares encontram-se na Dissertação intitulada: **“Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*: Estudo em Um Instituto Federal de Ensino”**

Linha de pesquisa: Pessoas e Sociedade

Projeto gráfico e diagramação: Vinícios Maurer Castiglioni

Santa Maria, RS, Brasil
2021

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA.....	7
ASSÉDIO MORAL	10
O QUE É ASSÉDIO MORAL?.....	10
FORMAS DE ASSÉDIO MORAL.....	10
CONFLITOS SAUDÁVEIS X ASSÉDIO MORAL.....	11
EXEMPLOS COMUNS DE ASSÉDIO MORAL	11
CONSEQUÊNCIAS.....	11
O QUE FAZER EM CASO DE ASSÉDIO MORAL?.....	12
COLEGAS QUE TESTEMUNHAM O ASSÉDIO MORAL	13
COMO PREVENIR O ASSÉDIO MORAL?.....	13
TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS	13
SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	14
O QUE É A SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> ?.....	14
O QUE CAUSA A SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> ?.....	15
QUAIS SÃO OS SINTOMAS DA SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> ?.....	15
COMO PREVENIR A SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> ?.....	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
REFERÊNCIAS	17

APRESENTAÇÃO

A partir das vivências da pesquisadora como aluna do Instituto Federal Farroupilha e como professora substituta, sentiu-se a necessidade de contribuir com essa Instituição, assim foi elaborado o produto de mestrado, a partir da dissertação “Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*: estudo em um Instituto Federal de Ensino”, como requisito para obtenção do título de Mestre em Gestão de Organizações Públicas, no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

Dessa forma, entende-se a necessidade de gerir instituições públicas de ensino a partir de práticas de gestão que prezem por ações voltadas a promoção da saúde do servidor e prevenção de violências no ambiente de trabalho, zelando pelo bem estar físico e mental.

Esse manual vem a contribuir com a gestão de pessoas do IFFar em âmbito institucional, respondendo ao art. 2º da Portaria Normativa nº 3, de 7 de maio de 2010, da Secretaria de Recursos Humanos, que fundamenta as ações de atenção à saúde do servidor e prioriza a prevenção dos riscos à saúde, a avaliação ambiental e a melhoria das condições e da organização do processo de trabalho de modo a ampliar a autonomia e o protagonismo dos servidores.

O Produto de Mestrado “Manual de Orientações sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*” propõem orientar o servidor público do IFFar sobre o que se caracteriza o Assédio Moral e a Síndrome de *Burnout*, bem como informar quais são os canais de denúncia e os trâmites institucionais para essas ocorrências.

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA

Historicamente pode se dizer que os Institutos nasceram das Escolas Técnicas Federais em Centros Federais de Educação, assim o Instituto Federal Farroupilha (IFFar) foi criado sob a Lei 11.892/2008 que institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e pelo o Decreto N° 5.154/04.

A Lei define que 50% das vagas devem ser oferecidas aos cursos técnicos, 20% para licenciatura. O ensino superior de graduação do IFFar oferta os cursos nos graus de programas especiais de formação pedagógica; bacharelado; licenciatura e tecnologia, os quais respeitam e funcionam a partir da legislação nacional vigente.

A autarquia do IFFar é uma instituição gratuita e vinculada ao Ministério da Educação, possui autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica

e disciplinar. É uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino.

Nasceu da integração do Centro Federal de Educação Tecnológica de São Vicente do Sul (criado em 1954), de sua unidade descentralizada de Júlio de Castilhos (cujo funcionamento iniciou em 2008), da Escola Agrotécnica Federal de Alegrete (criada em 1954), e do acréscimo da unidade descentralizada de ensino de Santo Augusto (cujo funcionamento iniciou em 2007), que anteriormente pertencia ao Centro Federal de Educação Tecnológica de Bento Gonçalves.

1. Reitoria
2. Campus Alegrete
3. Campus Frederico Westphalen
4. Campus Jaguari
5. Campus Júlio de Castilhos
6. Campus Panambi
7. Campus Santa Rosa
8. Campus Santo Ângelo
9. Campus Santo Augusto
10. Campus São Borja
11. Campus São Vicente do Sul
12. Campus Avançado

Figura 1.

Distribuição da Reitoria e Campi IFFar pelo Estado



Com a criação dos Institutos Federais, a oferta de ensino, nas mais diversas modalidades, foi ampliada e as oportunidades se espalharam com o ensino superior, básico e profissional, ensino técnico e tecnológico, destacando-se ainda as atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Os cursos nas unidades administrativas atendem aos apelos locais e regionais da comunidade, por meio cursos de:



Distribuídos nessas modalidades e em toda IFFar existem ao todo:



O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) foi elaborado com a participação da comunidade interna (docentes, discentes e técnicos administrativos) e comunidade externa (membros da sociedade civil), traça objetivos e metas que estará em vigor de 2019 à 2026.

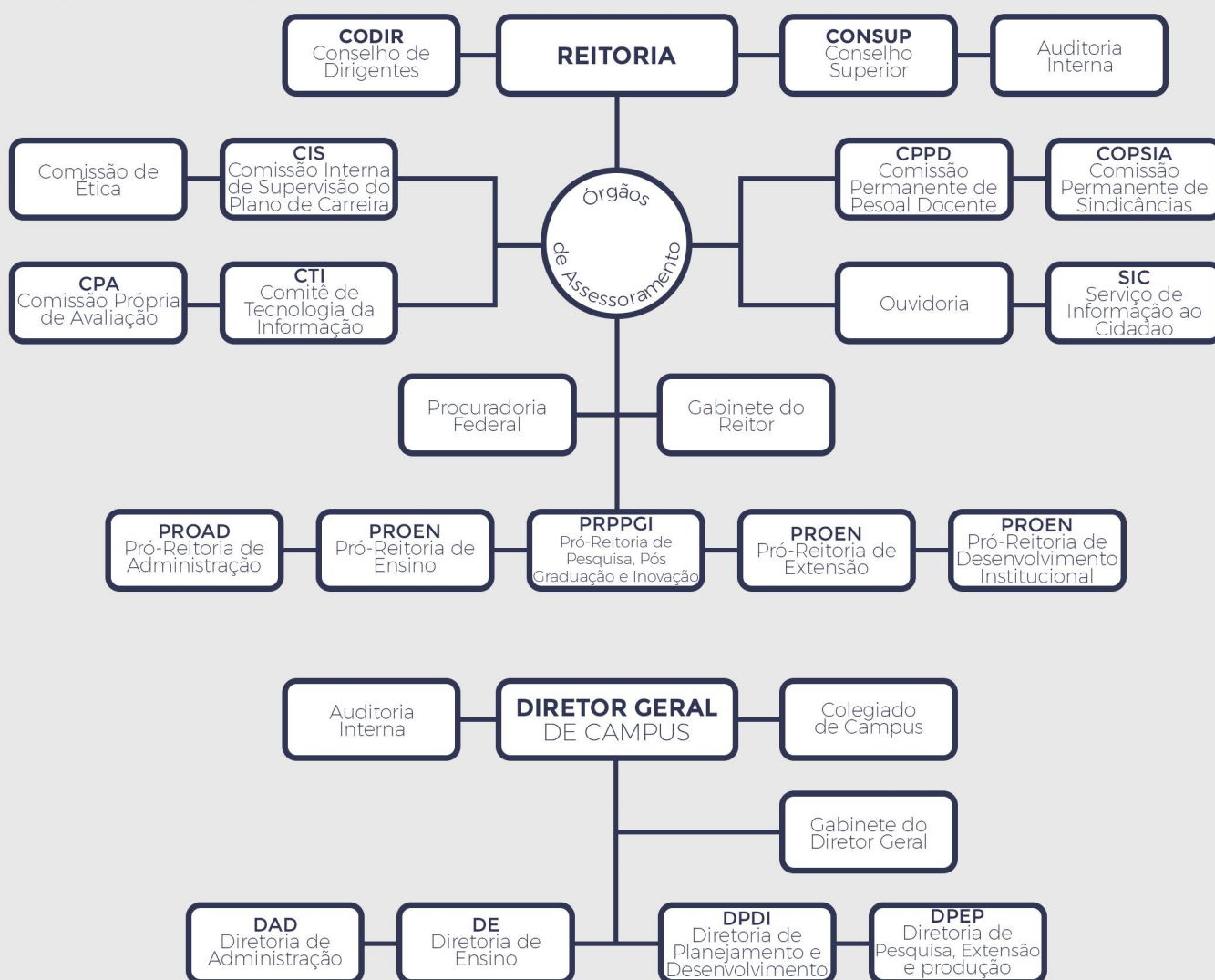
No PDI, a partir do planejamento estratégico, foi atualizada a missão, visão e valores institucionais:

Missão: “Promover a educação profissional, científica e tecnológica, pública e gratuita, por meio do ensino, pesquisa e extensão, com foco na formação integral do cidadão e no desenvolvimento sustentável.”













Visão: “Ser excelência na formação de técnicos de nível médio, professores para a educação básica e demais profissionais de nível superior, por meio da interação entre ensino, pesquisa, extensão e inovação.”

Valores: “Ética; solidariedade; responsabilidade social, ambiental e econômica; comprometimento; transparência; respeito; gestão democrática e inovação.”

A estrutura administrativa do IFFar, a partir do organograma básico, é previsto no Regimento Geral (Resolução CONSUP N° 22/2016), ficando disposta da seguinte forma:



Em relação ao quadro de servidores do IFFar dividem-se em técnico administrativos em educação (TAES) e docentes, contando ao total com 667 técnicos e 696 docentes, conforme apresentado a seguir:

 ALEGRETE Téc. Adm: 82 Docentes: 99 Total: 181	 F. WESTPHALEN Téc. Adm: 31 Docentes: 56 Total: 87	 JAGUARI Téc. Adm: 38 Docentes: 35 Total: 73	 J. DE CASTILHOS Téc. Adm: 60 Docentes: 70 Total: 130	 PANAMBI Téc. Adm: 57 Docentes: 64 Total: 121	 SANTA MARIA REITORIA Téc. Adm: 88 Total: 88
 SANTO AUGUSTO Téc. Adm: 51 Docentes: 62 Total: 113	 SANTO ÂNGELO Téc. Adm: 38 Docentes: 52 Total: 90	 SÃO BORJA Téc. Adm: 53 Docentes: 61 Total: 114	 SANTA ROSA Téc. Adm: 54 Docentes: 65 Total: 119	 S. VICENTE DO SUL Téc. Adm: 102 Docentes: 117 Total: 219	 URUGUAIANA Téc. Adm: 13 Docentes: 15 Total: 28

ASSÉDIO MORAL

Leymann (1990, p.120) conceitua o Assédio Moral como “uma comunicação hostil e antiética que é dirigida de uma maneira sistemática por uma pessoa ou um grupo de pessoas em direção a um indivíduo”.

Hirigoyen (2000, p.65) caracteriza o Assédio Moral como “toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo, por comportamentos, palavras, gestos, escritos, que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar.

O que é o Assédio Moral?



Hirigoyen (2000) diz que as condutas abusivas ocorrerem por diversas formas, onde o agressor age de maneira desumana, onde as práticas afetam a vida pessoal e profissional do indivíduo, levando-o por vezes a desenvolver um estressor crônico conhecido como Síndrome de *Burnout*.

Formas de Assédio Moral

Resende (2016)



Assédio Moral Vertical Descendente ocorre do superior ao subordinado.

Assédio Moral Vertical Ascendente geralmente ocorrem a partir de grupos organizados que implicam ou criticam seu chefe.

Assédio Moral Horizontal ocorre entre colegas do mesmo nível hierárquico.

Assédio Moral Misto nesta modalidade, ocorrem o Assédio Moral Vertical e Horizontal.

Conflitos saudáveis



Assédio Moral

Cassitto, Fattorini, Gilioli et al. (2012)

OBJETIVOS COMUNS E COMPARTILHADOS

CONFLITOS E CONFRONTOS OCASIONAIS

COMUNICAÇÃO SINCERA E HONESTA

CONFLITOS E DISCUSSÕES ABERTAS

ESTRATÉGIAS ABERTAS E FRANCAS

REGRAS E TAREFAS CLARAS

ORGANIZAÇÃO SAUDÁVEL



COMPORTAMENTO SEM COLABORAÇÃO/BOICOTE

FALTA DE PREVISÃO E NEGAÇÃO DE CONFLITO

AÇÕES SEM ÉTICA E DE LARGA DURAÇÃO

RELAÇÕES INTERPESSOAIS AMBÍGUAS

COMUNICAÇÃO INDIRETA E EVASIVA

AÇÕES ENCOBERTAS E AMBÍGUAS

ESTRATÉGIAS EQUIVOCADAS

Exemplos comuns de Assédio Moral

- ▶ Brigar o servidor a realizar tarefas que não são de sua responsabilidade;
- ▶ Perseguir a vida pessoal do servidor;
- ▶ Não respeitar o horário fora do ambiente de trabalho;
- ▶ Preconceito devido a orientação sexual;
- ▶ Preconceito com o sexo feminino;
- ▶ Preconceito com a cor/raça do indivíduo;
- ▶ Expor a vida pessoal do servidor;
- ▶ Ignorar a presença do servidor;
- ▶ Desprezar o servidor por deboches constantes;
- ▶ Criticar o trabalho do servidor de forma injusta;
- ▶ Isolar o servidor das atividades em grupo;
- ▶ Agredir verbalmente;
- ▶ Dirigir gestos de desprezo;
- ▶ Alterar tom de voz ou ameaçar com outros tipos de violência física, entre outros.

Consequências

Freitas (2001) - Rodrigues e Freitas (2014, p.7)

- ▶ Absenteísmo;
- ▶ Afastamento de profissionais por doenças;
- ▶ Queda de produtividade;
- ▶ Custos de indenizações;
- ▶ Desmotivação interna;
- ▶ Elevação dos índices de suicídios na sociedade;
- ▶ Desestruturação familiar e social das vítimas;
- ▶ Perda do investimento social em educação e formação profissional;
- ▶ Custo do potencial produtivo dos profissionais afastados.



O que fazer em caso de Assédio Moral?



REÚNA PROVAS COM DETALHES

BUSQUE AJUDA DOS COLEGAS

BUSQUE ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

COMUNIQUE O SETOR RESPONSÁVEL E O SUPERIOR HIERÁRQUICO DO ASSEDIADOR

No IFFar você poderá encaminhar a denúncia à:

Ouvidoria

Órgão de assessoramento administrativo da Reitoria encarregada de viabilizar a comunicação entre a comunidade (acadêmica ou externa) e as instâncias administrativas e pedagógicas do Instituto. O atendimento é realizado conforme as normas que regem as ouvidorias no Serviço Público Federal, com discrição e sigilo quanto à identificação dos usuários.

Fala.BR

O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas.

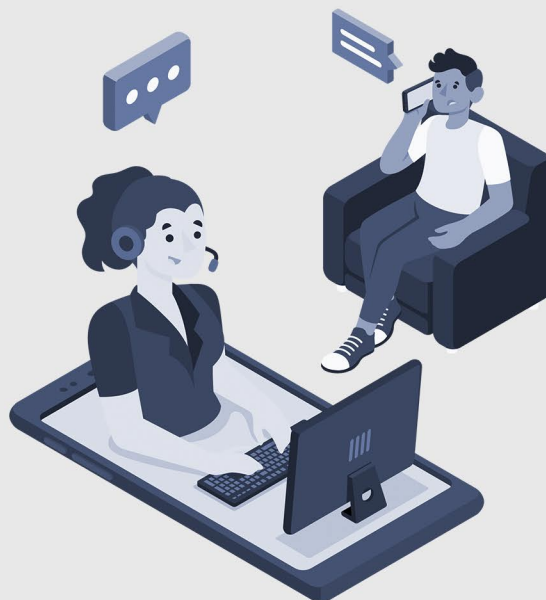
Comissão de Ética e COPSIA

Comissão de Ética é um serviço que tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, à denúncias, representações, reclamações referentes à conduta e postura ética dos servidores da Instituição.

Comissão Permanente de Sindicâncias e Inquéritos Administrativos (COPSIA) é um órgão independente e imparcial, diretamente vinculado à Administração Central, visa garantir a probidade nos atos e atividades administrativas ali desenvolvidas, prevenindo e apurando irregularidades.

Contato Ouvidoria:

Alameda Santiago do Chile, 195
Nossa Senhora das Dores, Santa Maria/RS
Telefone: (55) 3218-9803
E-mail: ouvidoria@iffarroupilha.edu.br



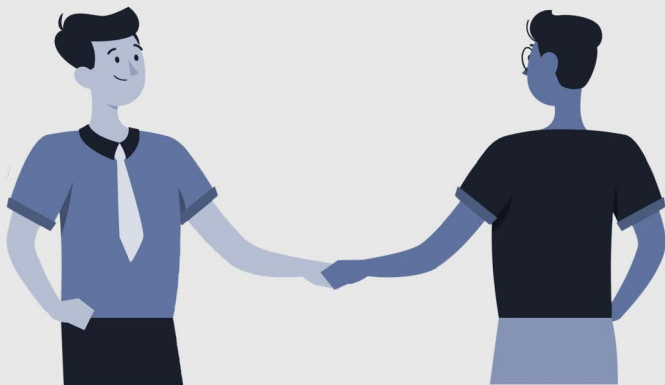
Contato Comissão de Ética:

Alameda Santiago do Chile, 195
Nossa Senhora das Dores, Santa Maria/RS
Telefone: (55) 3218 9800 e (55) 3218 9809
E-mail: etica@iffarroupilha.edu.br

Contato COPSIA:

Alameda Santiago do Chile, 195
Nossa Senhora das Dores, Santa Maria/RS
Telefone: (55) 3218 9800 e (55) 98454 2298
E-mail: copsia@iffarroupilha.edu.br

Colegas que testemunham o Assédio Moral



Ao ver um colega ser assediado, você poderá:

- ▶ Oferecer apoio à vítima;
- ▶ Ser testemunha;
- ▶ Comunicar ao setor responsável, ao superior hierárquico do assediador ou aos órgãos citados.

Como prevenir o Assédio Moral?

- ▶ Ter regras claras;
- ▶ Denunciar situações de Assédio Moral;
- ▶ Formar e informar o servidor sobre o Assédio Moral;
- ▶ Possibilitar a participação dos servidores nas decisões da Instituição;
- ▶ Definir claramente as atribuições dos servidores, principalmente nos cargos de chefia;
- ▶ Introduzir no Código de Ética do servidor e nas convenções coletivas de trabalho medidas de prevenção ao Assédio Moral;
- ▶ Incentivar as boas relações no trabalho a partir de ações de Gestão de Pessoas;
- ▶ Avaliar constantemente as relações sociais no trabalho;
- ▶ Buscar apoio de amigos, familiares e colegas;
- ▶ Buscar apoio psicológico para não comprometer sua saúde.



Tratamento das denúncias



1. Se a denúncia for via Ouvidoria, é encaminhada a reitoria e ela abre um processo de investigação, a qual é montado uma comissão de investigação.
2. Após o processo de investigação pode se transformar em processo administrativo ou não.
3. Caso não se abra um processo administrativo, é feito um termo de ajuste de conduta.
4. Aberto o termo de ajuste de conduta é analisado durante um período o que foi ajustado, se o termo não for cumprido é aberto um processo administrativo disciplinar.
5. Quando o caso é procedente a Procuradoria Jurídica faz a análise e envia à COPSIA.



SÍNDROME DE BURNOUT

Freudenberger (1974) caracteriza a Síndrome como esgotamento, queima e diz seus sintomas podem variar para cada indivíduo, mas que geralmente ele está presente em trabalhadores com mais de um ano de organização, frequentemente os sintomas aparecem naqueles que são dedicados demais, que trabalham em excesso e então podem entrar em esgotamento.



Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) entendem o *Burnout* como uma tridimensão de exaustão emocional caracterizada como um distanciamento do indivíduo com o trabalho; despersonalização que é demonstrado um sentimento de indiferença pela função exercida e baixa realização profissional, como fruto de perda de produtividade.

Tamayo (2008, p.80) classifica que o indivíduo desenvolve a Síndrome de *Burnout* a partir das manifestações afetivas, cognitivas, físicas, comportamentais, sociais, atitudinais e organizacionais, traz ainda alguns elementos que constituem a síndrome:

É uma síndrome que ocorre no nível individual.

Envolve sentimentos, comportamentos, motivos e expectativas.

Gera estresse, desconforto e pode favorecer disfunções físicas.

Caracteriza-se pelo predomínio de sintomas de esgotamento.

Tem vínculo estreito com o ambiente ocupacional.

Pode acometer indivíduos "normais", sem psicopatologias e com uma história de desempenho satisfatório no trabalho.

É fortemente influenciado pelas expectativas inadequadas do indivíduo.



O QUE CAUSA A SÍNDROME DE BURNOUT?

O estresse crônico, *Burnout*, atinge diversos profissionais, mas principalmente aqueles que tem ligação direta com a vida das pessoas. Decorre também do trabalho com rotina exigente e estressante; sobrecarga de trabalho. Alguns exemplos desses profissionais são: médicos, vendedores, bancários, professores, entre outros.



QUAIS SÃO OS SINTOMAS DA SÍNDROME DE BURNOUT?

Os fatores desencadeadores do *Burnout* estão fortemente interligados com a organização, podendo estar relacionados a insatisfação pessoal e profissional, gerando um desequilíbrio emocional e mental de forma progressiva, com sentimentos



de insegurança, cansaço excessivo, tensão e preocupação. Além dos fatores desencadeadores é possível identificar a Síndrome de *Burnout* a partir de sintomas.

- ▶ **Sintomas Físicos:** fadiga, falta de sono, dor de cabeça, distúrbios de sono, entre outros.
- ▶ **Sintomas Psíquicos:** solidão, desânimo, depressão, entre outros.
- ▶ **Sintomas Comportamentais:** irritabilidade, aumento do uso de substâncias, aumento do risco de suicídio, entre outros.
- ▶ **Sintomas Defensivos:** perda de interesse pelo o trabalho e lazer, isolamento, cinismo, entre outros.
- ▶ **Sintomas Emocionais:** distanciamento emocional, solidão, ansiedade, entre outros.
- ▶ **Sintomas Atitudinais:** atitudes negativas, cinismo, hostilidade, entre outros.
- ▶ **Sintomas Comportamentais:** elevadas mudanças de humor, irritabilidade, agressividade, entre outros.
- ▶ **Sintomas Psicossomáticos:** problemas sexuais, digestivos, respiratórios, entre outros.

Benevides-Pereira e Moreno-Jimenez (2003)

Gil-Monte (2003)

COMO PREVENIR A SÍNDROME DE BURNOUT?

Conscientize-se de que o consumo de álcool e de outras drogas para afastar as crises de ansiedade e depressão não é um bom remédio para resolver o problema



Prática de exercícios físicos e alimentação saudável

Evitar situações desgastantes no trabalho

Realizar atividades por hobby e prazer

Evite se isolar dos amigos e familiares

Nas horas de descanso desligue-se do trabalho

Equilíbrio entre a vida pessoal, familiar e do trabalho

Investir em políticas de qualidade de vida no trabalho

Buscar ajuda psicológica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste Produto de Mestrado, fruto da dissertação intitulada “ ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*: ESTUDO EM UM INSTITUTO FEDERAL DE ENSINO”, que teve como objetivo principal descrever como se configura a relação entre Assédio Moral e SB para os servidores do IFFar, propondo instrumentos efetivos para a melhor gestão dos aspectos identificados, elaborou-se este Manual de Orientações sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*, no qual apresentou-se conceitos e características sobre as temáticas.

No dia-a-dia das organizações as mudanças ocorridas no ambiente de trabalho podem gerar desequilíbrios, individuais ou em grupo e estes podem vir a prejudicar as relações no trabalho e a vida pessoal. Nesse contexto, é primordial, planejar e articular políticas que previnam o adoecimento do servidor público pautado pela qualidade de vida no trabalho e, pela boa relação entre os colegas e o desempenho sadio de suas funções. Entende-se assim, a necessidade de gerir instituições públicas de ensino a partir de práticas de gestão que prezem por ações voltadas a promoção da saúde do servidor e prevenção de violências no ambiente de trabalho, zelando pelo bem estar físico e mental.

Assim, sugere-se que o IFFar adote um diagnóstico institucional para identificar os agentes estressores, além de políticas de Qualidade de Vida para minimizar os índices de *Burnout*, que apesar de moderado pode ser gerido pela Instituição, proporcionando ferramentas para que o entusiasmo pelo trabalho não seja perdido. Recomenda-se a criação de comissões (central e por campus) com equipes de multiprofissionais, para que sejam planejadas ações de prevenção a Síndrome de *Burnout*, também se sugere a estruturação de uma Política de Assédio Moral, a partir de comissões que possam auxiliar na prevenção dessas ocorrências, dada a importância e consequências dessa violência no ambiente de trabalho.

Portanto, espera-se que este Manual de Orientações sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout* auxilie a gestão do Instituto Federal Farroupilha, assim como os servidores públicos, TAEs e Docentes, orientando e prevenindo essas ocorrências no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T; MORENO-JIMÉNEZ, B. O *Burnout* e o profissional de Psicologia. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, 1-1, 68-75, 2003.

CASSITTO, M. G. et al. Raising awareness of psychological harassment at work. **Protecting Workers' Health Series**, n. 4, p. 15, 2012. Disponível em: http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4e.pdf. Acesso em: 05 de out. de 2019.

FREITAS, M. E. Assédio Moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. RAE - **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 2, p.7, abr./jun. 2001.

FREUDENBERGER, H. J. Staff Burn-Out. **Journal Of Social Issues**, v. 30, n. 1; 1974.

GIL-MONTE, P.R. Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, vol. 19, núm. 2, 2003, pp. 181-197.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000, p.65.

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA, **Plano de Desenvolvimento Institucional (2019-2026)**. Santa Maria, 2019. Disponível em < <https://www.iffarroupilha.edu.br/documentos-do-pdi/item/13876-pdi-2019-2026> > Acesso em 31 de out. de 2019.

LEYMANN, H. Mobbing and psychological terror at workplaces. **Violence and Victims**, 5. 1990, p.120.

LIMA F.D, BUUNK A.P, et al. Síndrome de *Burnout* em residentes da Universidade Federal de Uberlândia-2004. **Rev Bras Educ Med**. 2007; 31(2):137-146

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.B.; LEITER, M.P. **Job burnout**. **Annu Rev.Psychol.**, v. 52, 2001. Disponível em: < <https://www.wilmar-schaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf> > Acesso em: 29 de out. de 2019.

RESENDE. R. **Direito do Trabalho Esquematizado**. São Paulo: Ed. Método, 2016.

RODRIGUES, M. FREITAS, M. E. de. Assédio Moral nas instituições de ensino superior: um estudo sobre as condições organizacionais que favorecem sua ocorrência. **Cadernos EBAPE.BR**, v.12. Rio de Janeiro, 2014, p.7.

TAMAYO, A. *Burnout*: aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In: TAMAYO, A. (Org.) **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008. p. 79-80