

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

**EXPLORANDO A JUSTIÇA ORGANIZACIONAL,
BURNOUT E SAÚDE NOS SERVIDORES DA UFSM.**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Marcelo da Silva Schuster

**Santa Maria, RS, Brasil
2013**

EXPLORANDO A JUSTIÇA ORGANIZACIONAL, BURNOUT E SAÚDE NOS SERVIDORES DA UFSM.

Marcelo da Silva Schuster

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Gestão de Organizações Públicas do Programa de Pós-Graduação em Administração, Área de Concentração em Inovação e Sustentabilidade na Gestão Pública, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas.**

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

Santa Maria, RS, Brasil

2013

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Administração**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Dissertação de Mestrado

**EXPLORANDO A JUSTIÇA ORGANIZACIONAL, BURNOUT
E SAÚDE NOS SERVIDORES DA UFSM.**

elaborado por
Marcelo da Silva Schuster

como requisito parcial para a obtenção do grau de
Mestre em Gestão de Organizações Públicas

COMISSÃO EXAMINADORA:

Luciana Flores Battistella, Dr^a
(**Presidente/Orientadora**)

Márcia Zampieri Grohmann, Dr^a. (UFSM)

Andrea Cristina Dorr, Dr^a. (UFSM)

Santa Maria, 14 de Junho de 2013.

AGRADECIMENTOS

Agradecer não é somente uma forma de lembrar, mas também de reconhecer aqueles que fizeram parte desta jornada. Nesse ponto nem sempre conseguimos referenciar aqueles que nos proporcionaram chegar até aqui, mas mesmo assim eles não são esquecidos.

Todo caminho é formado por crenças e orientações, por isso agradeço a Deus por sempre abrir uma janela quando uma porta se fechou, perante as dificuldades surgiram novas habilidades para contornar as adversidades, proporcionando avançar na vida.

Agradeço principalmente a minha esposa, Valéria, por me agüentar nas reclamações, me dar força e apoio nas dúvidas e estar ao meu lado em todos os momentos, seja na calma ou nas loucuras, a sua companhia e apoio fizeram com que eu nunca duvidasse que esse empreendimento fosse capaz, alçando forças para desafios maiores, por isso lhe agradeço com todo meu amor e carinho.

Agradeço a minha família, pai, mãe, irmãs, sogro, sogra, cunhados e todos os demais por compreender minha ausência em determinados momentos. Aos amigos agradeço pela compreensão das festas e churrascos perdidos, pelos chopes, cremosas desperdiçadas e jogos não assistidos, também agradeço pela ajuda que o fizeram na minha coleta de dados.

A minha orientadora e amiga, agradeço pelas alternativas encontradas e pelos conhecimentos transmitidos, por formarmos uma ótima equipe de trabalho, tanto em períodos conturbado quanto em períodos mais calmos, sempre com bons resultados.

Agradeço aos meus colegas de trabalho pela compreensão e ajuda nessa jornada, assim como meus colegas de mestrado no apoio dispendio na minha coleta de dados, saibam que tenho grande apreço por todos e estarei disposto a ajudá-los sempre que precisarem.

Como encerrar os agradecimentos sem falar de música afinal foram horas e horas de estudos ao som de grandes músicos e compositores, então referencio alguns desses para representar esta parte do mestrado, Slash, Grohl, Kennedy, Walsh, Joe Armstrong e tantos outros que em momentos de baixa inspiração ajudaram a dar um novo animo e continuar o trabalho.

Agradeço ainda a todos os demais que aqui possam não ter se sentido citados, saibam que também tem meu reconhecimento por ter contribuído ao longo desta jornada

RESUMO

Projeto de Dissertação de Mestrado
Programa de Pós-Graduação em Administração
Universidade Federal de Santa Maria

EXPLORANDO A JUSTIÇA ORGANIZACIONAL, BURNOUT E SAÚDE NOS SERVIDORES DA UFSM

AUTOR: MARCELO DA SILVA SCHUSTER

ORIENTADORA: Prof.^a Dr.^a LUCIANA FLORES BATTISTELLA

As transformações do ambiente organizacional, nas últimas décadas, têm impactado diretamente os trabalhadores, suas percepções sobre a distribuição de recursos ou tarefas ou como eles são tratados durante este processo, podem gerar estresse no ambiente de trabalho. Quando esse estresse se dá de forma prolongada e crônica, pode levar a exaustão emocional do trabalhador, o que pode gerar formas de desligamento do local e das pessoas com quem trabalha, muitas vezes resultando em problemas de saúde diversos. Tais problemas são percebidos em indicadores como absenteísmo, afastamento para cuidado com a saúde, conflitos pessoais, etc., o que resulta em perda de produtividade para a organização. Desta forma, este estudo visa responder a seguinte questão de pesquisa: Qual o impacto da Justiça Organizacional e dos níveis de Burnout na saúde do servidor público da UFSM? Para isso utilizou-se como método o estudo descritivo, de abordagem quantitativa, com coleta de dados por meio de questionário estruturado baseado em instrumentos validados referentes a Burnout (MASLACH, 1996; 2003) e Justiça Organizacional (COLQUITT, 2001). A amostra foi composta de 511 participantes, sendo 57,3% do sexo feminino e 42,7% do sexo masculino, destes 63% ocupam cargos de natureza administrativa, 23,6% ligados a saúde e 13,4% são ligados a docência. Ficou evidenciado que os servidores apresentam níveis moderados de Burnout (1,5), sendo o sexo feminino quem apresenta maiores índices de Burnout na instituição, a Percepção de Justiça Organizacional também se encontra em patamar médio (3,91), ainda em relação a Justiça Organizacional foi encontrado diferença entre as lotações dos servidores, sendo quem trabalha vinculado a Reitoria apresenta média menor. Com relação às hipóteses do estudo, H1: Justiça Organizacional impacta positivamente na saúde percebida; H2: O nível de Burnout influencia negativamente na saúde percebida dos servidores; H3: Quanto Maior a Justiça Organizacional Menor o Nível de Burnout nos Servidores, todas foram confirmadas, através dos testes de correlação e regressão. Sendo possível depreender que com o aumento da percepção de Justiça Organizacional os níveis de Burnout nos servidores da UFSM diminuem em 26,7%. Quando o Nível de Burnout dos servidores aumento sua percepção de saúde diminui na proporção de 8% e quando a percepção de Justiça Organizacional aumenta a percepção de saúde dos servidores aumenta num nível de 5%. Como sugestão fica o desenvolvimento de treinamentos e relações interpessoais a todos os servidores, principalmente os que ocupam cargos de chefia, para tratar aspectos da justiça interacional, além da realização do dimensionamento em âmbito da universidade para tratar aspectos da justiça processual e distributiva.

Palavras Chave: Justiça Organizacional; Burnout; Saúde dos Servidores

ABSTRACT
Master's Thesis Project
Graduate Program in Management
Federal University of Santa Maria

**EXPLORING THE ORGANIZATIONAL JUSTICE, HEALTH AND BURNOUT IN
SERVERS UFSM.**

AUTHOR: MARCELO SILVA SCHUSTER

GUIDANCE: Prof. Professor Dr. LUCIANA FLORES BATTISTELLA

The transformation of the organizational environment in recent decades, have directly impacted employees, their perceptions about the distribution of resources or tasks or how they are treated during this process can create stress in the workplace. When this stress occurs in a prolonged and chronic, can lead to emotional exhaustion of workers, which can generate forms of shutdown of the site and the people you work with, often resulting in various health problems. Such problems are perceived as indicators absenteeism, withdrawal for health care, personal conflicts, etc., Resulting in loss of productivity for the organization. Thus, this study aims to answer the following research question: What is the impact of organizational justice and Burnout levels in the health of the public servant UFSM? For this we used descriptive study method, a quantitative approach to data collection through structured questionnaire based on validated instruments related to Burnout (Maslach, 1996, 2003) and Organizational Justice (Colquitt, 2001). The sample consisted of 511 participants, 57.3% female and 42.7% male, 63% of those in positions of administrative, 23.6% related to health and 13.4% are linked to teaching . It was evident that the servers have moderate levels of Burnout (1.5), and the female who has the highest rates of Burnout in the institution, Perceived Organizational Justice also found in the average level (3.91), even compared to organizational justice differences were found between the manning of the servers, who works with the Dean has linked lower average. With respect to the study hypotheses, H1: Organizational Justice positive impact on perceived health; H2: The level of Burnout negatively influence the perceived health of the servers; H3: The greater the Organizational Justice Minor Level of Burnout in Servers, all were confirmed, through tests of correlation and regression. Is possible to conclude that with the increase in organizational justice perception levels of Burnout on servers UFSM decrease by 26.7%. When the Burnout level servers increase their health perception decreases in the proportion of 8% and when the perceived Organizational Justice increases the perceived health of servers increases to a level of 5%. As a suggestion is the development of training and interpersonal relationships to all servers, especially those who are in management positions, to address aspects of interactional justice, in addition to the completion of scaling in the university to address aspects of procedural and distributive justice.

Keywords: Organizational Justice; Burnout; Servers Health

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 -	Legislações de Saúde do Servidor Público.....	23
QUADRO 2 -	Dimensões da Justiça Organizacional.....	29
QUADRO 3 -	Escalas de Percepção de Justiça Validadas no Brasil.....	37
QUADRO 4 -	Caracterizam Essas Três Dimensões de Burnout.....	40
QUADRO 5 -	Sintomas da Síndrome de Burnout.....	40
QUADRO 6 -	Escalas de Burnout.....	45
QUADRO 7 -	Construto de Saúde.....	52
QUADRO 8 -	Construto de Burnout.....	53
QUADRO 9 -	Construto Justiça Organizacional.....	54
QUADRO 10 -	Estrutura da coleta de dados.....	55
QUADRO 11 -	Estrutura do Instrumento	58
QUADRO 12 -	Estratificação da Amostra.....	60
QUADRO 13 -	Valores de Burnout.....	74
QUADRO 14 -	Coefficiente de correlação entre as variáveis	79

LISTA DE TABELAS

TABELA 01 -	Características da Amostra.....	67
TABELA 02 -	Variáveis por fatores de Burnout.....	69
TABELA 03 -	Fatores da Justiça Organizacional.....	71
TABELA 04 -	Médias das Escalas e suas Dimensões.....	73
TABELA 05 -	Diferenças entre Sexo para Percepção de Justiça Organizacional e Burnout.....	76
TABELA 06 -	Influência das Férias nos últimos 60 dias.....	76
TABELA 07 -	Influência do cargo de supervisão.....	77
TABELA 08 -	ANOVA para Justiça Organizacional e Lotação dos Servidores.....	77
TABELA 09 -	ANOVA para faixa etária.....	78
TABELA 10 -	Impacto da Justiça Organizacional na percepção de Saúde.....	80
TABELA 11 -	Impacto do Burnout na Percepção de Saúde.....	81
TABELA 12 -	Impacto da Justiça Organizacional no Burnout.....	81

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Áreas a Serem Atendidas pelo SIASS.....	24
FIGURA 2 - Unidade SIASS UFSM Código – 20.....	25
FIGURA 3 - Modelo Conceitual.....	47
FIGURA 4 - Modelo Conceitual e Hipóteses Confirmadas.....	82

LISTA DE APÊNDICE

APÊNDICE A - Instrumento de Coleta de dados.....	110
APÊNDICE B - Estatísticas descritivas das Escalas.....	114

LISTA DE SIGLAS

3ES	Encontro de Estudos em Estratégia
ANOVA	Análise Univariada de Variância
ANPAD	Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
CAL	Centro de Artes e Letras
CCNE	Centro de Ciências Naturais e Exatas
CCR	Centro de Ciências Rurais
CE	Centro de Educação
CEFD	Centro de Educação Física e Desporto
CT	Centro de Tecnologia
CTISM	Colégio Técnico Industrial de Santa Maria
DP	Despersonalização
EE	Exaustão Emocional
EMA	Encontro da Divisão de Marketing
ENADI	Encontro de Administração da Informação
ENANPAD	Encontro da ANPAD
ENAPG	Encontro de Administração Pública e Governança
ÊNEO	Encontro da Divisão de Estudos Organizacionais
ENEPG	Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade
ENGPR	Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho
EPT	Envolvimento Pessoal no Trabalho
HUSM	Hospital Universitário de Santa Maria
IFF	Instituto Federal Farroupilha
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
IPE	Núcleo de Educação Infantil Ipê Amarelo
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
MBI	Maslach Burnout Inventory
MBI-ES	Maslach Burnout Inventory – Educators Survey
MBI-GS	Maslach Burnout Inventory – General Survey
MBI-HSS	Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey
MBI-SS	Maslach Burnout Inventory – Student Survey
OLBI	Oldenburg Burnout Inventory
PF	Polícia Federal
PRF	Polícia Rodoviária Federal
RF	Receita Federal
SIASS	Subsistema Integrado de Atenção a Saúde do Servidor
SIPEC	Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
UNIPAMPA	Universidade Federal do Pampa

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	13
1.1	Definição da problemática do estudo	16
1.2	Objetivos	16
1.2.1	Objetivo Geral.....	16
1.2.2	Objetivos Específicos.....	17
1.3	Justificativa	17
1.4	Estrutura do trabalho	19
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	21
2.1	Saúde dos Servidores Públicos	21
2.2	Justiça Organizacional	26
2.2.1	Justiça Distributiva.....	29
2.2.2	Justiça Processual.....	30
2.2.3	Justiça Interacional.....	31
2.2.4	Estudos Anteriores de Justiça Organizacional.....	32
2.2.5	Escalas em Justiça Organizacional.....	37
2.3	Burnout	38
2.3.1	Estudos Anteriores de Burnout.....	41
2.3.2	Escalas em Burnout.....	44
2.4	Modelo Conceitual da Pesquisa	46
2.5	Hipóteses	47
2.5.1	Justiça Organizacional e Saúde.....	48
2.5.2	Burnout e Saúde.....	48
2.5.3	Justiça Organizacional e Burnout.....	49
3.	MÉTODO	51
3.1	Tipo de Pesquisa	51
3.2	Operacionalização dos Construtos	52
3.2.1	Saúde dos Servidores.....	52
3.2.2	Burnout.....	52
3.2.3	Justiça Organizacional.....	53
3.3	Técnica de Coleta de Dados	55
3.3.1	Pesquisa Bibliográfica.....	56
3.3.2	Pesquisa Documental.....	56
3.3.3	Questionário.....	56
3.4	População Alvo	58
3.5	Análise de Dados	61
3.6	Aspectos Éticos da Pesquisa	62
3.6.1	Critério de Inclusão.....	62
3.6.2	Critério de Exclusão.....	63
4.	RESULTADOS	65
4.1	Caracterização do Perfil dos Participantes	65
4.2	Análise Fatorial Exploratória	68
4.3	Confiabilidade das Escalas	72
4.4	Nível de Burnout e Percepção de Justiça Organizacional nos Servidores da UFSM	73
4.5	Influência do perfil dos participantes na percepção de Justiça Organizacional e Burnout	75

4.6	Relação entre Justiça Organizacional, Burnout e Saúde.....	78
4.7	Proposições Gerenciais.....	82
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	85
6.	REFERÊNCIAS.....	89
7.	APÊNDICES.....	110

1. INTRODUÇÃO

O trabalho é importante na vida dos seres humanos, já que é nele que o ser humano busca a sobrevivência e realizações diversas, ou seja, o trabalho pode ser considerado um fator de manutenção da condição da vida, um fator de felicidade ou pode constituir-se ainda em um fator de dor ou tensão.

De acordo com Clegg, Kornberger e Pitsis (2011) a preocupação com a saúde do colaborador é uma obrigação tanto em nível público como privado e pode ser definidas como o cumprimento de legislação, políticas, decretos referentes às práticas e processos com objetivo de proteção de todos os trabalhadores de dano físicos e/ou mentais ou morte no local de trabalho.

Apesar das transformações ocorridas ao longo do século XX e a incorporação de idéias e valores de cunho social, político, econômico e cultural que passaram a vigorar como parte fundamental das organizações e da gestão de pessoas, a gestão pública parece continuar pautada nos princípios burocráticos da impessoalidade, do tecnicismo e do mecanicismo, orientada por uma ótica que considera os funcionários como indivíduos incompletos, isto é, indivíduos que, em sua personalidade, não possuem o componente emocional e cuja capacidade mental não extrapola o estritamente requerido para o exercício da sua atividade (GOMES; QUELHAS, 2003).

Essa estrutura de gestão que apresenta as disfunções da burocracia inseridas na prática diária, aliada às pressões e complexidade do ambiente possibilita o surgimento de problemáticas envolvendo processos, pessoas, relacionamentos e comunicação. Essa realidade passa a desempenhar um papel fundamental no que tange a saúde e qualidade de vida dos colaboradores, já que o ambiente de trabalho pode ser a fonte geradora de muitos desses transtornos.

Em virtude de perdas de diversos tipos e considerando a emergência de mudanças que possibilitem melhores resultados, as teorias da Administração passaram a inserir a proposta humana em seus estudos, considerando contribuições da sociologia e psicologia bem como das propostas de inserção de indicadores do comportamento humano no trabalho. Essa evolução no estudo do comportamento humano e seu impacto no trabalho confere às pessoas o patamar estratégico nas organizações (GIBSON et al., 2006).

De acordo com Coetzee (2005) um dos conceitos fundamentais para a interação social humana no trabalho surgiu na década de 60 e se refere ao entendimento ou noção de justiça que o indivíduo têm em relação a alguma organização ou situação. O tema Justiça não é um tema recente, o mesmo já fazia parte das discussões de filósofos na antiga Grécia. Já as teorias relacionadas a Justiça Organizacional tem suas raízes na década de 1960, com as reflexões sobre o que é justo ou não na organização. Homans (1961), em seus estudos, enfatiza a proposta de que justo é tudo aquilo que é proporcional ao esforço e trabalho despendido e, posteriormente, com Adams (1963;1965) com os estudos da inequidade e a teoria da equidade que trata da justa distribuição das recompensas no local de trabalho. O conceito de Justiça Organizacional (*organizational fairness*) tem como foco a maneira através da qual os empregados determinam se foram tratados de maneira justa em seu trabalho e de que forma outras variáveis relacionadas ao trabalho podem ser influenciadas neste processo (MOORMAN, 1991 apud MAIA, 2005).

Considerando a visão anteriormente apresentada pode-se considerar também que a Justiça Organizacional é um dos elementos do comportamento organizacional, já que as decisões de promoção, atribuição de tarefas, atribuições de recompensas ou apenas sobre qualquer outro tipo de intercâmbio social, envolvem a percepção de justiça (COETZEE, 2005).

Sendo um elemento essencial, a Justiça Organizacional também tem relação direta com outros temas que influenciam na gestão das organizações e no alcance das metas estabelecidas. A dificuldade se dá pelo fato de que praticamente todas as decisões que envolvam as pessoas em âmbito estratégico perpassam pela percepção individual dos colaboradores, percepção essa que pode desencadear reações em nível organizacional. A percepção dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho pode direcionar-se do justo ao injusto e uma das conseqüências relacionadas a esse entendimento de justiça é o Burnout (ALMEIDA; SILVA; SANTOS, 2006; KNUDSEN; DUCHARME; ROMAN, 2006; KRISCHER; PENNEY; HUNTER, 2010; ALMEIDA; SILVA; CARVALHO, 2006).

O termo Burnout (Burn + out) alude gíria inglesa utilizada por engenheiros aeronáuticos, desde 1940, para sintetizar “queima total”. Na medicina referencia o estado de esgotamento físico e mental, que apresenta sinais de estresse crônico relacionado à dinâmica e ambiência de trabalho (JBEILI, 2008). Sua primeira referência com Freudenberger, em 1974, no qual foi conceituado como um “desgaste humano”, entendido como um sentimento de exaustão, falta de energia ou recursos para persistir perante um quadro de grande irritabilidade, a partir deste momento, o assunto passou a ser notado pelos estudiosos. Cristina

Maslach, uma das pesquisadoras mais referenciadas no que tange a este assunto, publicou em 1978 um estudo sobre Burnout referindo-se a esse como “queimar-se”, um esgotamento do trabalhador, enfocando as atividades com prestação de serviço e tendência assistencial, ou seja, aquelas funções com maior envolvimento com o intangível e com as pessoas. A pesquisadora estruturou sua compreensão do Burnout em três características distintas: esgotamento, despersonalização e baixa realização pessoal, tais conceitos serão aprofundados em melhores trabalhos, posteriormente.

O Burnout é um tema que ganhou espaço, ao longo das últimas décadas, nos estudos do comportamento humano em virtude das transformações do ambiente e da complexidade organizacional que se tornou uma constante, bem como as pressões sobre os trabalhadores, proveniente das novas tecnologias, prazos menores, recursos escassos, concorrência acirrada e maior controle social sobre o ambiente organizacional.

Segundo Soboll (2002), a Síndrome de Burnout proporciona mecanismos defensivos do individualismo e do descomprometimento no trabalho, mobilizados diante do sofrimento da falta de reconhecimento e da fadiga física e psíquica, relacionando trabalho com estresse e doenças, podendo resultar em trabalhadores doentes, objetivos não atendidos, produtos de má qualidade e um alto custo organizacional, podendo levar a outras consequências tanto organizacionais como sociais. Para Demerouti et al. (2001) as restrições no ambiente de trabalho e o Burnout se desenvolve independentemente do tipo de ocupação, basta as exigências do trabalho serem altas e os recursos de trabalho limitados, gerando altas cargas de estresse.

Essa realidade e entendimento das vantagens competitivas não diferem para organizações públicas e privadas, já que, tanto uma como a outra precisa cumprir com seus objetivos por meio do trabalho das pessoas. Lima (2006) afirma que quando comparadas a administração pública e a privada geralmente estabelecem-se pontos de referência específicos, omitindo as características essenciais de cada uma, porém referente a perspectiva de comportamento organizacional a realidade é a mesma em termos de obrigações para os colaboradores e criação de um ambiente adequado ao trabalho.

Diante do exposto este estudo visa abordar a questão de saúde dos servidores da Universidade Federal de Santa Maria considerando para isso dois construtos principais dentro da área de comportamento organizacional que são: Justiça Organizacional e *Burnout*.

1.1 Definição da problemática do estudo

Cada vez mais as organizações percebem que uma premissa básica para melhores resultados é uma efetiva gestão de pessoas. O ambiente global, no entanto tornou a tarefa dos gestores ainda mais complexa, já que inseriu novos elementos no contexto organizacional como a internet, os padrões internacionais, a tecnologia, entre outros que vieram para contribuir com o desenvolvimento das organizações e da sociedade.

A gestão pública seguiu as mesmas premissas nas formas de controle, porém muitas vezes nos demais aspectos ficaram obsoletos, gerando desconfortos em áreas da gestão do relacionamento entre os superiores e subordinados. Com isso, a gestão das organizações tem uma tarefa fundamental que é o entendimento de como as pessoas agem, interagem e percebem seu ambiente visando uma gestão mais eficiente e um cenário organizacional mais equilibrado e saudável.

Baseado nessa proposta é que a questão de pesquisa deste estudo visa identificar os impactos percebidos na saúde dos colaboradores (servidores) a partir da identificação das percepções de justiça no trabalho e dos níveis de Burnout. Dessa forma o problema de pesquisa foi definido como:

Qual é o impacto da Justiça Organizacional e dos níveis de Burnout na saúde do servidor público da UFSM?

1.2 Objetivos

Para responder ao problema de pesquisa foram elaborados objetivos geral e específicos.

1.2.1 Objetivo Geral

Diagnosticar a saúde do servidor público da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) a partir da percepção de Justiça Organizacional e dos níveis de Burnout.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar a percepção de Justiça Organizacional entre os servidores da UFSM;
- ✓ Identificar os níveis de Burnout nos servidores da UFSM;
- ✓ Verificar os níveis de percepção de saúde dos servidores da UFSM;
- ✓ Analisar a influência do perfil dos servidores da UFSM sobre a Percepção de Justiça, Burnout e Saúde;
- ✓ Verificar se a saúde dos servidores é influenciada pela Justiça Organizacional;
- ✓ Analisar se a saúde dos servidores é influenciada pelos níveis de Burnout;
- ✓ Propor sugestões para desenvolvimento do ambiente organizacional;

1.3 Justificativa

A proposta do tema encontra justificativa no fato de que as mudanças que ocorrem no ambiente organizacional têm reflexos sobre as percepções dos trabalhadores. As percepções dos trabalhadores sobre as distribuições de recursos ou tarefas, da forma como essas distribuições são realizadas, como eles são tratados durante este processo, sobre quais informações eles recebem e o porque disso tudo, se feitas de forma incorreta podem gerar estresse no ambiente de trabalho. Quando esse estresse se dá de forma prolongada e crônica o mesmo pode levar a exaustão emocional do trabalhador, e a formas de ele se desligar do trabalho, refletindo também em sua saúde. Esses reflexos, muitas vezes, são vistos em faltas ao trabalho para cuidado da própria saúde, levando a gastos desnecessários, objetivos não atendidos, conflitos pessoais e organizacionais propiciando ambientes tensos.

Neste cenário a noção de Justiça Organizacional e Burnout demonstram sua relevância considerando a evolução na quantidade de publicações na área de Administração. Evidencia-se que tais estudos comprovam que a estrutura organizacional é afetada pelos aspectos da Justiça Organizacional, bem como pelo desempenho prejudicado por motivo de altos níveis de Burnout. A simples alocação de pessoas como recursos utilizados dentro da organização pode

não ter resultados eficazes, sendo, necessário considerar recursos humanos como sujeitos que influenciam e são influenciados dentro do ambiente organizacional (SCHUSTER; DIAS, 2012).

Desta forma, quando as influências do ambiente de trabalho acabam por sobrecarregar os colaboradores podem ocasionar consequências como dores musculares, enxaquecas, transtornos cardiovasculares, falta de atenção e concentração, sentimento de alienação, impaciência, baixa auto-estima, desconfiança, paranóia, negligência ou excesso de escrúpulos, irritabilidade, incremento de agressividade, perda de iniciativa, tendência ao isolamento, perda de interesse pelo trabalho, absenteísmo, ironia e cinismo (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Muitos desses sintomas podem ser verificados nos indicadores do setor de Recursos Humanos, tais como o absenteísmo para tratamento da própria saúde, o que traz encargos para as organizações, nas organizações públicas esses afastamentos são regidos pela lei 8.112/90 em sua seção IV, no artigo 202 (BRASIL, 1990b).

Na UFSM, do último trimestre de 2010 ao terceiro trimestre de 2012 foram registradas 4.763 ocorrências de afastamento dos servidores para cuidar da própria saúde, resultando em 91.804 dias de afastamento do trabalho quando somado de todos os servidores que tiveram ocorrências (Fonte: SIASS – Código 20).

Quando transformado esse número em uma base de valores, levando em considerações a remuneração inicial básica de cada cargo, desconsiderando incentivos a qualificação, progressões e gratificações, o valor ultrapassa R\$ 6.803.238,00 mostrando a importância do tema para a gestão pública, uma vez que servidor doente é um servidor que não apresenta condições de desempenhar seu trabalho com a sociedade.

Pode-se aludir, então, que em virtude dos custos gerados com a saúde e o comportamento humano, a necessidade de estudar a existência de Burnout ou percepção de injustiça no trabalho com vistas a planejar ações de cunho prático para a prevenção ou tratamento de uma situação de desequilíbrio no ambiente de trabalho. Considerando a existência de uma unidade de Subsistema de Atenção a Saúde do Servidor (SIASS) dentro da estrutura da UFSM pode-se contribuir para um melhor direcionamento das ações desse sistema, beneficiando assim os servidores.

Em termos teóricos o estudo pode contribuir para o avanço do entendimento dos construtos abordados no âmbito da Administração Pública, uma vez que no Brasil existem poucos estudos na área da administração sobre Justiça Organizacional e Burnout, e quando os

dois são relacionados o número diminui, podendo contribuir para o desenvolvimento de ações na área de comportamento organizacional.

1.4 Estrutura do Trabalho

Essa dissertação está estruturada em 5 (cinco) seções. A introdução que descreve a problemática do estudo, objetivos e justificativa, o Referencial Teórico que aborda a conceituação dos construtos de Saúde dos Servidores, Justiça Organizacional, através de sua perspectiva histórica, o desenvolvimento das dimensões de justiça, estudos anteriores e escalas encontradas.

Outro subitem é o *Burnout*, abordado de acordo com a literatura nacional e internacional, referenciando-se em exaustão a temática escolhida dentro do contexto dos impactos na organização e da relação com a saúde dos colaboradores, através de estudos anteriores e das escalas encontradas.

Após são apresentados o Método do Estudo, que consiste em um estudo descritivo e quantitativo estratificado por centros da UFSM. Em sequência os Resultados apresentam o que foi encontrado na pesquisa realizada, começando pela caracterização da amostra da pesquisa, após apresenta a realização da análise fatorial exploratória, os testes de confiabilidade das escalas e as médias encontradas em cada escala junto aos servidores da UFSM. Posteriormente parte-se para a verificação da influência do perfil dos participantes sobre a percepção de Justiça Organizacional, Saúde e Burnout, a verificação das relações entre as variáveis e os testes de hipóteses e a apresentação de proposições gerenciais. Por fim são apresentadas as Considerações Finais do estudo, com suas limitações e sugestões para futuras pesquisas e as Referências utilizadas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para compor o referencial teórico desse estudo optou-se por trabalhar três temas, a saúde dos servidores públicos, a Justiça Organizacional e o *Burnout* sob a luz do comportamento organizacional. Tais reflexões partem de diversos achados empíricos e se fazem necessárias para a compreensão da saúde dos servidores públicos.

Ressalta-se mais uma vez a necessidade da investigação dos temas já que as condições do ambiente de trabalho (percepção de injustiça, exaustão, estresse, conflitos, etc.) e da saúde do colaborador além de influenciarem diretamente na qualidade de vida do indivíduo, pode impactar bruscamente nos resultados da organização. Isso porque as ações, processos e atividades que produzem produtos e serviços nas organizações são desempenhados por pessoas que precisam estar em um ambiente que facilite a execução das tarefas.

2.1 Saúde dos Servidores Públicos

Segundo o Ministério da Saúde (2004), trabalhadores são todas as pessoas que exercem atividades para sustento próprio e/ou de seus dependentes, qualquer que seja sua forma de inserção no mercado de trabalho, nos setores formais ou informais da economia e saúde, enquanto patrimônio do trabalhador é condição essencial e fundamental para o convívio social, indissociável do trabalhador, ferramenta primeira no desenvolvimento das relações de produção. Ressalta-se que o trabalho é um dos elementos que mais interferem nas condições e qualidade de vida do homem e, portanto, na sua saúde.

A Lei Orgânica da Saúde (Lei 8080/90) define Saúde do Trabalhador como um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho (BRASIL, 1990a).

A estabilidade emocional, a iniciativa e a motivação para atuar nas situações de emergência e nas situações de sobrecarga emocional, o discernimento e o raciocínio rápido, a facilidade para a comunicação interpessoal, o senso de observação e de responsabilidade, a capacidade para o trabalho, vivacidade e a perseverança são alguns dos critérios, que devem

ser observados, para a seleção dos profissionais que irão desenvolver suas atividades no serviço de público.

Frequentemente, o sofrimento e a insatisfação do trabalhador manifesta-se não apenas pela doença, mas nos índices de absenteísmos, conflitos interpessoais e extra trabalho. Jornadas de trabalho longas, com poucas pausas destinadas ao descanso e/ou refeições de curta duração, em lugares desconfortáveis, turnos de trabalhos noturnos, turnos alternados ou turnos iniciados muito cedo, ritmos intensos ou monótonos, pressão de supervisores ou chefes por mais velocidade e produtividade causam quadros ansiosos, fadiga crônica e distúrbios do sono (DIAS, 2001).

No serviço público, muitas dessas características podem ser identificadas, além delas destaca-se que para atender adequadamente as necessidades da comunidade, os servidores públicos precisam seguir princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência (BRASIL, 1988), apresentando em suas características um “apego” às regras e rotinas, supervalorização da hierarquia, paternalismo nas relações, apego ao poder, pois para o servidor público só é permitido fazer o que está na lei, o que muitas vezes pode dificultar a execução de políticas voltadas aos colaboradores.

No que tange as políticas de atenção a saúde dos servidores, elas são unificadas a todas as instituições federais e regidas por legislação específica. A base das obrigações trabalhistas do poder público com seus servidores estão contidos na lei 8112/90 (Estatuto do Servidor Público), em suas seções IV, V e VI, a lei 8112/90 e abordam em seus artigos 202 a 214, os direitos referentes aos cuidados da saúde dos servidores, tais como as licenças para tratamento de saúde dos servidores e das licenças de acidentes de trabalho (BRASIL, 1990b).

A aplicação dessas seções difere em cada órgão, devido as estruturas, recursos e localizações disponíveis, o que muitas vezes apresenta disparidades entre órgãos, apresentando muitas vezes algumas das características supracitadas. Essas deficiências levaram preocupações para o Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC), que buscou desenvolver ações conjuntas nos campos de segurança e de saúde dos servidores da Administração Pública Federal.

Em 2003, foi criada a Coordenação Geral de Seguridade Social e Benefícios do Servidor da Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, buscando a sistematização de uma política de saúde para o servidor público, e lançou diversas legislações sobre a operacionalização destes serviços, tais como segue no Quadro 1.

Legislação	Definição
Decreto Nº 6.833/09 (BRASIL, 2009a)	Institui o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal - SIASS e o Comitê Gestor de Atenção à Saúde do Servidor
Decreto No 6.856/09 (BRASIL, 2009b)	Regulamenta o art. 206-A da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990 - Regime Jurídico Único, dispondo sobre os exames médicos periódicos de servidores;
Decreto nº 7.003/09 (BRASIL, 2009c)	Regulamenta a licença para tratamento de saúde, de que tratam os arts. 202 a 205 da Lei no 8.112/90;
Portaria Normativa Nº 4, de 15.09.09 (BRASIL, 2009e)	Estabelece orientações para aplicação do Decreto nº 6.856, de 25.05.09, que dispõe sobre os exames médicos periódicos dos servidores dos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – SIPEC;
Portaria Normativa Nº 3, DE 30.07.09	Estabelece orientações aos órgãos e entidades do SIPEC sobre a assistência à saúde suplementar do servidor ativo, inativo, seus dependentes e pensionistas.
Portaria Conjunta SRH/SOF/MP Nº 1, DE 29.12.09 (BRASIL, 2009d)	Estabelece os valores da participação da União no custeio da assistência à saúde suplementar do servidor e demais beneficiários de que trata a Portaria Normativa SRH nº 3, de 30.07.09;
Portaria Normativa Nº 2, DE 22.03.10 (BRASIL, 2010b)	Estabelece orientações básicas aos órgãos e entidades do SIPEC sobre os procedimentos mínimos para a realização de Acordos de Cooperação Técnica para a criação das unidades do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal previstos no art. 7º do Decreto No- 6.833, de 29.04.09;
Portaria SRH Nº 1261, DE 05.05.10 (BRASIL, 2010e)	Institui os Princípios, Diretrizes e Ações em Saúde Mental que visam orientar os órgãos e entidades do SIPEC da Administração Pública Federal sobre a saúde mental dos servidores;
Portaria Normativa Nº 3, DE 07.05.10 (BRASIL, 2010c)	Estabelece orientações básicas sobre a Norma Operacional de Saúde do Servidor - NOSS aos órgãos e entidades do SIPEC, com o objetivo de definir diretrizes gerais para implementação das ações de vigilância aos ambientes e processos de trabalho e promoção à saúde do servidor;
Portaria Normativa Nº 5, DE 11.10.10 (BRASIL, 2010d)	Estabelece orientações aos órgãos e entidades do SIPEC sobre a assistência à saúde suplementar do servidor ativo, inativo, seus dependentes e pensionistas e dá outras providências;
Portaria Nº 783, DE 07.04.11 (BRASIL, 2011)	Estabelece a obrigatoriedade da utilização do módulo de Exames Médicos Periódicos do SIAPE-Saúde aos órgãos e entidades do SIPEC;
Orientação Normativa MPOG/SRH N º 02, DE 19.02.10 (BRASIL, 2010a)	Estabelece orientação sobre a concessão dos adicionais de insalubridade, periculosidade, irradiação ionizante e gratificação por trabalhos com Raios-X ou substâncias radioativas, e dá outras providências.

Quadro 1 - Legislações de Saúde do Servidor Público

Fonte: Elaborado pelo autor com base nas legislações vigentes.

Essas instruções técnicas tiveram como objetivo o atendimento de três pilares: 1) promoção adequada das condições ambientais; 2) controle dos fatores causadores de doenças e; 3) prevenção, redução e eliminação das causas prejudiciais a saúde dos trabalhadores.

No papel de gestor, o Governo Federal vem, ao longo dos últimos anos, buscando desenvolver um sistema que abrange esses três pilares e proporcione melhores condições de

trabalho e qualidade de vida para seus servidores, na busca por essa operacionalização foi desenvolvido o Subsistema de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS).

Com o objetivo de atender e padronizar a política de atenção à saúde e segurança do trabalho e após debates entre os dirigentes públicos o Governo Federal, em 2009, através do Decreto nº 6.833 de 29 de abril de 2009 criou o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS) (BRASIL, 2009a). O SIASS tem seus objetivos descritos 2º artigo do Decreto nº 6.833/09 como segue:

Art. 2º O SIASS tem por objetivo coordenar e integrar ações e programas nas áreas de assistência à saúde, perícia oficial, promoção, prevenção e acompanhamento da saúde dos servidores da administração federal direta, autárquica e fundacional, de acordo com a política de atenção à saúde e segurança do trabalho do servidor público federal, estabelecida pelo Governo.

Para o desenvolvimento do subsistema, optou-se por trabalhar em módulos, pois muitas estruturas começaram do zero e outras apresentavam somente parte dos profissionais necessários e ou instalações requeridas, os módulos estabelecidos e sua ordem de execução são apresentados na Figura 1:

Figura 1: Áreas a serem atendidas pelo SIASS



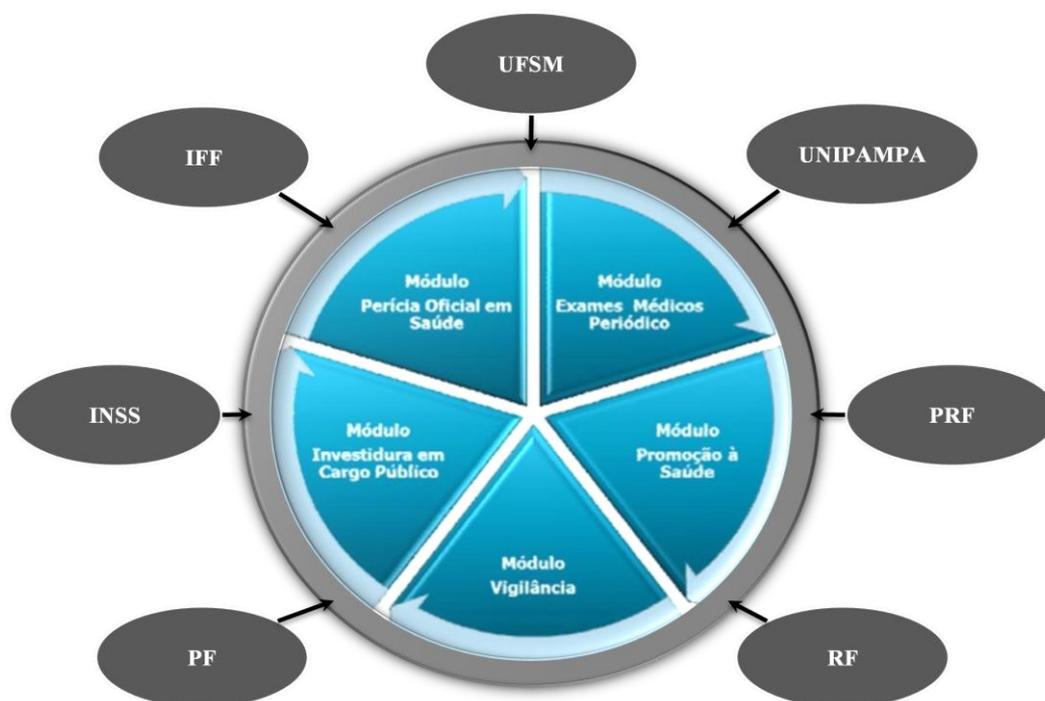
Fonte: Batista (2011)

O Governo Federal optou pela área de perícia médica, com o módulo de Perícia Oficial em Saúde, para o início do desenvolvimento do SIASS, o segundo passo estabelecido é o módulo de exames periódicos, posteriormente seguirá aos módulos de promoção à saúde, vigilância e Investidura em Cargo Público, como demonstrado na figura 1.

Em 22 de março de 2010, o Governo Federal editou a Portaria Normativa Nº 2, onde ficaram estabelecidas as operacionalizações para a firmação de Acordos de Cooperação Técnica para a criação das unidades SIASS, permitindo assim que acordos fossem formalizados para a criação das unidades que executam os pilares da saúde e segurança dos servidores públicos (SCHUSTER, 2011).

A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), em conjunto com a Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), o Instituto Nacional do Seguro Social/SRIII (INSS), Receita Federal– SAMF/RS (RF), Instituto Federal Farroupilha (IFF), Polícia Rodoviária Federal - 9ª SRPRF/RS (PRF) e a Polícia Federal- DPF/RS (PF) criaram um grupo de trabalho para a discussão e formalização da Unidade SIASS UFSM, conforme a Figura 2.

Figura 2 – Unidade SIASS UFSM código 20



Fonte: Elaborado pelo autor

A Figura 2 descreve como a estrutura e influências sobre a Unidade SIASS estão estruturadas. A unidade busca atender as necessidades de ambientes mais saudáveis para os servidores, para isso está estruturando um banco de dados com as informações da saúde dos servidores em seu sistema através de dados das perícias realizadas, dos exames admissionais, para, posteriormente, proporcionar programas de promoção a saúde.

Contudo essas informações são somente sobre as consequências, devido à influência do ambiente organizacional, tanto internas quanto externas sobre os servidores gerando tensões e angústias faz-se necessário buscar as causas para poder melhor atingir os objetivos do SIASS.

Considerando a proposta deste estudo a saúde pode ter alguma relação com a percepção de justiça no ambiente de trabalho, já que, ao se sentir injustiçado no trabalho o indivíduo pode manifestar essa insatisfação com absenteísmo, falta de produtividade, comprometimento, depressão, etc., conforme será discutido na seção seguinte que trata da temática Justiça Organizacional.

2.2 Justiça Organizacional

A discussão sobre Justiça Organizacional emergiu da teoria motivacional da equidade de Adams (1965), que segundo Gibson et al. (2006) baseia-se na comparação que o empregado faz de seu esforço e as recompensas recebidas e ainda com o esforço e as recompensas que os colegas recebem. A necessidade de entender a percepção dos trabalhadores e a influência sobre os resultados organizacionais levaram aos estudos da Justiça Organizacional.

De acordo com Coetzee (2005) a justiça é de interesse central para os gestores modernos, tais gestores devem pautar, em sua agenda organizacional, a preocupação com a manutenção de talentos organizacionais, bem como manter sua organização atrativa para os funcionários atuais e os demais. No entanto, diferentes perspectivas, interesses e objetivos de gestores e subordinados, fazem com que seja difícil determinar exatamente o que os funcionários consideram um tratamento justo.

Para Beugré (1998) é vital o estudo da interface existente entre as percepções de justiça e o contexto dos estudos de Comportamento Organizacional, isso porque a Justiça Organizacional apresenta-se como uma constante nas rotinas pessoais e organizacionais e

relaciona-se diretamente aos comportamentos e reações dentro da organização afetando visivelmente a confiança, participação, comprometimento e saúde.

Diante disso, evidenciam-se as relações entre Justiça Organizacional com temáticas como: Comprometimento Organizacional (FILENGA; SIQUEIRA, 2006; ALMEIDA; SILVA; SANTOS, 2006; RIBEIRO, 2008; REGO; SOUTO, 2002a; RIBEIRO; BASTOS, 2010), Saúde Organizacional e Burnout (ALMEIDA; SILVA; CARVALHO, 2006 ALMEIDA, 2009; SOUSA; MENDONÇA, 2009) Avaliação de Desempenho (BEUREN; SPESSATTO, 2010; FOLGER, 1984; GREENBERG, 1993; CROPANZANO; RANDALL, 1993), Valores Pessoais (FIUZA, 2010), Oportunidades à Diversidade (PEREIRA et al., 2011) entre outros temas relacionados.

Coetzee (2005) corroborando com pensamento relacional de Justiça Organizacional evidencia que em vários estudos que têm examinado a influência de tratamento justo dos empregados sobre as variáveis organizacionais esta presente, tais como satisfação no trabalho (BATEMAN; ORGAN, 1983), confiança na lealdade ao líder (DELUGA, 1994), comportamentos de cidadania organizacional (MORRISON, 1994) e roubo (GREENBERG, 1990). Em seus achados observa que o tratamento justo e igualitário dos trabalhadores aumenta a satisfação no trabalho, melhora as relações entre supervisores e funcionários, incentiva comportamentos de cidadania e reduz os casos de roubo do empregado.

De acordo com Meireles (2006) para compreender a dinâmica laboral em toda a sua complexidade, os estudiosos buscaram estabelecer relações entre o trabalho e outras variáveis que se estendem aos demais aspectos de relevância na vida das pessoas e da comunidade, englobando facetas primordiais da natureza humana como: ética, valores, atitudes, motivação, comprometimento e, ainda, o significado do trabalho para os indivíduos. Nessa perspectiva, os estudos passaram a investigar questões sobre a influência recíproca entre o indivíduo e seu trabalho.

Os indivíduos começaram a sentir que todo o esforço despendido no trabalho possuía um valor e significava condição de auto-realização, de auto-valorização, de poder produzir e ser considerado um agente transformador importante para a execução do trabalho.

Segundo Coetzee (2005) a pesquisa em Justiça Organizacional, que remonta à década de 1960 e foi, originalmente, conduzida para testar proposições sobre a distribuição de pagamento e outras relacionadas com o trabalho recompensa. Desde então, as preocupações sobre justiça foram expressas nos domínios organizacionais, como a resolução de conflitos, seleção de pessoal, conflitos de trabalho e negociação salarial. Isto resultou no surgimento de uma variedade de diferentes abordagens para a justiça.

Os estudos sobre concepções, percepções e reações à (in)justiça por parte dos empregados em relação às organizações em que trabalham foram reunidos, a partir de 1987, sob a designação de Justiça Organizacional, termo cunhado por Jerald Greenberg (ASSMAR; FERREIRA; SOUTO, 2005).

De acordo com Assmar et al. (2005), vários estudos têm examinado a influência de tratamento justo dos empregados sobre as variáveis organizacionais. É de se esperar que um tratamento justo e igualitário dos trabalhadores aumente a satisfação no trabalho, melhore as relações entre supervisores e funcionários, incentive comportamentos de cidadania e reduza os casos de roubo do empregado, portanto, também beneficie a organização em uma perspectiva de aquisição de vantagem competitiva frente as demais organizações, face a uma moral elevada e comprometida de seus atores.

Estudos sobre justiça ganharam força nas últimas quatro décadas. Vários autores, principalmente, com publicações internacionais (ADAMS, 1965; GREENBERG, 2006; GREENBERG, 1993; COLQUITT, 2001; COLQUITT et al., 2001; COLQUITT, 2004; COLQUITT; CHERTKOFF, 2002; COLQUITT et al., 2006; CROPANZANO; RUPP, 2008; CROPANZANO; SLAUGHTER; BACHIOCHI, 2005; DAYAN; DI BENEDETTO, 2008; DE CREMER, 2007; CROPANZANO; RANDALL, 1993; THIBAUT; WALKER, 1975; LEVENTHAL; KARUZA; FRY, 1980; BIES; MOAG, 1986; REGO; CUNHA; PINHO, 2009) contribuíram e contribuem para a compreensão das funções que tal conceito exerce nos sistemas da sociedade e do mundo do trabalho. Esses estudos vêm demonstrando que as percepções de justiça ou de injustiça podem afetar diretamente o desempenho laboral.

Os estudos sobre as dimensões de justiça ainda não são conclusivos. Coetzee (2005), no entanto estabeleceu-se que o entendimento acerca do tema passa por dimensões ou tipos de justiça. A análise de justiça a partir de uma única dimensão concentra-se no que foi chamado por Greenberg (1990); Greenberg (1993) de justiça distributiva, baseada na teoria de equidade, nas concepções de satisfação e recompensas para o trabalho realizado (DEUTSCH, 1985; LEVENTHAL et al., 1980).

A análise com base em duas dimensões refere-se ao entendimento de justiça distributiva e do que foi chamado de justiça processual (THIBAUT; WALKER, 1975). Outros estudiosos utilizam três dimensões de justiça distributiva, processual e interacional (BIES; MOAG, 1986). Ainda existem autores como Colquitt (2001); Rego; Souto (2002b) que utilizam as quatro dimensões, desmembrando a justiça interacional em interpessoal e informacional. Cada uma dessas dimensões é descrita Quadro 2.

<i>DIMENSÃO</i>	<i>DESCRIÇÃO CONCEITUAL</i>	
Distributiva	Focaliza-se no conteúdo, isto é, na justiça dos fins alcançados ou obtidos. Diz respeito, por exemplo, aos salários, classificações obtidas pelas pessoas nas avaliações de desempenho, sanções disciplinares, promoções, aceitação/rejeição de candidatos, resultados dos testes de detecção de consumo de droga, fatia orçamental atribuída às unidades organizacionais, lucros distribuídos aos trabalhadores.	
Processual	Focaliza-se no processo, ou seja, na justiça dos meios usados para alcançar tais fins. Concerne, por exemplo, aos procedimentos usados nos acréscimos salariais, processos disciplinares, sistemas de avaliação de desempenho, processo de recrutamento e seleção.	
Interacional	Interpessoal	Incide sobre o grau em que o superior adota um tratamento digno e respeitador para com os seus colaboradores.
	Informacional	Centra-se no grau em que o superior fornece informações e explica/justifica as decisões que afetam as pessoas.

Quadro 2: Dimensões da Justiça Organizacional

Fonte: Rego; Souto (2002b)

2.2.1 Justiça Distributiva

A teoria da justiça distributiva foi inicialmente concebida como um enfoque unidimensional ao basear-se na teoria da equidade Adams (1965), onde a resposta à inequidade na divisão das recompensas é a equidade, sendo considerado apenas o aspecto de distribuição das recompensas em relação ao esforço despendido pelo colaborador.

A Justiça Distributiva trouxe à tona o princípio de que justo é o proporcional. Ao afirmar que “um homem em uma relação de troca com outro esperará que as recompensas líquidas ou lucro de cada homem sejam proporcionais aos seus investimentos” (HOMANS, 1961 p. 75). Tal teoria fundamentou os estudos de Adams (1965) que ficou conhecido como teoria da equidade, aquela que considera o esforço necessário em relação ao benefício recebido. Essa visão, no entanto, foi considerada incompleta para aqueles que trabalham a teoria (DEUTSCH, 1985; PAZ, 1992; LEVENTHAL et al., 1980; CROPANZANO; RANDALL, 1993).

Deutsch (1985 apud MEIRELES, 2006) argumenta que a teoria de Homans não apresenta medida absoluta para as recompensas, custos, contribuições e investimentos. Paz (1992) aponta aspectos críticos à teoria de Adams. Para a autora, a proposta de Adams, além de pautar-se por uma concepção unidimensional de justiça, tem como características

marcantes “a dinâmica de”. A crítica se da, principalmente, porque a única resposta à inequidade considerada na visão unidimensional é a equidade.

Assmar, Ferreira e Souto (2005, p. 445 *apud* SANTOS, 2010) evidenciam que a abordagem multidimensional da justiça distributiva surgiu com uma crítica à visão anterior, considerada simplista.

Em busca do alargamento do conceito, Deutsch (1985) defende a coexistência de múltiplas regras distributivas, dependendo da natureza das relações cooperativas que estão em jogo e do objetivo primordial que os grupos procuram atingir. Sendo assim, além da equidade, que predominaria nas situações em que a produtividade econômica é a meta principal, outros princípios distributivos, como a igualdade e necessidade, poderiam ser aventados: se o objetivo é a harmonia social, um resultado desejado pelo grupo é dividido igualmente entre todos os que contribuíram para ele; já se o objetivo é o desenvolvimento ou bem estar pessoal, o resultado é destinado àqueles que, no momento, apresentem maior grau de necessidade pessoal.

Deutsch (1985) explica a teoria sob o enfoque multiprincípio na tentativa de resolver falhas que começaram a surgir a partir do foco unidimensional, tratando a mesma sobre o julgamento da equidade (receber de acordo com o que contribuiu), igualdade (todos receberem o mesmo valor) e necessidade (cada um recebe de acordo com o que precisa), saindo um pouco da percepção individual dos trabalhadores.

Porém a justiça distributiva não conseguiu explicar todas as reações dos trabalhadores, uma vez que mesmo com resultados desfavoráveis, quando os procedimentos eram definidos e imparciais os trabalhadores poderiam aceitá-los como justos (CROPANZANO; BOWEN; GILLILAND, 2007). Portanto essa teoria estrutura-se basicamente a relação entre os meios despendidos e os resultados alcançados, o que motivou os estudos da teoria processual.

2.2.2 Justiça Processual

A teoria justiça processual surge a partir da proposta de que uma situação é justa quando os procedimentos, critérios e regras estabelecidas para as elaboração e distribuições de recursos, orçamento, promoções benéficas e demissões são justas, independente dos resultados (THIBAUT; WALKER, 1975). Diante disso os colaboradores passam a julgar não somente o fim, ou seja, as recompensas, mas também os meios, que neste caso são os processos que são estabelecidos e quando esses são considerados justos. A tendência é que os

trabalhadores aceitem melhor os resultados desfavoráveis e busquem para si a responsabilidade de melhorar quando consideram que os processos são justos.

A justiça processual é estruturada nos processos de tomadas de decisões e aplicação de recursos, recompensas, demissões entre outras atividades relacionadas com os indivíduos que podem gerar sentimento de desconformidade e insatisfação com a organização, para que sejam bem estruturados e claros visando um tratamento respeitoso, de confiança e neutralidade por parte da organização com seus trabalhadores e ajudar a organização a melhorar o desempenho organizacional.

O estabelecimento dessas regras visam fornecer aos trabalhadores um entendimento em relação às decisões tomadas, isso porque, quando o processo tem regras estabelecidas, os trabalhadores sabem que existe uma linha de procedimentos a serem seguidos e não a escolha de quem estiver no poder. Segundo Beuren e Spessatto (2010), essas regras servem como uma forma estruturada de ter consistência, não enviesamento, exatidão da informação, possibilidade de correção, representatividade e ética na tomada de decisões.

A percepção de como os recursos são distribuídos e as normas para a distribuição desses recursos formou o modelo bidimensional, sendo ainda muito utilizada em pesquisas. Com o desenvolvimento dos estudos na área, por volta dos anos de 1980, surgiram questões que não eram atendidas por essa visão, como por exemplo, a relação entre os superiores e subordinados e como isso afetava a percepção de justiça dentro da organização.

2.2.3 Justiça Interacional

A justiça Interacional surgiu para atender a questões que não eram respondidas pelo modelo bidimensional, tais como o tratamento entre os supervisores e os subordinados e a comunicação das decisões. Essa dimensão surgiu como uma subdivisão da dimensão processual, que denota as preocupações dos indivíduos sobre a qualidade das relações interpessoais, tratamento que recebem durante a promulgação de procedimentos organizacionais.

A teoria da justiça interacional distinguiu-se da teoria processual porque tem relação com a qualidade das decisões e do tratamento interpessoal recebido durante os procedimentos organizacionais, respondendo pela forma como os procedimentos são conduzidos, além de buscar realçar a importância da qualidade desse tratamento (BIES; SHAPIRO, 1987).

Os estudos da dimensão interacional ainda apresentam-se controversos, uma vez que dentro da literatura relacionada alguns autores somente consideram a dimensão processual, portanto, a dimensão interacional não seria dissociada deste entendimento, outros autores (COLQUITT, 2001; GREENBERG, 2004; GREENBERG, 1993) entendem a Justiça Interacional como duas novas dimensões, a Justiça Interpessoal que responde pela sensibilidade social e o tratamento respeitoso e digno por parte do supervisor ao seu subordinado e a Justiça Informacional, que é o fornecimento de informações e explicações das decisões tomadas (RIBEIRO, 2008). A proposta de Colquitt (2001) e Greenberg (1993) apresenta a visão de um modelo tetradimensional, formado pelas justiças distributivas, processual, interpessoal e informacional.

Tal explanação visa expor a estreita relação dos estudos de Justiça Organizacional com os fatores do comportamento organizacional que afetam a consecução dos objetivos organizacionais. O desenvolvimento das organizações passa pelo fator humano e esse apresenta percepções individuais sobre os fatores que são expostos no dia-a-dia, levando estudiosos a busca de explicações para chegar em melhores resultados, seja por meio do foco dos resultados (justiça distributiva), do foco dos processos (justiça processual) ou da comunicação (justiça interacional), a Justiça Organizacional tem grande impacto na vida organizacional e difere conforme a maneira que essa é conduzida.

2.2.4 Estudos Anteriores de Justiça Organizacional

Ao realizar pesquisas sobre a temática, nota-se que, por mais importância que a mesma tenha no contexto organizacional, há uma escassez de pesquisas no Brasil. ASSMAR et al. (2005) realizaram um levantamento na base de dados PsycINFO, extraindo o seguinte panorama: tomando-se a palavra-chave justiça social, encontrou-se referência a 1.859 artigos, 474 dissertações, 557 livros e 742 capítulos de livro, apenas no período compreendido entre 1988 e 2001; já tendo como base a palavra-chave Justiça Organizacional há o registro de 58 artigos no período de 1977 a 1987, esse número passa para 381 entre os anos de 1988 a 2001, além de 151 dissertações, 79 livros e 97 capítulos de livro.

Ainda segundo Assmar et. al. (2005) não existem dados específico e confiáveis que possam atestar o interesse dos pesquisadores brasileiros por essa temática, mas é possível afirmar serem extremamente esparsos os estudos realizados no país sobre Justiça

Organizacional. Diante desse quadro, há espaço para o desenvolvimento desse campo de pesquisa, não somente por sua alta relevância social, mas também, principalmente, pelas evidências, ainda que pouco documentadas, de que em determinados setores produtivos as relações de trabalho, no Brasil, apresentam-se com elevados níveis de insatisfação, desmotivação, insegurança, instabilidade, sentimentos esses reveladores de que algo vai mal em termos de justiça e de merecimento.

Para verificar a relação do tema com a área de Administração, foram realizadas coletas de informações por meio dos anais dos eventos ANPAD e do evento SemeAD, no mês de junho de 2012, buscando analisar a importância do tema em estudos no Brasil. A escolha desses eventos deu-se por sua representatividade na Área de pesquisas em administração, sendo que o evento ANPAD reúne 9 eventos da área, sendo eles EnANPAD, EnEO, Simpósio, EnADI, 3Es, EMA, EnAPG, EnGPR e EnEPQ.

Os eventos foram escolhidos para uma análise das publicações sobre o tema no país, devido a sua expressão do que está sendo publicado atualmente, com maior rapidez, devido alguns periódicos terem um grande espaço de tempo entre o envio do artigo e sua publicação, podendo assim perder em representatividade sobre a pesquisa.

A pesquisa dividiu-se em etapas. Em um primeiro momento foi realizada a busca na Base de dados da ANPAD, com as palavras-chave justiça, no intervalo de tempo de 2001 a 2011, optou-se por excluir o ano 2012, pelo fato de se tratar do ano corrente e nem todos os eventos já terem ocorridos no momento da pesquisa. Com isso foram levantadas as informações: número total de publicações, sendo 35 publicações relacionadas com a palavra justiça.

A partir do resultado da primeira busca, foi realizado a leitura dos artigos para verificar sua relação com o tema do presente artigo “Justiça Organizacional”, encontrando-se 14 artigos relacionados, após foi realizada a análise detalhada dos artigos, por Título, Autores, Evento, Dimensões Utilizadas, Temas Relacionadas, Referência para construção dos modelos, Foco dos artigos, Método e Análise e Resultados.

A mesma metodologia de pesquisa foi utilizada para os artigos do SemeAD, diferenciando-se somente pela realização da pesquisa, que teve que ser realizada cada edição do evento realizada, sendo encontrados somente dois artigos relacionados com a palavra Justiça no evento realizado no ano de 2006 e somente um tendo relação com a Justiça Organizacional.

Para analisar a importância do tema no cenário Internacional, utilizou-se a base de dados Internacional *Web Of Science*, onde em um primeiro momento foi realizada a busca

com a palavra-chave “*organizational justice*”, utilizando o refinador para realizar uma busca específica nos “*topic*”, no intervalo de tempo de 2001 a 2011, optou-se por excluir o ano 2012, pelo fato de se tratar do ano corrente. Com isso foram levantadas as informações: número total de publicações, áreas temáticas, tipo de documentos, autores, ano das publicações, idiomas e países.

A partir do resultado da primeira busca, foi realizado um refinamento da pesquisa, buscando somente as relações com as áreas de administração, refinando a critério do autor nas seguintes áreas “*Management; Psychology applied; Bussiness; Psichology Multidisplynary; Ethics; Social Science Interdisciplinary; Economics; Bussiness Finance; Public Administration; Social work*”, com isso, o número de documentos foi reduzido de 939 para 698 resultados.

Outro parâmetro estabelecido foi a escolha do tipo de documento como somente artigos, portanto foi refinado utilizando a palavra “*article*” tendo como resultado ainda 580 articles. O último refinamento utilizado foi utilizando as “*subject areas*”, onde foram escolhidas as seguintes “*Business Economics; Social Sciences other topics; Public Administration e Social Work*” por apresentarem relação direta com Administração, totalizando 494 artigos. A disposição dos artigos foi elencada por *Times Cited – Highest to Lowest* que significa a quantidade de citações encontradas.

Por fim, foi feita uma análise da relação do número de publicações por autor e o número de vezes que o autor foi citado com o propósito de averiguar se a quantidade publicada por autor está diretamente relacionada com a relevância da produção científica deste. Para cada combinação considerada “*hot topic*”, foram selecionadas as 25 publicações que foram mais citadas, das quais foram analisados 16 que puderam ser acessados pelo pesquisador. De acordo com Hirsch (2005), o número total de artigos publicados mede a produtividade do autor, mas não mede a importância e/ou impacto de suas publicações, esta podendo ser referenciada pelo número de vezes que o mesmo foi citado por outros autores.

A Justiça Organizacional na última década (2001-2011) apresentou uma evolução em número de artigos publicados, na base internacional, podendo ser considerado que nos últimos três anos (2009 a 2011) analisados pela pesquisa as publicações tiveram uma concentração maior, porém no âmbito nacional o tema ainda não apresentou grande interesse, uma vez que o número de artigos publicados mostra-se reduzidos.

Analisando a base internacional corroboramos com esta informação, pois dentre as publicações a maior concentração é nos Estados Unidos com 310 artigos que representam 64% do total analisado e o idioma inglês concentra 99,2% das publicações. Por a Justiça

Organizacional estar estruturada sobre a percepção dos trabalhadores sobre os fatores organizacional referentes a justiça, as áreas de maior concentração nas publicações são gestão (48,8%) seguida de psicologia aplicada ao trabalho (37,2%) e em terceiro lugar negócios (21%).

Analisando os autores com publicação na área, Cropanzano e Colquitt, aparecem como referência em estudos nacionais de Rego; Souto (2002a; 2002b), Moreira, Pinheiro e Oliveira (2008); Almeida (2009); Almeida, Silva e Carvalho (2006). Os demais estudos nacionais apresentam outros autores como base de estruturação, como por exemplo, Siqueira (2006) em Andrade (2011); Andrade e Stefano (2011) e Ribeiro (2008).

Faz-se interessante demonstrar a importância de Colquitt, que aparece na primeira colocação entre os artigos mais citados com 580 citações e a soma de seus três artigos na lista dos 16 acumula mais de 821 citações no total, segundo levantamento no Web Of Science. É importante referenciar que seu trabalho além de servir como base para os trabalhos nacionais também se fez presente 4 dos artigos mais citados, trabalhando a estruturação das 4 (quatro) dimensões de justiça.

Outro importante autor foi Cropanzano, que aparece com maior número de publicações, 12 publicações, tendo 267 citações nos 2 (dois) artigos que aparecem entre os 16 deste estudo, apoiando o modelo tridimensional de justiça, ou seja, distributiva, processual e interacional em Cropanzano, Prehar e Chen (2002) e Rupp e Cropanzano (2002) e sendo citado também nos estudos nacionais de Rego e Souto (2002a;2002b).

A Justiça Organizacional afeta a estrutura organizacional demandando dos gestores a criação de modelos de gestão de pessoas baseado em estratégias e mudanças ambientais. A compreensão do comportamento individual e dos grupos em situação de trabalho constitui o campo de estudo do Comportamento Organizacional.

Os componentes que constituem a área de estudos do comportamento organizacional incluem motivação, comportamento e poder de liderança, comunicação interpessoal, estrutura e processos de grupos, aprendizado, comprometimento, motivação, desenvolvimento de atitudes e percepção, processos de mudanças, conflitos, planejamento do trabalho e estresse no trabalho (ROBBINS, 2005). Diante desse conceito, é possível entender um pouco mais a respeito de temáticas relacionadas à Justiça Organizacional, que são comprometimento, satisfação, percepção, saúde e comportamento do consumidor.

A evolução dos fatos nos leva a uma nova forma de gestão de Recursos Humanos, que pode ser designada como gestão de pessoas. Tal denominação ganhou espaço nas organizações, uma vez que as mesmas tratam seus colaboradores como verdadeiros parceiros

e incentivam sua participação nas decisões da empresa, utilizando-se deste modo do talento dos indivíduos para o seu constante desenvolvimento organizacional (ULRICH, 2003).

Como resultados nos estudos nacionais a maior relação com a Justiça Organizacional foi com o comprometimento organizacional, expondo quanto maior a percepção da Justiça Organizacional pelos trabalhadores, em dimensões processual e interacional, mais comprometidos com a organização estes tendem a ser. Este estudo foi pesquisado por Rego e Souto (2002a; 2002b); Almeida, Silva e Carvalho (2006); Ribeiro (2008); Almeida (2009), aparecendo nos estudos internacionais relacionados a 78 artigos, quando utilizados a refinação por relação com o resultado, sendo os mais citados Colquitt (2001); Aryee, Budhwar e Chen (2002); Wayne et al. (2002); Masterson (2001); Aryee et al. (2007); Kickul, Lester e Finkl (2002); Cropanzano, Bowen e Gilliland (2007).

Outro tema relacionado com a Justiça Organizacional nos estudos nacionais que merece destaque foi a satisfação no trabalho, aparecendo nos estudos de Moreira et al. (2008) e Andrade e Stefano (2011), a importância dessa relação foi corroborada pelo grande número de referências internacionais que utilizaram este tema, entre eles Aryee et al. (2002), Wayne et al. (2002); Judge e Colquitt (2004); Judge, Scott e Ilies (2006); Colquitt et al. (2006) e Kickul et al. (2002).

Outro importante tema que aparece tanto nos estudos nacionais com Almeida (2009); Almeida, Silva e Carvalho (2006) e Almeida, Silva e Santos (2006), quanto nos internacionais com Elovainio, Kivimaki e Helkama (2001); Tepper (2001), Greenberg (2004); Janssen (2004) é a percepção de saúde dos trabalhadores e sua relação com a Justiça Organizacional, onde muitas vezes não é comprovada a sua relação direta, mas sua influência indireta sobre a execução dos processos, este tema aparece em 20 artigos da base *Web of Science* e é o foco desta dissertação.

Para tanto, alguns indicadores podem servir de alerta para a gestão quanto a esse nível de satisfação da força de trabalho. Um deles é o índice de rotatividade de pessoal (*turn over*), podendo estar relacionado tanto a problemas de origem externa, como condições fisiológicas do trabalho (iluminação, ruído, climatização, salários) como também, e mais grave, relacionado a questões motivacionais (falta de afinidade com a função exercida, falta de perspectivas de realização de objetivos profissionais e pessoais naquela organização), dentre outros. Outro índice a ser monitorado é o absenteísmo, as faltas podem indicar tanto problemas do ambiente físico como de relacionamentos da equipe e gestores.

É necessário que haja percepção de justiça para que o empregado tenha confiança na organização e nos seus gestores, e evitar um dos fatores mais destrutivos no ambiente de

trabalho, que é a percepção de injustiça. Resultados de pesquisas confirmaram que sentimentos de injustiça ameaçam quatro necessidades psicológicas fundamentais das pessoas: a necessidade de controlar seu ambiente, de fazer parte do grupo onde está inserido, de auto-estima e de significado no que faz (CROPANZANO et al., 2001 *apud* COVACS 2006).

Estes estudos foram utilizados para compor o marco teórico deste estudo e embasar a elaboração do modelo conceitual e instrumento de coleta de dados.

2.2.5 Escalas em Justiça Organizacional

A mensuração da percepção de Justiça Organizacional pelos trabalhadores das organizações é um tema que denota o interesse de muitos pesquisadores, devido a sua variabilidade quanto a utilização de suas dimensões. Nos estudos realizados para compor o referencial desta dissertação foram encontradas diversas escalas de mensuração das percepções de Justiça Organizacional validadas no Brasil, conforme pode ser verificado no Quadro 3.

Fonte Referencial	Escala	Dimensões trabalhadas
Rego; Souto (2002b)	Escala de percepção de justiça	Justiça Distributiva; Processual; Interpessoal e Informacional
Colquitt (2001)	Escala de percepção de justiça	Justiça Distributiva; Processual; Interpessoal e Informacional
Sotomayor (2007)	Dimensões de Justiça Organizacional	Justiça Distributiva, Processual e Interacional
Siqueira et al. (1996)	Escala de percepção de Justiça Distributiva	Justiça Distributiva
Gomide Jr; Siqueira (2008)	Escala de percepção de Procedimentos	Justiça Distributiva
Tax (1993)	Escala de Justiça Percebida	Justiça Distributiva, Processual e Interacional
Mendonça et al. (2003)	Escala de Percepção de Justiça Organizacional – EPJO	Justiça Distributiva, Processual e Interacional

Quadro 3: Escalas de percepção de justiça validadas no Brasil

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos trabalhos pesquisados.

Utilizando-se a mensuração de uma dimensão única, Siqueira et al. (1996) estruturou a escala de percepção de justiça Distributiva e foi utilizada por Ribeiro (2008), na mesma linha Gomide Jr e Siqueira (2008) estruturaram a escala de percepção de procedimentos que realiza a mensuração da justiça processual e foi utilizado em Andrade (2011).

Com uma proposta mais abrangente, a escala de percepção de Justiça Organizacional de Mendonça et. al. (2003), a escala de justiça Percebida de Tax (1993) utilizada por Araújo, Primo e Araújo (2007); Nunesmaia (2011) e a escala de dimensões de Justiça Organizacional de Sotomayer (2007) realizam a mensuração das dimensões de justiça distributiva, processual e interacional e foi base nos estudos de Beuren e Spessatto (2010).

Para a mensuração das dimensões de justiça interpessoal e informacional que compõem as quatro dimensões, foram encontradas duas escalas, a escala de percepção de justiça de Colquitt (2001) utilizada por Moreira et al. (2008); Almeida, Silva e Carvalho (2006); Almeida, Silva e Santos (2006); Almeida (2009) e a escala de percepção de justiça de Rego e Souto (2002) encontrada em dois estudos seus (REGO; SOUTO, 2002a; 2002b).

Como pode ser notado e referenciado anteriormente as dimensões de Justiça Organizacional não são unânimes ainda, porém, a escala com maior destaque tanto em estudos nacionais quanto internacionais é a escala de percepção de justiça de Colquitt, validada no Brasil por Assmar, Ferreira, Souto, Mac-cord e Borges (2002), referenciada por Prestes (2011), a qual será utilizada neste estudo, sendo melhor detalhada no método do estudo.

2.3 Burnout

De acordo com o dicionário a palavra síndrome quando associada ao campo da medicina, aparece como um conjunto bem determinado de sintomas que não caracterizam uma só doença, mas podem traduzir uma modalidade patogênica (INFOPEDIA, 2012). Corroborando com esta definição, Freitas (2012) afirma que Burnout é considerada uma síndrome por não haver uma distinção clara na manifestação de suas diferentes etapas, sendo uma resposta comportamental às pressões do trabalho.

De acordo com Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) o estudo da síndrome de Burnout desenvolveu-se em três fases distintas. A primeira fase caracterizada pelo objetivo de articular o fenômeno de Burnout por meio do uso de entrevistas e observações de campo. Essa fase foi

iniciada em meados dos anos 1970 nos Estados Unidos, refletindo o conjunto particular de fatores sociais, econômicos, históricos e culturais da época. A construção da época em torno do conceito se deu pela caracterização de estressores emocionais e interpessoais, a partir da experiência de pessoas que trabalhavam em funções relacionadas à saúde, sendo suas origens remetidas a Herbert J. Freudenberger em 1975 e seguido de Maslach em 1976 (SOUSA, 2008).

Na década de 1980 deu-se o desenvolvimento da segunda fase, focado mais em pesquisa empírica sistemática, de natureza quantitativa com estudos transversais¹, utilizando metodologia de questionário e levantamento com populações maiores, utilizando metodologias e ferramentas estatísticas mais sofisticadas, estendendo o conceito da síndrome de *Burnout* para ocupações além dos serviços humanos e educação (por exemplo, de escritório, informática, militares, gerentes).

A terceira fase foi caracterizada pela realização de estudos longitudinais² para avaliar a relação entre o ambiente de trabalho em um dado período de tempo e pensamentos do indivíduo e os sentimentos em um momento posterior. Considerando neste caso, a premissa de que o *Burnout* é uma consequência da interação de um indivíduo com um ambiente de trabalho.

Evidenciou-se em tais estudos que as pressões advindas das características da sociedade contemporânea imposta ou sugerida aos profissionais de todas as áreas, a necessidade constante de atualizações baseados em uma competitividade em tempo real, pode gerar um desequilíbrio na vida do trabalhador e consequências físicas e mentais, o que podem levar o indivíduo à uma busca pela restauração de um equilíbrio.

Para Harrison (1999) essa questão pode ser caracterizada como a síndrome de *Burnout*, ou seja, um longo período de exposição ao estresse do ambiente organizacional gerando um desequilíbrio emocional por parte do trabalhador de forma que ele não consegue mais estabelecer o equilíbrio somente com o seu período de descanso, o que pode levar ao surgimento da exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização profissional (LEITER; MASLACH, 1988).

Maslach et al. (2001) caracterizam essas três dimensões conforme exposto no Quadro 4:

¹ Estudos transversais são coletas simultâneas, de um grupo ou população de indivíduos, esta coleta é realizada em um único ponto no tempo e, freqüentemente, o pesquisador não sabe o que ocorreu antes desse ponto.

² Estudos conduzidos a partir de observações regulares de um dado comportamento ao longo de um longo período de tempo.

Dimensão	Descrição
Exaustão Emocional	É a dimensão de estresse básica individual, associada à sensação de estar sobrecarregado e esgotado emocional e fisicamente.
Cinismo Ou Despersonalização	Pode ser compreendida como a dimensão interpessoal, apresentando-se como uma resposta negativa, insensível, ou excessivamente aos vários aspectos do trabalho.
Eficácia ou Realização Reduzida no Trabalho	É a dimensão de auto-avaliação que traz sentimentos de incompetência e falta de realização e produtividade no trabalho.

Quadro 4: caracterizam essas três dimensões de Burnout

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Maslach et al. (2001)

Apesar de a primeira dimensão apresentada seja a exaustão emocional, a síndrome de Burnout não é desenvolvida em sequência, ou seja, podem ser encontrados altos níveis das três dimensões sem a necessidade de serem ordenadas, por isso é caracterizado uma síndrome. Benevides-Pereira (2002) enumera alguns dos facilitadores e desencadeadores do Burnout, tais como: ambiente físico, normas institucionais, autonomia, recompensas, segurança, tipo de ocupação, tempo de profissão, sobrecarga, relacionamento com os colegas de trabalho, conflitos de papéis, suporte social, suporte familiar, suporte organizacional, satisfação, controle, responsabilidade, pressão entre outros.

O mesmo autor ainda traz alguns possíveis sintomas da síndrome, que podem ser categorizados e caracterizados conforme o Quadro 5:

Tipo de sintoma	Características
Físicos	Fadiga constante e progressiva, distúrbios do sono, dores musculares, enxaquecas, transtornos cardiovasculares, etc.
Psíquicos	Falta de atenção e concentração, alteração da memória, sentimento de alienação, impaciência, baixa auto-estima, desconfiança, paranóia, etc.
Comportamentais	Negligência ou excesso de escrúpulos, irritabilidade, incremento de agressividade, incapacidade de relaxar, perda de iniciativa, etc.

Quadro 5: sintomas da síndrome de Burnout

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Benevides-Pereira (2002)

Trigo, Teng e Hallak (2007) corroboram com o estudo de Benevites-Pereira, trazendo os fatores associados a índices superiores da síndrome de Burnout e suas consequências. O excesso de burocracia impede a autonomia e a participação criativa, as frequentes mudanças organizacionais provocam insegurança nos trabalhadores, predispondo-os a erros, a impossibilidade de ascender na carreira. Esses fatores podem provocar desestímulos, gerando indivíduos pessimistas, que destacam sempre os aspectos negativos da organização, o que pode gerar decepção e sobrecarga de trabalho, propiciando o surgimento de exaustão emocional, o precário suporte organizacional e relacionamento conflituoso entre colegas podem provocar carência de orientação, desamparo, sentimentos de que não podem contar com ninguém, entre outros fatores.

Esses fatores podem levar ao desencadeamento de uma série de fatores do comportamento humano e organizacional, como por exemplo, Compromisso com o Trabalho (MASLACH et al., 2001; HAKANEN; BAKKER; SCHAUFELI, 2006; SCHAUFELI; BAKKER, 2004; SCHAUFELI et al., 2002; MASLACH; LEITER, 2008; GONZALEZ-ROMA et al., 2006), Comprometimento Organizacional (LEITER; MASLACH, 1988; VERBOON; SCHAKEL; VAN DAM, 2012; SCHMIDT; DIESTEL, 2012; MORENO-JIMENEZ et al., 2012; JONES; YOUNGS, 2012), Absenteísmo (IVERSON; OLEKALNS; ERWIN, 1998; PARKER; KULIK, 1995; WESTMAN; ETZION, 2001; SCHAUFELI; BAKKER; VAN RHENEN, 2009), Turn-over (WRIGHT; CROPANZANO, 1998; JANSSEN; DE JONGE; BAKKER, 1999) Satisfação no Trabalho (FARAGHER; CASS; COOPER, 2005; GRUNFELD et al., 2000; KRISTENSEN et al., 2005; ARCHES, 1991; PIKO, 2006), Justiça Organizacional (MOLINER et al., 2005; LAMBERT et al., 2010a; LILJEGREN; EKBERG, 2008;2009; MEYDAN; BASIM; ÇETIN, 2011).

2.3.1 Estudos Anteriores de Burnout

Para caracterizar a temática Burnout foi realizada uma busca pelo assunto nas mesmas bases realizadas para a Justiça Organizacional, nos anais dos eventos ANPAD e do evento SemeAD. Realizando uma busca na base de dados da ANPAD, com as palavras-chave *Burnout*, no intervalo de tempo de 2001 a 2011. Optou-se por excluir o ano 2012, pelo fato de

se tratar do ano corrente. Com isso foram levantadas as informações: número total de publicações, sendo que na base da ANPAD foram encontradas 17 publicações relacionadas com a palavra *Burnout*. A partir do resultado foi realizada a análise detalhada dos artigos por título, autores, evento, escalas utilizadas, temas relacionadas, bases teóricas para construção dos modelos, foco dos artigos, método e análise e resultados. O mesmo procedimento foi adotado para os artigos do SemeAD, diferenciando-se apenas a realização da pesquisa, que foi realizada individualmente em cada edição do evento, sendo encontrado somente 2 (dois) artigos a partir com da palavra *Burnout* (evento realizado no ano de 2006 e no ano de 2011).

Para a análise no cenário internacional foi realizada uma pesquisa na base de dados Internacional *Web Of Science*, com a palavra-chave “*Burnout*”, utilizando o refinador para realizar uma busca específica nos “*topic*”, considerando o intervalo de tempo de 2001 a 2011, optou-se por excluir o ano 2012, pelo fato de se tratar do ano corrente e sua análise parcial levar o pesquisador a incorrer em erros relativos a análise do ano de 2012. Com isso foram levantadas as informações: número total de publicações, áreas temáticas, tipo de documentos, autores, ano das publicações, idiomas e países.

A partir dos resultados encontrados na primeira busca 5.648 documentos, foi realizado um refinamento da pesquisa, estabelecendo o parâmetro por tipo de documento como somente artigos, portanto foi refinado utilizando a palavra “*article*” tendo como resultado ainda 4.503 *articles*. Outro refinamento realizado foi o estabelecimento do critério de áreas relacionadas com as áreas de administração, refinando a critério do autor nas seguintes “*subject areas*”: “*Bussiness Economics; Public Administration;*”, com isso, o número de documentos foi reduzido de 4.503 para 368 resultados. A disposição dos artigos foi elencada por *Times Cited – Highest to Lowest* que significa a quantidade de citações encontradas.

Por fim, realizou-se uma análise da relação do número de publicações por autor e o número de vezes que o autor foi citado com o propósito de averiguar se a quantidade publicada por autor está diretamente relacionada com a relevância da produção científica deste. Para cada combinação considerada “*hot topic*”, foram selecionadas as 10 publicações que foram mais citadas para serem analisadas.

Maslach e Goldberg (1998) reconhecem *Burnout* como um risco ocupacional para profissões orientadas para o cuidado assistencial, tais como serviços humanos, educação e cuidados de saúde, em uma análise dos artigos encontrados em âmbito nacional a área de cuidados de saúde como a enfermagem destaca-se, onde dos 19 artigos, 7 estudos foram realizados com equipes de enfermagem (SOBOLL, 2002; CHAMON; MARINHO; OLIVEIRA, 2006; SANTOS et al., 2008; CORSO et al., 2008; LIMA et al., 2009;

ANDRADE et al., 2009; FASCINA et al., 2009), o que segue a tendência dos primeiros anos de estudo sobre o tema.

Porém para Demerouti et al. (2001) esse fato pode demonstrar um viés, muitos consideram que por trabalhar com pessoas é intrínseco o desenvolvimento do Burnout, simplesmente porque a maioria dos autores só olhou para as situações em que a ocupação exige trabalhar com pessoas.

Maslach (2003) define a Síndrome de Burnout como a apresentação de sentimentos de esgotamento, cinismo e ineficácia no trabalho como uma resposta prolongada a estressores crônicos emocionais e interpessoais no trabalho podendo resultar em consequências organizacionais, o que pode ser evidenciados nos estudos, tanto nacionais, no qual aparece a relação com Comprometimento Organizacional (BARBOSA; GUIMARÃES, 2002; SILVA; ALMEIDA, 2004; ALMEIDA; SILVA; CARVALHO, 2006; ALMEIDA; SILVA; SANTOS, 2006), Justiça Organizacional (ALMEIDA et al., 2006; SILVA; ALMEIDA; CARVALHO, 2004; ALMEIDA; SILVA; SANTOS, 2006), Valores Organizacionais (CORSO et al., 2008; SANTOS et al., 2008) entre outros e no âmbito internacional com Desempenho dos Funcionários (SALANOVA; AGUT; PEIRO, 2005; BAKKER; DEMEROUTI; VERBEKE, 2004; SONNENTAG, 2003; CROPANZANO; RUPP; BYRNE, 2003; SCHAUFELI; BAKKER, 2004; MASLACH; LEITER, 2008), Demanda de Trabalho (DEMEROUTI et al., 2001; SCHAUFELI; BAKKER, 2004; BAKKER et al., 2004; DE JONGE et al., 2001), Comprometimento Organizacional, (CROPANZANO et al., 2003), Desinteresse (DEMEROUTI et al., 2001) Ausência no Local de Trabalho (DEERY; IVERSON; WALSH, 2002; CROPANZANO et al., 2003; SCHAUFELI; BAKKER, 2004), Fidelização de Clientes (SALANOVA et al., 2005); Relação com o Supervisor (SCHAUFELI; BAKKER, 2004) Motivação (DE JONGE et al., 2001), Suporte Social (SCHAUFELI; BAKKER, 2004) entre outros temas que aparecem, além disso, é importante ressaltar que alguns artigos aparecem com o foco em validações de escalas, apresentando relações com as dimensões da síndrome de Burnout.

O engajamento (envolvimento) no trabalho é um dos temas que mais aparecem relacionados nos estudos internacionais analisados (DEMEROUTI et al., 2001; SCHAUFELI; BAKKER, 2004; SALANOVA et al., 2005; MASLACH; LEITER, 2008), partindo do pressuposto de pesquisa que o Burnout provem das características do ambiente de trabalho, envolvendo demandas e recursos. Nos estudos nacionais esta característica foi ressaltada em Andrade et al. (2009) onde a relação com suporte social concluiu que o serviço público está mais predisposto ao surgimento da síndrome de Burnout, corroborando com isso Brito, Junior

e Ribas (2010), encontraram que profissionais de instituições públicas tendem a desenvolver exaustão emocional e quanto maior a jornada de trabalho maior o esgotamento emocional e mais céticos os trabalhadores ficam em relação a seu trabalho, o que gera Burnout levando a comportamentos descuidados e avessos a colaboração impactam na satisfação e podendo gerar prejuízos as organizações.

Corroborando com isso Demerouti et al. (2001) expõem que para reduzir a exaustão e o desligamento do trabalho, as demandas de trabalho devem ser tratadas com os recursos adequados para sua realização no ambiente de trabalho e não tentar mudar a percepção das pessoas e interpretações de suas condições de trabalho.

2.3.2 Escalas em Burnout

Halbesleben e Demerouti (2005) trazem que uma quantidade significativa da literatura de Burnout tem se preocupado com as formas de mensuração, muitas tem se concentrado em um pequeno número de escalas desenvolvidas para medir Burnout. A escala mais usada é a *MBI – Maslach Burnout Inventory* e suas variações, que nos estudos nacionais analisados apareceu em 95% dos artigos que utilizaram esta forma de pesquisa, esta escala foi desenvolvida no início de 1980 por Maslach e Jackson baseado em um modelo de três fatores de Burnout para medir a exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.

A *Maslach Burnout Inventory* (MBI), apresenta diversas variações, como a *MBI-Human Services Survey* (MBI-HSS) para trabalhadores nos serviços humanos e de saúde, a *MBI-Educators Survey* (MBI-ES), para professores e a *MBI-Student Survey* (MBI-SS) para alunos e uma versão mais geral, a *MBI-General Survey* (MBI-GS), conceituada em termos mais amplos no que diz respeito ao trabalho avaliando as mesmas três dimensões, mas mantendo uma estrutura de fator consistente com diversas ocupações e não apenas para as relações pessoais do trabalho (MASLACH et al., 2001).

Além do MBI, existem outros instrumentos, Tamayo e Tróccoli (2009) apresentam o SBS-HP de Jones (1980), sendo um questionário de 30 itens em que 20 avaliam a síndrome de Burnout e outros 10 uma escala de sinceridade; o instrumento apresenta como variáveis a Insatisfação Laboral, Tensão Psicológica e Interpessoal, Doença e Tensão e Falta de relações profissionais com os pacientes. O *Burnout Measure* (BM) de Pines e Aronson (1988) é um instrumento com 21 itens que avalia a frequência que os indivíduos apresenta uma série de

reações, apresentando como fatores o esgotamento físico, esgotamento emocional e esgotamento mental.

A *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI) construído e validado entre os diferentes grupos profissionais (DEMEROUTI; NACHREINER, 1998, apud DEMEROUTI et al.(2001) é estruturada em duas dimensões exaustão e desligamento de trabalho, sendo a exaustão definida como uma consequência da intensa deformação física afetiva e cognitiva, como uma consequência exposição prolongada a certas exigências.

A OLBI baseia-se num modelo semelhante ao do MBI, no entanto, apresenta apenas duas escalas de exaustão e desligamento do trabalho (retirada) (HALBESLEBEN; DEMEROUTI, 2005). Na OLBI a escala de exaustão é mais abrangente que na MBI, abrangendo não só os aspectos afetivos, mas também físico e cognitivo da exaustão (DEMEROUTI et al., 2001), surgindo como uma medida alternativa da neutralização que oferece formulação equilibrada, que também pode ser usado para medir o fenômeno oposto (engajamento), e proporciona uma concepção ampliada do componente de exaustão de esgotamento (HALBESLEBEN; DEMEROUTI (2005)

Além dessas Tamayo e Tróccoli (2009), fazem referência a instrumentos desenvolvidos em outros países *Cuestionário de Burnout Del Profesorado* (CBP); *Cuestionário Breve de Burnout* (CBB) de Moreno-Jimenez et. al. (1997); *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI) de Kristensen et. al. (2005); *Shirom-Melamed Burnout Measure* (SMBM) de Shirom e Melamed (2006); *Escala de Caracterização do Burnout* de Tamayo e Tróccoli (2009), conforme demonstra o quadro 6.

Nos estudos Internacionais a MBI aparece referenciada em 5 estudos (DEMEROUTI et al., 2001; SCHAUFELI; BAKKER, 2004; CROPANZANO et al., 2003; MASLACH; LEITER, 2008; DE JONGE et al., 2001) depois aparecendo uma escala de medição de exaustão, de Wharton em dois estudos (GRANDEY; DICKTER; SIN, 2004; DEERY et al., 2002), e a escala Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) em outros dois estudos (DEMEROUTI et al., 2001; BAKKER et al., 2004), em particular esta escala merece um destaque por ser a escala referenciada no estudo mais citado após a refinação nos critérios desta dissertação.

Escala	Autor	Foco
<i>MBI-Human Services Survey</i> (MBI-HSS)	Maslach et al., 2001	Serviços Humanos
<i>MBI- Educators Survey</i> (MBI-ES),		Professores

<i>MBI- Student Survey (MBI-SS)</i>		Estudantes
<i>MBI-General Survey (MBI-GS),</i>		População Geral
SBS-HP	Jones (1980),	População Geral
<i>Burnout Measure (BM)</i>	Pines e Aronson (1988)	População Geral
<i>Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)</i>	Demerouti et al.(2001)	População Geral
<i>Cuestionário de Burnout Del Profesorado (CBP)</i>	Moreno-Jimenez et. al. (1997);	Professores
<i>Cuestionário Breve de Burnout (CBB)</i>		População Geral
<i>Copenhagen Burnout Inventory (CBI)</i>	Kristensen et. al. (2005);	População Geral
<i>Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM)</i>	Shirom e Melamed (2006)	População Geral
<i>Escala de Caracterização do Burnout</i>	Tamayo e Trócoli (2009)	População Geral

Quadro 6: Escalas de Burnout

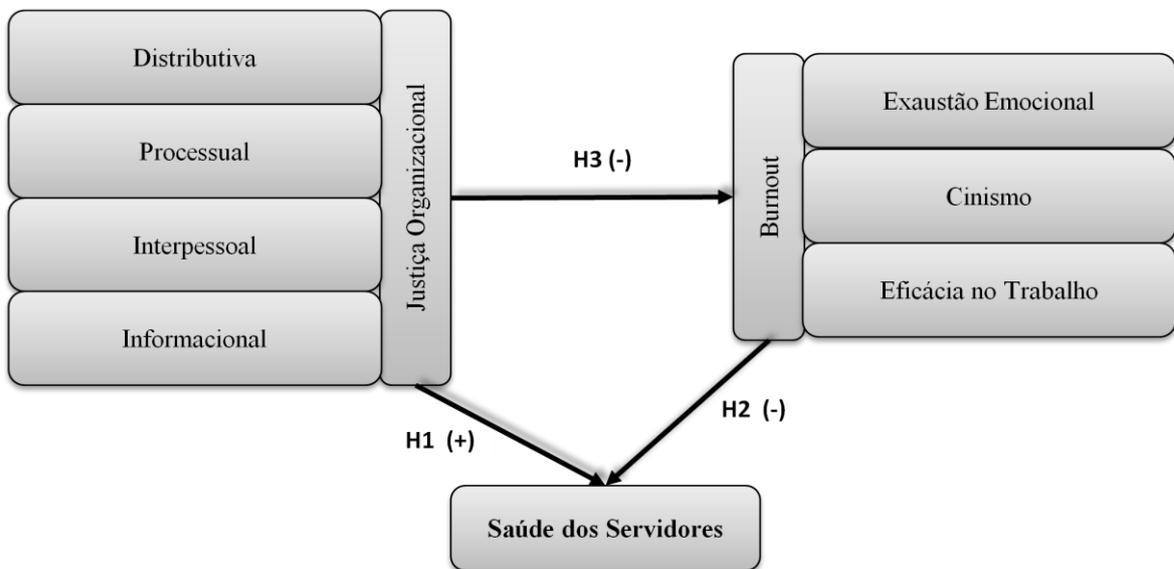
Fonte: Tamayo e Tróccoli (2009)

Para a mensuração do Burnout neste estudo será utilizada a escala Maslach Burnout Inventory (MBI) que segundo HALBESLEBEN; BUCKLEY (2004) é a medida dominante no burnout. Por o ambiente ser caracterizado pela diversidade de cargos, será utilizada a versão para a população geral, a MBI-GS, que mensura as relações dos entrevistados com seu trabalho em um continuum de envolvimento com burnout, através de três dimensões, a exaustão emocional, o cinismo e a eficácia profissional (SCHAUFELI; GREENGLASS, 2001). A MBI-GS será melhor detalhada no método destes estudo.

2.4 Modelo Conceitual de Pesquisa

Para levantamento das variáveis demográficas, profissionais e comportamentais foi utilizado um questionário elaborado, especificamente, para o estudo. Tal questão visa atender os objetivos do estudo e tem como base o referencial teórico sobre a Justiça Organizacional e Síndrome de *Burnout* para a compreensão da saúde do servidor. O modelo conceitual é apresentado a seguir baseado nas variáveis dos dois construtos:

Figura 3 – Modelo Conceitual



As dimensões envolvidas, neste modelo, para o construto de Justiça Organizacional partem da concepção multidimensional e envolve as quatro dimensões (COLQUITT, 2001): Distributiva, Processual, Informacional e Interpessoal. Para o construto do *Burnout* as dimensões são: Exaustão emocional, Cinismo e Envolvimento Pessoal no Trabalho (MASLACH, 1996; 2003). Já para medir a saúde do servidor será utilizada a quantidade de ocorrências de afastamentos do trabalho e a auto-declaração de saúde do servidor.

2.5 Hipóteses

Com base no marco teórico estudado e na proposta que se apresenta para este estudo foram constituídas as hipóteses que nortearão a investigação. As hipóteses foram divididas em três, da mesma forma que os construtos deste estudo, sendo a primeira relacionada ao construto Justiça e Saúde do servidor (H1), a segunda sobre a relação entre *Burnout* e saúde (H2) e por fim a terceira hipótese trata da influência entre justiça e *Burnout* (H3). A seguir cada uma destas hipóteses foi apresentada com o respaldo de estudos anteriores.

2.5.1 Justiça Organizacional e Saúde

A percepção de justiça por parte dos servidores pode ter influências em sua saúde, Elovainio et al. (2004) em um estudo com 2969 funcionários da Finlândia encontrou que quanto mais justo o ambiente de trabalho menor é a incidência de problemas de saúde.

Greenberg (2006) pesquisou os efeitos da Justiça Organizacional sobre a saúde dos trabalhadores, encontrando que existe a tendência das pessoas apresentarem problemas de saúde durante os tempos difíceis. Corroborando com estes achados Kivimäki et al. (2004) encontrou que na medida em que as pessoas são tratadas com justiça nos locais de trabalho os colaboradores apresentam melhor saúde, independentemente de estressores estabelecidos no trabalho.

Corroborando com estes estudos estabelece-se a primeira hipótese.

H1: Justiça Organizacional impacta positivamente na saúde percebida

2.5.2 Burnout e Saúde

Para Lambert, Hogan e Altheimer (2010), Burnout é uma síndrome causada por esforço excessivo e esgotamento psicológico, compreendendo as dimensões de exaustão emocional, despersonalização e sentimentos de ser ineficaz. Corroborando com esta afirmação Chen e Kao (2012) através de um estudo com 305 funcionários de uma companhia aérea que as pressões incompatíveis do ambiente de trabalho e questões da vida pessoal produzem tensões que podem resultar em estresse, que se manifesta na forma de esgotamento ou de cinismo, podendo levar a problemas de saúde.

Benevides-Pereira (2002) em seu estudo apresenta como características do Burnout os reflexos na saúde, tais como, dores musculares, enxaquecas, transtornos cardiovasculares, sentimento de alienação, falta de concentração, irritabilidade, incapacidade de relaxar e diversas outras características que podem levar os trabalhadores a se afastarem para cuidar da própria saúde. Sendo assim estabelece-se a segunda hipótese

H2: O nível de Burnout influencia negativamente na saúde percebida dos servidores.

2.5.3 Justiça Organizacional e Burnout

A partir dos construtos de Justiça Organizacional com suas quatro dimensões e Burnout com suas três dimensões, e levando em consideração os achados de Almeida, Silva e Santos (2006) em um estudo com 211 trabalhadores, onde foi encontrado que as dimensões da Justiça Organizacional apresentam correlação com as dimensões do Burnout, e os estudos de Silva et al. (2005) que corroboraram com os achados anteriores, além de Sousa e Mendonça (2009) em um estudo com 233 professores universitários, que também encontrou que quando as dimensões da Justiça Organizacional são percebidas como baixas as dimensões do Burnout tendem a serem elevadas e Lambert et al. (2010b) em uma pesquisa com 160 funcionários em uma instituição de segurança máxima do meio-oeste privado dos EUA, associando as dimensões da Justiça Organizacional inversamente o Burnout, propõem-se a hipótese 3 deste estudo.

H3: Quanto Maior a Justiça Organizacional Menor o Nível de Burnout nos Servidores

O referencial deste capítulo conceituou e caracterizou os elementos que compõem o estudo em questão bem como apresentou um panorama das publicações e pesquisas relacionadas a Justiça Organizacional e Burnout. A relevância do tema se dá na medida em que os números demonstram o crescimento da necessidade de estudos no Brasil e especificamente na instituição escolhida. Destaca-se ainda que há poucos estudos no Brasil aplicando e validando as escalas existentes. Evidencia-se a relação teórica presente entre os temas e a saúde dos indivíduos na organização bem como com o contexto das teorias sobre Comportamento Organizacional.

3. MÉTODO

O presente estudo tem por objetivo geral verificar qual o grau de impacto da percepção de Justiça Organizacional e dos níveis de Burnout sobre a saúde do servidor público. Para alcançar os resultados esperados, os procedimentos metodológicos descritos a seguir serão adotados.

3.1 Tipo de Pesquisa

Segundo Vergara (2000), o tipo de pesquisa expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. Este estudo se caracteriza quanto aos fins como uma pesquisa descritiva que para Gil (2002) tem objetivo de observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos sem que haja influência do pesquisador sobre ele.

Malhotra (2012), destaca que uma das diferenças entre a pesquisa exploratória e a pesquisa descritiva é que a última se caracteriza pela formulação prévia de hipóteses. Quanto aos meios, o estudo também pode ser classificado como uma pesquisa de campo, por se tratar de uma investigação empírica que, através da aplicação de questionários e a busca testar suas hipóteses.

Este trabalho também configura-se como um estudo de natureza quantitativa com uso do método Survey. Quanto a pesquisa quantitativa, de acordo com Hair et al. (2009) e Malhotra (2012), constitui-se por uma mensuração em que números são usados diretamente para representar as propriedades de algo. Isso significa que os dados devem ser coletados com números, sendo apresentados em uma forma objetiva e que propicie a análise estatística.

De acordo com Hair et al. (2009) o método Survey caracteriza-se como um procedimento que objetiva coletar dados primários a partir dos indivíduos pesquisados. Esse método é indicado quando busca-se coletar informações de uma amostra significativa de indivíduos. Gil (2002) afirma que esse método de pesquisa se caracteriza pelo questionamento direto aos indivíduos que se deseja compreender o comportamento.

3.2 Operacionalização dos Construtos

Para Hair et al. (2009) construtos são a base para a formação de relações causais e a mais pura representação possível de um conceito. No entanto, embora sejam definidos em diversos graus de especificidade, um construto não pode ser medido diretamente, mas deve ser medido por indicadores.

3.2.1 Saúde dos Servidores

A percepção de saúde dos servidores pode afetar o seu desempenho nas atividades da instituição, por sua vez essa percepção pode ser remetida ao cansaço e estresse experienciado no ambiente de trabalho, o que pode resultar em doenças e sucessivamente afastamentos para cuidar da própria saúde, sendo assim na presente pesquisa será levantado a percepção individual da saúde dos colaboradores e se os mesmo tiveram afastamentos ao longo do último anos, como pode ser conferido no Quadro 7.

Dimensão	Variáveis						
Saúde dos Servidores	A questão a seguir caracteriza a saúde conforme avaliação do respondente em uma escala que varia de 1(Pésima) a 5(Ótima).						
	13- Em geral, a avaliação que faço de minha saúde é..	1	2	3	4	5	
	14 – Durante o último ano, eu precisei me afastar do trabalho _____vezes por motivos de saúde.						

Quadro 7: Construto de Saúde

Fonte: Elaborado pelo autor

3.2.2 Burnout

Partindo da proposta do estudo e considerando a necessidade de avaliar o nível encontrado da Síndrome de Burnout foi escolhida a escala MBI-GS, que segundo Ferreira (2011) foi adaptada e validada para o português por Tamayo (2002).

A escala é composta de 16 itens que verificam os níveis de exaustão emocional, cinismo e envolvimento pessoal no trabalho, como pode ser verificado no quadro 8, tendo como objetivo a mensuração dos níveis de Burnout em profissionais de áreas diversas. A mensuração destes itens se dará de forma quantitativa e dispostos em escala Likert com variação de 0 a 6 e estão apresentadas no Quadro 7.

As questões de 15 a 20 identificam o nível de Exaustão Emocional (EE), a Cinismo (CI) é mensurada pelas questões de 21 a 24 e o Envolvimento Pessoal no Trabalho (EPT) abrange as demais questões de 25 a 30.

Dimensões	Afirmações
Exaustão Emocional	15- Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho
	16- Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho
	17- Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho
	18- Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim
	19- Sinto-me acabado por causa do meu trabalho
	20- Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado
Cinismo	21- Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função
	22- Sou menos entusiasmado com o meu trabalho
	23- Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo
	24- Duvido da importância do meu trabalho
Envolvimento Pessoal no Trabalho	25- Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho
	26- Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho
	27- Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.
	28- Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.
	29- Na minha opinião, sou bom no que faço
	30- No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.

Quadro 8: Construto de Burnout

Fonte: Ferreira (2011)

3.2.3 Justiça Organizacional

Para mensuração da variável Justiça Organizacional foi utilizada a escala de percepções de Justiça Organizacional de Colquitt (2001), que consta no quadro 9, traduzida e

validada no Brasil por Assmar et. al. (2002), que utilizou análises fatoriais exploratórias que reproduziram a estrutura fatorial prevista pela teoria, com índices de consistência interna variando entre 0,82 e 0,89.

Dimensões	Variáveis
Justiça Processual	31- Você pode expressar seus pontos de vista e sentimentos sobre as normas e procedimentos que se aplicam em sua instituição?
	32- Você tem influência nos resultados obtidos por sua instituição mediante as normas e procedimentos que ela utiliza?
	33- As normas e procedimentos em seu local de trabalho são aplicados de forma consistente?
	34- As normas e procedimentos aplicados em sua instituição são justos?
	35- As normas e procedimentos aplicados em sua instituição se baseiam em informações corretas?
	36- As normas e procedimentos de sua instituição permitem que você conteste os resultados das decisões que lhe dizem respeito?
	37- As normas e procedimentos que se aplicam em sua instituição se fundamentam em valores éticos e morais?
Justiça Distributiva	38- Os resultados alcançados por você refletem o real esforço que você dedica ao seu trabalho?
	39- Os resultados que você obtém refletem a verdadeira importância de seu trabalho?
	40- Os resultados que você obtém refletem a real contribuição que você dá a sua instituição?
	41- Os resultados que você obtém refletem seu real desempenho?
Justiça Interpessoal	42- Trata-lhe de modo cortês?
	43- Trata-lhe com dignidade?
	44- Trata-lhe com respeito?
	46- Trata-lhe com franqueza?
Justiça Informacional	45- Não faz comentários inadequados sobre você?
	47- Explica-lhe com clareza os procedimentos adotados?
	48- Fornece-lhe explicações razoáveis sobre os procedimentos adotados na instituição?
	49- Comunica-se com você nos momentos oportunos?
	50- Dá-lhe a impressão de que adapta a comunicação com seus subordinados de acordo com as necessidades pessoais de cada um?

Quadro 9: Construto Justiça Organizacional

Fonte: Prestes (2011)

Nesta escala os itens estão distribuídos pelas quatro dimensões do modelo de justiça proposto por Colquitt: justiça distributiva; justiça processual, justiça interpessoal e justiça informacional. A dimensão distributiva envolve quatro variáveis, a processual sete, a interpessoal quatro e a informacional cinco. Tais dimensões compõem um construto de vinte

variáveis apresentadas em forma de escala de cinco pontos do tipo Likert (oscilando de “nunca” a “sempre”).

O escore total varia potencialmente de vinte a cento e vinte, sendo que um maior escore indica uma maior percepção de justiça. Diversos estudos utilizaram esta escala (ALMEIDA; SILVA; CARVALHO, 2006; ALMEIDA; SILVA; SANTOS, 2006; SILVA; ALMEIDA; CARVALHO, 2005) o que reforça a escolha dela para este estudo.

3.3 Técnica de coleta de dados

Quanto à coleta de dados, foram utilizadas técnicas diversas para a sua realização conforme é apresentado no Quadro 10 e posteriormente descritas:

Etapa	Descrição	Período
Coleta de dados por meio de pesquisa bibliográfica	A coleta de dados foi desenvolvida por meio do uso de livros, dissertações e teses bem como foram realizadas buscas em bases de dados visando levantamentos bibliométricos referentes as temáticas estudada. Estas buscas serviram como fonte para averiguação da relevância de pesquisa, evolução das publicações, métodos e escalas utilizadas.	Esta etapa foi iniciada em maio de 2012 e se estendeu até novembro de 2012
Coleta de dados secundários por meio de pesquisa documental	A pesquisa documental se deu no <i>web site</i> da Organização estudada. Também foram verificados dados disponíveis em relatórios.	Esta etapa foi iniciada em maio de 2012 e se estendeu até julho de 2012.
Coleta de dados primários com uso de questionário estruturado	A pesquisa com uso de questionário elaborado com base nas escalas de justiça e <i>Burnout</i> será aplicado aos servidores da UFSM.	Os questionários serão aplicados no primeiro semestre de 2013.

Quadro 10 – Estrutura da coleta de dados

Fonte: Elaborado pelo autor.

A coleta de dados teóricos, que serviu como subsídio para embasar a pesquisa realizada, ocorreu mediante pesquisa bibliográfica. A pesquisa documental foi usada visando compreender melhor os dados existentes sobre a instituição pesquisada e compreendeu a análise de relatórios, *web site* e outros. Quanto à coleta de dados empíricos, esta foi feita por meio do uso de questionários estruturados.

3.3.1 Pesquisa Bibliográfica

A pesquisa bibliográfica foi realizada em livros, periódicos, teses e dissertações que, segundo Vergara (2000), fornece um instrumental analítico para as demais etapas da pesquisa. “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (GIL 1999, p 65).

Como resultado dessa investigação foi possível uma maior compreensão sobre os construtos da Justiça Organizacional e *Burnout*.

3.3.2 Pesquisa Documental

Para Gil (2002, p. 45) “a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa”. O autor faz questão de diferenciar as pesquisas documentais das pesquisas bibliográficas, cujas principais fontes são os materiais impressos como livros, teses, artigos, etc.

A busca de documentos visa descrever a organização conforme suas próprias “palavras”, indicadores e relatórios, daí surge a importância do uso destes documentos. Os documentos utilizados neste estudo foram os relatórios gerais e indicadores de saúde e de quantidade de servidores da instituição do setor de perícia médica.

3.3.3 Questionário

Esse estudo enquadrrou-se como um levantamento e se utilizou de questionário estruturado para a coleta dos dados. O questionário é mais eficiente e econômico do que a observação.

Segundo Malhotra (2012), o questionário tem como objetivo a obtenção de informações dos entrevistados, sendo normalmente apenas um dos elementos de um grupo de técnicas de coleta de dados. Essa técnica possui três objetivos específicos: transformar as informações desejadas em um conjunto de perguntas específicas que os entrevistados consigam responder, motivar o entrevistado a se envolver e cooperar com a pesquisa, e, por fim, minimizar os erros de resposta. Assim, o autor define questionário como uma “técnica estruturada para coleta de dados que consiste em uma série de perguntas, escritas ou orais, que um entrevistado deve responder” (MALHOTRA, 2012, p. 290).

Depois de previamente comunicados sobre o estudo por suas respectivas chefias, os funcionários foram abordados individualmente durante o turno de trabalho. A abordagem envolveu o esclarecimento de eventuais dúvidas sobre o estudo, o asseguramento do anonimato e a apresentação das instruções concernentes à atividade a ser realizada.

A primeira parte do instrumento corresponde a uma apresentação e a um convite para a participação da pesquisa. Buscando assegurar a segurança e a espontaneidade das respostas, a apresentação explicita os objetivos do estudo, destaca o sigilo dos dados e o anonimato dos respondentes e ainda orienta o preenchimento do questionário sugerindo que se indique a alternativa que melhor representa a percepção do indivíduo a respeito da sua realidade na organização onde trabalha, mesmo quando essa não pareça ser socialmente aceitável.

Em seguida, ainda no primeiro dos 4 blocos do questionário tem-se o levantamento de dados demográficos para caracterização da amostra, por exemplo, sexo, idade, tempo de trabalho na organização, jornada de trabalho, etc.

Por fim, para examinar os construtos desse estudo (Justiça Organizacional e Burnout) foram utilizados na terceira e quarta parte do questionário, instrumentos já validados na literatura. As questões dos blocos 3 e 4 foram disponibilizadas no formato Likert, admitindo como resposta apenas uma das opções de uma escala com cinco e sete pontos.

Para Burnout (0 – nunca; 1 - Algumas vezes, ao ano ou menos; 2 - Uma vez por mês ou menos; 3 - Algumas vezes durante o mês; 4 - Uma vez por semana; 5 - Algumas vezes durante a semana e 6 - Todo dia;) e para a Escala de Percepção de Justiça Organizacional (1 - discordo totalmente; 2 - discordo parcialmente; 3 - nem concordo nem discordo; 4 - concordo parcialmente; 5 - concordo totalmente), conforme é apresentado no quadro 11.

Variável/ Construto	Instrumento	Dimensões / Fatores
Perfil demográfico	Elaborado pelo autor	Trabalho, Chefia, Tempo, Classe, Cargo, Idade, Gênero, Escolaridade, Carga horária, Local de Trabalho (centro), Renda
Saúde Percebida	Elaborado pelo autor	Quantidade de afastamentos e Auto-declaração
<i>Brunout</i>	<i>Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)</i> Tamayo, (2002) apud Ferreira (2011)	Exaustão Emocional
		Cinismo Ou Despersonalização
		Eficácia ou Realização Reduzida no Trabalho
Justiça Organizacional	Percepção de Justiça Organizacional Assmar, <i>et. al.</i> (2002)	Justiça Processual
		Justiça distributiva
		Justiça Informacional
		Justiça Interacional

Quadro 11: Estrutura do Instrumento

Fonte: Elaborado pelo autor.

O instrumento estruturado para a coleta de dados encontra-se no apêndice A.

3.4 População Alvo

De acordo com Vergara (2000), a população é um conjunto de elementos que possuem as características objeto de estudo. Uma vez que essa pesquisa se propõe a verificar fenômenos que são relativos ao campo do comportamento organizacional, o seu universo é composto por indivíduos que vivenciam o ambiente das organizações.

A partir deste entendimento cabe a descrição da unidade de análise e população a ser estudada. A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), onde a pesquisa de campo será aplicada, é uma Instituição Federal de Ensino Superior constituída como Autarquia Especial vinculada ao Ministério da Educação. A atual estrutura, determinada pelo Estatuto da Universidade, estabelece a constituição de 10 unidades universitárias: Centro de Ciências Naturais e Exatas, Centro de Ciências Rurais, Centro de Ciências da Saúde, Centro de Educação, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Centro de Tecnologia, Centro de Artes e

Letras e Centro de Educação Física e Desportos. A instituição conta também com duas unidades descentralizadas: Centro de Educação Superior Norte nas cidades de Frederico Westphalen e Palmeira das Missões e a Unidade Descentralizada de Educação Superior de Silveira Martins.

Tendo em vista o foco deste estudo nas questões relacionadas ao ser humano e sua relação com o trabalho evidencia-se que de acordo com dados da UFSM (2012) o quadro de pessoal conta com 1.758 Professores dos níveis Básico, Médio, Técnico, Tecnológico e Superior; e também Técnicos Administrativos que representam aproximadamente 2.783 servidores (www.ufsm.br).

Por questões de tempo, acessibilidade e custos para o presente estudo foi utilizada uma amostragem estratificada segundo Malhotra (2012) é uma técnica de amostragem realizada em duas etapas, dividir a população em subpopulações e escolhe-los de forma aleatória. Para o cálculo do número mínimo de respondentes foi estabelecido um nível de confiança de 95% e erro padrão de 5%, o tamanho mínimo da amostra obtido foi de 353 questionários, conforme fórmula apresentada:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}$$

n: amostra mínima

N: 4.243 tamanho da população

Z(a/2): 1,96 valor crítico correspondente ao grau de confiança desejável;

p: 0,5 proporção populacional de indivíduos que pertencem a categoria estudada;

q: 0,5 proporção populacional de indivíduos que não pertencem a categoria estudada;

e: 0,05 margem de erro

$$\frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 4.243}{0.05^2 \times (4.243 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50} = 353$$

A estratificação da amostra deu-se por centro, estabelecendo uma cota mínima de questionários esperados, segundo os indicadores da instituição (UFSM acesso em 03/01/2013) a população de servidores é constituída de 4587 servidores alocados nas unidades, desconsiderando as unidades descentralizadas ficam 4243 servidores distribuídos, para esta pesquisa a amostra mínima foi estabelecida de 353 questionários, devido a nem todos os questionários entregues retornarem respondidos e a pesquisa ser de participação voluntária

foram entregues um número superior de questionários, 1020, com a finalidade de alcançar o número mínimo por centros, sendo distribuídos conforme quadro 12.

Centro	Total		Amostra	Coletados
CAL	171	4%	14	23
CCNE	295	7%	25	26
CCR	360	8%	30	31
CCS	470	11%	39	40
CCSH	286	7%	24	31
CE	162	4%	13	15
CEFD	52	1%	4	16
CTISM	106	2%	9	10
IPE	9	0%	1	4
CT	270	6%	22	26
REITORIA	694	16%	58	116
HUSM	1265	30%	105	162
Col. Politécnico	103	2%	9	11
Total	4243	100%	353	511

Quadro 12: Estratificação da amostra
Fonte: Indicadores UFSM – Acesso em 04.01.2013

O questionário foi estruturado com 49 questões (11 itens de variáveis demográficas, 2 itens da escala de Saúde, 16 itens da escala de Burnout e 20 da escala de Justiça Organizacional), estabelecendo assim que o mínimo de 245 entrevistados, porém levando em consideração a possibilidade de um retorno abaixo da totalidade, foram entregues um número superior que de questionários por centros, o que resultou em uma amostra de 511 questionários devolvidos com resposta, conforme demonstra o Quadro 6, tornando a amostra mais aceitável para análise.

A entrega e coleta dos questionários foram realizadas no período de março a abril de 2013, sendo entregue pelo pesquisador aos servidores da instituição e quando de difícil acesso entregue nas direções de centros e departamentos. A coleta deu-se por meio de diversas visitas aos locais de entrega dos questionários em busca do retorno deste preenchido, sempre respeitando o prazo de uma semana após a entrega, para a primeira visita e após três dias de tempos mínimo, sendo realizado no mínimo quatro visitas a cada local.

3.5 Análise de dados

A análise dos dados será realizada em diversas etapas com a ajuda do software SPSS (versão PASW *Statistics* 17.0).

Foram efetuados procedimentos de estatística descritiva para verificar o perfil dos respondentes e analisar o nível de Justiça Organizacional, *Burnout* e de saúde comportamental, tais como: distribuição de frequência, média e desvio padrão.

Aliado a essas análises, foi verificado como a influência do perfil dos respondentes impacta nos fatores de justiça, Burnout e saúde por meio do teste Chi-Square, teste T e teste ANOVA.

O teste T é um teste para avaliar a significância estatística da diferença entre duas médias amostrais para uma única variável dependente. Trata-se de um caso especial de ANOVA para dois grupos ou níveis de uma variável de tratamento Hair et al. (2009). A ANOVA (análise univariada de variância) é uma técnica estatística para determinar, com base em uma medida dependente, se várias amostras são oriundas de populações com médias iguais (HAIR et al., 2009).

A identificação das variáveis mais importantes do modelo e das variáveis menos significativas foi realizada mediante os testes do coeficiente Alfa e Análise Fatorial. O Alfa de Cronbach (ou coeficiente alfa) é a medida comumente utilizada de confiabilidade para um conjunto de dois ou mais indicadores de constructo. Os valores variam entre 0 e 1,0 com as medidas mais altas indicando maior confiabilidade entre os indicadores (HAIR et al., 2009).

Por fim, para mensurar a relação entre as variáveis foram realizadas as análises de Correlação e impacto entre variáveis independentes e a variável dependente foi realizado o testes de Regressão. Salienta-se que as variáveis independentes do estudo são a Justiça Organizacional e Burnout. Já a variável dependente é a saúde comportamental dos respondentes.

3.6 Aspectos Éticos da Pesquisa

O projeto de pesquisa foi registrado no Gabinete de Projetos (GAP) do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e, posteriormente, foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), onde foi obtido o parecer favorável ao estudo, registrado sobre número CAAE 12496813.1.0000.5346.

Atendendo às Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos (Resolução CNS 196/96), foi disponibilizado aos participantes o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE), que realizou uma explicação completa e pormenorizada por parte do pesquisador sobre a natureza da pesquisa, seus objetivos, métodos, benefícios previstos, potenciais riscos e incômodo que essa podia acarretar, além deste foi disponibilizado também aos participantes da pesquisa o termo de consentimento, o qual estes autorizaram sua participação voluntária na pesquisa.

Aos participantes foi assegurada a privacidade e a confidencialidade dos dados utilizados, preservando integralmente o anonimato dos participantes, sendo as informações somente divulgadas de forma anônima, conforme compromisso firmado com os participantes do presente estudo.

3.6.1 Critério de Inclusão

Neste caso entende-se que toda a população está acessível a aplicação do questionário, portanto aqueles servidores que se dispuserem em responder a pesquisa farão parte da amostra. A amostra deste estudo foi definida como amostras não-probabilísticas, ou seja, que são empregados em trabalhos estatísticos, por simplicidade ou por impossibilidade de se obterem amostras probabilísticas, como seria desejável. No entanto processos não-probabilísticos de amostragem têm também sua importância.

Considerando que o universo de pesquisa é muito abrangente, faz-se necessário delimitar a amostra. Assim, os sujeitos desse estudo são os profissionais que, no momento da coleta de dados, tenham vínculo a organização formal pública investigada que neste estudo é uma Instituição de Ensino Federal, abrangendo todos os servidores ativos da Universidade

Federal de Santa Maria (UFSM), ou seja, docentes e técnicos administrativos de todas as classes, ligados a diferentes departamentos da Instituição.

3.6.2 Critério de Exclusão

Trabalhadores sem vínculo estatutário com a instituição, servidores aposentados ou ligados a outras instituições que não seja a Universidade Federal de Santa Maria. Também serão excluídos da coleta de dados por motivos de acesso, os servidores das unidades descentralizadas: Centro de Educação Superior Norte nas cidades de Frederico Westphalen e Palmeira das Missões e a Unidade Descentralizada de Educação Superior de Silveira Martins.

4. RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados as análises e os resultados da pesquisa decorrentes do tratamento dos dados obtidos junto aos servidores da instituição, de acordo com os objetivos elencados na introdução deste estudo.

Para a análise quantitativa, os questionários foram tabulados em uma planilha criada no Microsoft Excel e, posteriormente, transpostos para o software *SPSS*. Primeiramente foi realizada a caracterização do perfil dos participantes da pesquisa seguido da análise fatorial exploratória, a verificação da confiabilidade dos dados, avaliação dos índices de *Burnout* e percepção de Justiça Organizacional relacionados aos servidores da UFSM, análise da influência do perfil dos participantes da pesquisa em relação aos construtos, verificação das relações entre as escalas, verificação das hipóteses do estudo e por fim proposições gerenciais.

4.1 Caracterização do Perfil dos Participantes

Para identificar e caracterizar o perfil dos 511 participantes da pesquisa utilizou-se o método estatístico descritivo, por meio da distribuição das frequências e cálculo das médias, o qual Malhotra (2012) afirma ter por objetivo relacionar o número de participantes identificados com às variáveis pesquisadas.

A caracterização dos respondentes da pesquisa demonstra um leve predomínio do sexo feminino no retorno dos questionários, sendo dos respondentes 57,3% (292) do sexo feminino e 42,7% (218) do sexo masculino. O grau de instrução dos participantes da pesquisa pode ser considerado elevado³, já que 37,7% (192) possuem cursos de especialização, 16,5% (84) curso de mestrado, 11,2% (57) Doutorado, 18,3% (93) curso superior completo e somente 16,3% (83) servidores possuem instrução menor que superior completo, o que caracteriza um alto grau de qualificação dos servidores. Este dado é compreensível, uma vez que a realidade da pesquisa foi uma universidade pública federal e a amostra foi composta por docentes e

³ De acordo com dados Censo da Educação Superior de 2010, e dado de custo estimado pelo INEP cerca de 13.5 milhões de pessoas com nível superior no país (graduação e pós), equivalente a 12% da população entre 25 e 64 anos de idade.

servidores técnicos administrativos que são incentivados a se qualificarem para progredir na carreira.

Quanto à idade dos servidores, houve uma amplitude de 21 até 68 anos, apresentando a maior concentração de pessoas na faixa dos 45 aos 56 anos, com 42,5% (215), seguido de 25,5% (129) na faixa de 33 a 44 anos, 22,5% (114) na faixa de 21 a 32 anos e 9,5% (48) na faixa mais de 57 a 68 anos de idade, demonstrando a composição da pesquisa por pessoas com mais experiência de vida, apresentando uma média de idade de 43,47 anos com um desvio padrão de 10,80 anos.

Referente ao tempo de serviço, identificou-se servidores com 1(um) mês de serviço até 44 anos, apresentando uma média de 15,16 anos de serviço, com um desvio padrão de 11,53 anos, sendo os servidores com até 10 anos de serviço na UFSM a maior concentração, 46,5% (234), a faixa de 11 a 20 anos 18,9% (95), 21 a 30 anos 25,2% (127) e acima de 31 anos 9,3% (47), estes percentuais podem ser reflexo do processo de revigoração e expansão das universidades federais, que vem ocorrendo nos últimos anos, possibilitando a realização de novos concursos para preenchimento do quadro de servidores.

Os servidores apresentaram uma renda familiar média de R\$ 7.260,80 reais, com um desvio padrão de R\$ 4.343,15. Quanto aos afastamentos dos servidores nos últimos 12 meses, a média apresentada não correspondeu a um afastamento por servidor (0,68) com um desvio padrão de 1,39. Referente ao período de férias nos últimos 60 dias, o que pode influenciar na recuperação do vigor do servidor, impedindo o aumento da exaustão emocional, 72,3% dos pesquisados exerceram seu período de férias nos últimos 60 dias.

Dos participantes da pesquisa 508 responderam a questão referente a exercer alguma função de supervisão, sendo que destes 28,5% (145) exerce função de supervisão e 71,5% (363) não exercem qualquer função de supervisão.

Quanto a lotação dos servidores por local de trabalho, a amostra ficou caracterizada por 45,6% (233) dos participantes trabalham nos Centros de Ensino (CAL, CCNE, CCS, CCSH, CCR, CT, CE, CEFD, CTISM, COL POLITÉCNICO, IPE), 31,7% (162) trabalham no Hospital Universitário (HUSM) e 22,7% (116) trabalham em órgão vinculados a Reitoria. Destes 63% (320) exercem Cargos Administrativos (ex. administrador, assistente administrativo, bibliotecário, contador), 23,6% (120) cargos ligados a saúde (ex. médico, enfermeiro, técnico em enfermagem) e 13,4% (68) cargos ligados a educação (ex. Docentes), os referidos dados são apresentados na Tabela 01.

Tabela 01 - Características da Amostra

Variáveis	Média	Desvio Padrão
Idade	43,47	10,80
Tempo de Serviço na UFSM	15,16	11,53
Afastamentos no último ano	0,65	1,39
Renda Familiar	R\$7.260,80	R\$4.343,15
Sexo		%
Masculino		42,7
Feminino		57,3
Escolaridade		%
1º Grau Incompleto		1,2
2º Grau Incompleto		2,4
2º Grau Completo		5,1
Superior Incompleto		7,7
Superior Completo		18,3
Especialização		37,7
Mestrado		16,5
Doutorado		11,2
Classe do Cargo		%
Educação		13,6
Saúde		23,6
Administrativo		62,9
Centro de Lotação		
Centros de Ensinos		45,6
Hospital Universitário		31,7
Reitoria		22,7
Supervisão		%
Sim		28,5
Não		71,5
Férias		
Sim		72,3
Não		27,7

Fonte: Dados da pesquisa

Após a caracterização dos servidores da UFSM que participaram da pesquisa, foi realizada a análise descritiva das escalas, o qual encontra-se no anexo B, posteriormente procedeu-se a análise fatorial exploratória, que, segundo Costa (2011) consiste em um procedimento estatístico para a reunião das variáveis em fatores, possibilitando verificar a aproximação entre o conceito e os fatores resultantes.

4.2 Análise Fatorial Exploratória

No presente estudo foram utilizadas duas escalas distintas, Burnout (Maslach et al., 2001) e Justiça Organizacional (Colquitt, 2001), para isto, realizou-se a análise para cada um das escalas utilizadas. Análise fatorial é um conjunto de técnicas estatísticas que procura explicar a correlação entre as variáveis observáveis, simplificando os dados através da redução no número de variáveis necessárias para descrever, ou seja, o propósito principal é definir uma estrutura inerente entre as variáveis da análise (HAIR et al., 2009; PESTANA; GAGEIRO, 2003).

Para a realização da análise fatorial, foi adotado o método exploratório, com a rotação Varimax que consiste no ajuste dos eixos fatoriais para conseguir uma solução fatorial mais simples e pragmaticamente mais significativa. De acordo com HAIR et al. (2009) esse método é considerado superior aos outros, por apresentar uma estrutura fatorial simplificada. A utilização deste método de rotação fatorial teve o intuito de maximizar o peso de cada variável dentro de cada fator e como critério de extração foi definida a carga fatorial e a comunalidade abaixo de 0,5.

Referente ao número de fatores optou-se por rodar os dados na análise sem número estabelecido de fatores, de forma livre, com fins de verificar o melhor ajuste dos mesmos. HAIR et al. (2009) corrobora com tal escolha e afirma que dessa forma a análise torna-se mais eficiente, pois ela definirá o melhor ajuste dos fatores.

Descritos os procedimentos utilizados, a seguir foi apresentado o detalhamento destas análises para cada escala. Primeiramente foi realizada a análise fatorial para o modelo teórico da pesquisa Burnout, composto por de três fatores (dimensões) Exaustão (EE), Cinismo (CI) e Envolvimento Pessoal no Trabalho (EPT).

De acordo com Pestana e Gageiro (2003) para aplicar um modelo fatorial é necessário que haja correlação entre as variáveis, se a correlação é pequena é pouco provável que compartilhem fatores comuns. Para isso o procedimento KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) permite aferir a qualidade das correlações. O modelo inicial foi rodado de forma livre, para identificar a fatorabilidade. Esta técnica varia entre 0(zero) e 1(um) e compara as correlações de ordem zero com as correlações parciais observadas entre as variáveis. Quanto mais próximo de 1 for

o KMO, melhor é considerado, no entanto, caso o valor seja abaixo de 0,5 significa que não é fatorável.

Neste estudo o valor do KMO é de 0,883. Também foi verificado o teste de esfericidade de Barlett, que verifica estatisticamente a significância geral de todas as correlações (HAIR et al., 2009). Os valores do teste foram, Chi-Square encontrado 1862,904 com sig 0,000, mostrando que existe correlação entre as variáveis e demonstrando-se favorável.

Considerando que o modelo é fatorável, identificou-se inicialmente 3(três) fatores que explicam uma variância de 65,21%, apresentando uma variável com carga fatorial e comunalidade abaixo de 0,5. Desta forma, optou-se por realizar a extração da variável 20 (só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado) pelo critério da carga fatorial, que explica as correlações entre as variáveis originais e os fatores.

Após a extração da variável 20, o modelo permaneceu com 3(três) fatores que agora explicavam 67,15% da variância, porém a variável 25, passou a apresentar comunalidade abaixo de 0,5, a comunalidade é explicada por Hair et al. (2009) como a quantia total da variância que uma variável original compartilha com todas as outras variáveis. Sendo assim procedeu-se sua extração, chegando a um modelo com três fatores, explicando uma variância de 69,10% e com todos as variáveis com carga fatorial e comunalidade acima de 0,5. Identificou-se ainda um KMO de 0,870 e um teste de *Barlett* com Chi-Square de 3734,059 e sig igual a 0,000. A composição dos fatores é apresentado na Tabela 02.

Tabela 02 – Variáveis por fatores de *Burnout*

Variáveis	Fatores		
	EE	EPT	CI
16 - Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho	0,875		
15 - Sinto-me, emocionalmente, esgotado com o meu trabalho	0,826		
17 - Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho	0,804		
19 - Sinto-me acabado por causa do meu trabalho	0,762		
18 - Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim	0,722		
30 - No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.		0,845	
29 - Na minha opinião, sou bom no que faço		0,826	
28 - Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.		0,784	
26 - Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho		0,734	

27 - Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.	0,723	
23 - Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo		0,821
24 - Duvido da importância do meu trabalho		0,777
21 - Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função		0,750
22 - Sou menos entusiasmado com o meu trabalho		0,745

Fonte: Dados da pesquisa

Após a realização da análise fatorial verificou-se a estabilização do modelo em três fatores conforme modelo original, sendo que os fatores agruparam as variáveis conforme a literatura original, ou seja, o fator de Exaustão Emocional permaneceu com as questões de 15 a 19, sendo excluída somente a questão 20 (só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado).

O fator de Cinismo manteve-se sem alterações e o fator Envolvimento Pessoal no Trabalho apresentou as variáveis de 26 a 30, sendo excluída a variável 25 (sinto entusiasmado quando realizo meu trabalho). Os resultados apresentam conformidade com a escala original nomeada como MBI-GS.

Posteriormente, procedeu-se a verificação da análise fatorial para a Escala de Justiça Organizacional, apresentando um KMO de 0,926 e um teste de esfericidade de *Barlett* com Chi-Square de 6267,321 e sig 0,000, demonstrando-se fatorável.

O modelo de Justiça Organizacional apresentou 4 (quatro) fatores responsáveis por 69,12% da variância, apresentando inicialmente todas as variáveis com carga fatorial acima de 0,5 e somente a questão 45 (não faz comentários inadequados sobre você?) com comunalidade menor que 0,5, sendo assim optou-se pela realização da extração da variável.

Após a exclusão da variável 45, o modelo passou a apresentar três fatores, correspondentes por 66,72% da variância e todos com carga fatorial acima de 0,5, porém o modelo apresentou duas variáveis com comunalidade abaixo de 0,5. Desta forma, optou-se pela exclusão da variável com menor comunalidade, a variável 32 (você tem influência nos resultados obtidos por sua instituição mediante as normas e procedimentos que ela utiliza?) e, posteriormente, a variável 31 (você pode expressar seus pontos de vista e sentimentos sobre as normas e procedimentos que se aplicam em sua instituição?) pelo mesmo motivo.

Concluída a realização da exclusão dos fatores 45,32 e 31 na sequência, foi obtido um modelo com KMO de 0,929, com um teste de esfericidade de *Barllett* e com Chi-Square de 5952,315 e sig 0,000, apresentando três fatores responsáveis por 70,68% da variância.

O modelo de Justiça Organizacional organizou-se através de três dimensões (fatores), sendo o primeiro formado pelas questões, 33,34, 35, 36 e 37, o qual identifica-se por Justiça Processual, o segundo formado pelas questões 38, 39, 40 e 41 chamado de Justiça Distributiva e o último conhecido como Justiça Interacional formado pela agrupação das questões de justiça Interpessoal 42, 43, 44, 46 e as questões de justiça Informacional 47, 48, 49 e 50. A composição dos fatores pode ser verificada na Tabela 03

Tabela 03 Fatores da Justiça Organizacional.

Variáveis	Fatores		
	JI	JD	JP
43 - Trata-lhe com dignidade ?	0,868		
42 - Trata-lhe de modo cortês ?	0,865		
44 - Trata-lhe com respeito?	0,831		
47 - Explica-lhe com clareza os procedimentos adotados?	0,808		
49 - Comunica-se com você nos momentos oportunos?	0,784		
46 - Trata-lhe com franqueza?	0,770		
48 - Fornece-lhe explicações razoáveis sobre os procedimentos adotados na instituição?	0,737		
50 - Dá-lhe a impressão de que adapta a comunicação com seus subordinados de acordo com as necessidades pessoais de cada um?	0,709		
40 - Os resultados que você obtém refletem a real contribuição que você dá a sua instituição?		0,875	
39 - Os resultados que você obtém refletem a verdadeira importância de seu trabalho?		0,852	
38 - Os resultados alcançados por você refletem o real esforço que você dedica ao seu trabalho?		0,838	
41 - Os resultados que você obtém refletem seu real desempenho?		0,836	
35 - As normas e procedimentos aplicados em sua instituição se baseiam em informações corretas?			0,782
34 - As normas e procedimentos aplicados em sua instituição são justos?			0,769
37 - As normas e procedimentos que se aplicam em sua instituição se fundamentam em valores éticos e morais?			0,731
36 - As normas e procedimentos de sua instituição permitem que você conteste os resultados das decisões que lhe dizem respeito?			0,709
33 - As normas e procedimentos em seu local de trabalho são aplicados de forma consistente?			0,567

Fonte: Dados da pesquisa

Na literatura sobre Justiça Organizacional, o modelo adotado nesta pesquisa muitas vezes também é utilizado como três dimensões (JOHNSON; SELENTA; LORD, 2006; DE CREMER; VAN DIJKE; BOS, 2007; SPELL, 2007; DECONINCK, 2010; HEPONIEMI et al., 2011; KIM; ANDREW, 2012), como foi encontrado com os servidores da UFSM, agrupando os fatores de Justiça Interpessoal e Justiça Informacional para formar o que é chamado de Justiça Interacional.

Finalizada a análise fatorial das duas escalas do construto utilizado neste estudo procedeu-se a verificação da confiabilidade das escalas, com a utilização do coeficiente Alfa de Cronbach. Para Costa (2011) este é o coeficiente que seguramente é o mais apropriado para a mensuração da confiabilidade neste tipo de estudo.

4.3 Confiabilidade das Escalas

Para Hair et al. (2009), a confiabilidade é o grau em que um conjunto de variáveis é consistente no que se pretende medir, corroborando Malhotra (2012) acrescenta que a confiabilidade mostra até que ponto as escalas produzem resultados consistentes, livres de erros aleatórios.

Hair et al. (2009) afirma que a confiabilidade é melhor mensurada pelo coeficiente Alfa de Cronbach, que varia de 0 a 1, sendo os valores entre 0,6 a 0,7 o limite inferior da aceitabilidade. Corroborando Costa (2011) propõem que acima de 0,90 a confiabilidade é excelente, entre 0,80 e 0,89 é ótima, de 0,70 a 0,79 é boa, entre 0,60 e 0,69 é regular e abaixo de 0,60 é inaceitável.

Pestana e Gageiro (2003) também afirmam que correlações negativas violam o modelo de consistência interna e inviabilizam a utilização do coeficiente de Alfa de Cronbach. Na análise da confiabilidade da escala de Mensuração de Burnout, os itens referentes à Dimensão (fator) de Envolvimento Pessoal no Trabalho (EPT) (variáveis 26 a 30) possuem a mensuração de valores reversa as dimensões de Exaustão Emocional (EE) e Cinismo (CI), sendo assim para avaliação de sua confiabilidade, suas variáveis tiveram os valores invertidos, transformando os escores de 0 para 6, de 1 para 5 e assim sucessivamente.

Em seguida foi realizado o cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach para a escala de Mensuração de Burnout que apresentou valor de 0,87, para os 14 itens. Não foi necessária a exclusão de nenhum item por não acrescentar grande ganho à confiabilidade da escala, que segundo Costa (2011) é uma confiabilidade ótima.

Com relação aos fatores da escala, o Alfa de Cronbach da Exaustão Emocional foi 0,89 para os cinco itens; Cinismo 0,87 para os quatro itens e Envolvimento Pessoal no Trabalho 0,86 para seus cinco itens, ou seja, todos considerados com ótima confiabilidade.

Referente à escala de Justiça Organizacional utilizada na pesquisa, o coeficiente Alfa de Cronbach encontrado para os 17 itens foi de 0,93, o que Costa (2011) refere ser um excelente índice de consistência no que se pretende medir. Para o fator Justiça Distributiva com 4 itens o alfa encontrado foi de 0,91 considerado excelente, para os 5 itens da Justiça Processual o alfa foi de 0,83, considerado ótimo e para os oito itens da Justiça Interacional o Alfa foi 0,94 considerado Excelente (Costa, 2011).

Após a verificação da confiabilidade das escalas, foi realizada a avaliação de Burnout e percepção de Justiça Organizacional nos servidores da UFSM.

4.4 Nível de Burnout e Percepção de Justiça Organizacional nos Servidores da UFSM

Para alcançar os dois primeiros objetivos deste estudo que são: diagnosticar a percepção de Justiça Organizacional entre os servidores da UFSM e identificar os níveis de *Burnout* nos servidores da UFSM, foram analisadas as médias gerais alcançadas para cada escala e também para cada dimensão das escalas, conforme mostrado na Tabela 04.

Tabela 04 – Médias das Escalas e suas Dimensões

	Média	Desvio padrão
Burnout*	1,50	0,95
Exaustão Emocional	2,30	1,49
Despersonalização	1,04	1,28
Envolvimento Pessoal no Trabalho	4,90	1,07
Justiça Organizacional	3,91	0,62

Justiça Distributiva	3,82	0,77
Justiça Processual	3,49	0,71
Justiça Interacional	4,22	0,77
Percepção de Saúde	3,88	0,76

Fonte: Dados da pesquisa

*A média de Burnout foi mensurada com valores reversos para o fator de envolvimento pessoal no trabalho

Para Mclaurine (2008), os índices de Burnout até 1,33 são considerados baixos, entre 1,34 e 2,43 intermediários e acima de 2,43 altos, o mesmo autor ainda especifica os índices por fatores, conforme quadro 13.

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

Quadro 13 – Valores de Burnout

Fonte: Mclaurine (2008)

Com relação ao objetivo identificar os níveis de *Burnout* nos servidores da UFSM, a pesquisa apresenta, em média, índices de *Burnout* considerados moderados, com uma média de 1,50, assim como os fatores de *Burnout* demonstrando assim a necessidade da administração da instituição atentar para este fato.

Na realização do diagnóstico da percepção de Justiça Organizacional, foi realizada uma análise segundo o critério de Costa (2011) que estabelece que para escalas Likert de cinco pontos valores até 3 são considerados baixos, de 3 a 4 são intermediários e acima de 4 elevados.

Sendo assim, a percepção de Justiça Organizacional pelos servidores da UFSM pode ser considerada intermediária, tanto de forma global (3,91) quanto em suas dimensões, Justiça

Processual (3,49), Justiça Distributiva (3,82), somente a dimensão de Justiça Interacional apresentando um índice elevado (4,22).

Isto ressalva que as médias com valores medianos, possibilitam um campo de trabalho para melhoria da percepção de justiça dos servidores da UFSM, principalmente em relação aos processos e as distribuições de recursos e recompensas.

4.5 Influencia do perfil dos participantes na percepção de Justiça Organizacional e Burnout

Malhotra (2012) afirma que uma análise básica dos dados da pesquisa invariavelmente passa pelos testes de hipóteses, que serve para verificar a igualdade entre as médias das variáveis pesquisadas.

Para a verificação da influência do perfil dos servidores da UFSM que participaram da pesquisa, em relação a percepção de Justiça Organizacional e sobre os níveis de Burnout, foi realizado Teste T-Student que segundo MALHOTRA (2012) possibilita a análise das médias populacionais relacionadas, possibilitando verificar a existência de diferenças entre os grupos envolvidos. Para variáveis com mais de dois grupos foi utilizado o teste ANOVA, que Hair et al. (2009) descreve como a técnica estatística para análise das médias estatísticas para dois ou mais grupos.

Para as variáveis relativas ao gênero, férias nos últimos 60 dias e exercício de cargo de supervisão foram realizados o Teste t para verificar a diferença estatística entre as médias. Para a variável sexo, em relação à percepção de Justiça Organizacional não foi encontrado diferença significativa (sig 0,16) entre as médias do sexo masculino e do sexo feminino.

Quando testada à existência de Burnout, foi encontrada diferença entre homens e mulheres, sendo que as mulheres apresentam um nível de Burnout (1,65) mais elevado em relação aos homens (1,30), corroborando com Dahlin, Fjell e Runeson (2010).

Em relação a percepção de saúde dos servidores da UFSM, quando testada em relação ao gênero, as mulheres apresentaram uma média estatisticamente significativa (sig 0,01) menor (3,80) que os homens (3,98), podendo estar relacionado com as diferenças encontradas nos níveis de Burnout, conforme Tabela 05

Tabela 05 – Diferenças entre Sexo para Percepção de Justiça Organizacional e Burnout

Variáveis	Sexo	Média	Desvio padrão	Teste F		Teste t	
				Valor	Sig.	Valor	Sig.
Burnout	Masculino	1,30	0,92	0,03	0,86	-4,01	0,00
	Feminino	1,65	0,95				
Percepção de Saúde	Masculino	3,98	0,69	12,12	0,00	2,77	0,01
	Feminino	3,80	0,80				

Fonte: Dados da pesquisa

Quando testado a diferença estatística entre as médias dos servidores que tiraram férias nos últimos 60 dias com os servidores que não tiraram férias no período, com 95% de confiabilidade, tanto para a percepção de Justiça Organizacional (sig 0,08) quanto para o *Burnout* (sig 0,17) e percepção de saúde não foi encontrada diferença estatística entre as médias, conforme mostra a Tabela 06.

Tabela 06– Influencia das Férias nos últimos 60 dias

Variáveis	Férias	Média	Desvio padrão	Teste F		Teste t	
				Valor	Sig.	Valor	Sig.
Burnout	Sim	1,54	0,94	0,94	0,33	1,39	0,17
	Não	1,40	0,98				
Justiça Organizacional	Sim	3,88	0,63	0,28	0,60	-1,78	0,08
	Não	3,99	0,61				
Percepção de Saúde	Sim	3,86	0,73	0,63	0,43	-0,55	0,59
	Não	3,90	0,81				

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao exercício de cargo de supervisão, com 95% de confiabilidade, não foram encontradas, para *Burnout* (sig 0,08), *Justiça Organizacional* (sig 0,45) e *Percepção de Saúde* (0,36), diferença entre as médias dos que exercem funções de supervisão e os que não exercem, conforme Tabela 07.

Tabela 07 - Influencia do cargo de supervisão

Variáveis	Supervisão	Média	Desvio padrão	Teste F		Teste t	
				Valor	Sig.	Valor	Sig.
Burnout	Sim	1,38	0,88	3,02	0,08	-1,73	0,08
	Não	1,55	0,98				
Justiça Organizacional	Sim	3,95	0,61	0,41	0,52	0,75	0,45
	Não	3,90	0,63				
Percepção de Saúde	Sim	3,92	0,72	1,37	0,24	0,92	0,36
	Não	3,85	0,77				

Fonte: Dados da pesquisa

Para as demais variáveis, todas com mais de dois grupos, foram realizados o teste ANOVA, que Malhotra (2012) afirma ser o teste estatístico para o estudo entre médias de duas ou mais populações. O teste foi realizado com as faixas de idade, renda familiar, escolaridade, tempo de serviço na UFSM, categoria do cargo, lotação e carga horária.

Na realização do Teste ANOVA, somente foi encontrada diferença estatisticamente significativa (sig 0,01) em relação à percepção de Justiça Organizacional para a Lotação dos servidores, sendo os servidores que vinculados a Reitoria os que apresentam a média de Justiça Organizacional (3,77) mais baixa, seguido do HUSM (3,91) e por último os Centros de Educação (3,99), como mostrado na Tabela 08.

Tabela 08 – ANOVA para Justiça Organizacional e Lotação dos Servidores

	Lotação	N	Média	Desvio padrão	Teste F	
					F	Sig.
Justiça Organizacional	Centros de Educação	209	3,99	0,67	4,34	0,01
	Reitoria	103	3,77	0,61		
	HUSM	146	3,91	0,55		

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à mensuração de Burnout, somente a faixa etária dos servidores apresentou uma diferença estatisticamente significativa, com 95% de confiança, na qual os servidores com menor tempo de serviço são os que apresentam as maiores médias de Burnout, sendo de 21 até 32 a média encontrada foi de 1,77, de 33 até 44, 1,50, de 45 até 56, 1,40 e acima de 57 a média foi de 1,29, corroborando com Dahlin, Fjell e Runeson (2010) que afirma que trabalhadores em início de carreira são mais propensos a apresentar maiores índices de Burnout, como é apresentado na Tabela 09.

Tabela 09- ANOVA para faixa etária

	Faixa Etária	N	Média	Desvio padrão	Teste F	
					Valor	Sig.
Burnout	De 21 até 32	106	1,77	0,98	4,26	0,01
	De 33 até 44	123	1,50	1,01		
	De 45 até 56	189	1,40	0,89		
	Acima de 57	42	1,29	0,90		

Fonte: Dados da pesquisa

As demais variáveis de perfil, não apresentaram diferenças estatisticamente significativas entre as médias em relação a Justiça Organizacional e Burnout. Quando testadas essas variáveis do perfil em relação a Saúde percebida dos servidores da UFSM, nenhuma variável apresentou diferenças significativas.

Após a análise entre as variáveis sócio-demográficas e as escalas de Burnout e Justiça Organizacional, com fins de verificar a influência das variáveis sobre as duas mensurações, foi realizado a análise dos relacionamentos existentes entre os construtos.

4.6 Relação entre Justiça Organizacional, Burnout e Saúde.

Buscando relacionar as dimensões dos construtos Justiça Organizacional, Burnout e Saúde, foram realizados os testes de correlação. A correlação é definida por Hair et al. (2009)

como o comportamento da associação entre duas variáveis métricas. Malhotra (2012) corrobora com a afirmativa anterior acrescentando que a correlação resume a intensidade de associação entre duas variáveis métricas e ela é mensurada pelo coeficiente de Pearson.

No presente trabalho foi analisado o coeficiente de correlação para o construto Burnout, Justiça Organizacional, Avaliação da Saúde, sendo utilizada a variável 13 do questionário (Em geral a avaliação que faço da minha saúde é..), apresentando uma correlação significativa (sig 0,01) conforme Quadro 12. Bisquerra, Sarriera e Matínez (2007) sugerem que as variações do coeficiente de Pearson entre 0,01 e 0,19 são classificadas como associações muito baixas; de 0,20 a 0,39 baixas, de 0,40 a 0,59 moderada, de 0,60 a 0,79 alta, de 0,80 a 0,99 muito alta e 1 correlação perfeita.

Com relação a Auto-Avaliação de saúde, as correlações foram consideradas baixas, negativa para *Burnout* e positiva para a Justiça Organizacional. E por último a correlação entre *Burnout* e Justiça Organizacional mostrou-se negativa e moderada, apresentando um coeficiente de Pearson de (-0,516).

		Auto-avaliação de Saúde	Burnout	Justiça Organizacional
Auto-avaliação de Saúde	Correlação de Pearson	1	-0,286**	0,237**
	Sig. (2 extremidades)		0,000	0,000
Burnout	Correlação de Pearson		1	-0,516**
	Sig. (2 extremidades)			0,000
Justiça Organizacional	Correlação de Pearson			1

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Quadro 14- Coeficiente de correlação entre as variáveis

Fonte: Dados da pesquisa

Posteriormente, com o objetivo de comprovar as hipóteses da pesquisa foi realizada a regressão para verificar o impacto da variação de uma variável dependente em outra independente (HAIR et al., 2009). Pestana e Gageiro (2003) afirmam ainda que a regressão serve para prever o comportamento de uma variável quantitativa a partir de uma ou mais variáveis relevantes.

De acordo com Malhotra (2012) a regressão é um procedimento poderoso para analisar as associações de uma variável dependente métrica com outra independente, acrescentando que a regressão é mensurada pelo coeficiente β .

Para ratificar os resultados encontrados na análise de correlação e verificar o quanto de variância na percepção de Saúde dos Servidores é explicado pela percepção de Justiça Organizacional, utilizou-se a Regressão Linear.

Para alcançar o objetivo específico de verificar se a saúde dos servidores é influenciada pela Justiça Organizacional, foi testada a hipótese H1: *Justiça Organizacional impacta positivamente na saúde percebida*, a qual foi confirmada, pois com um sig de 0,000, a percepção de Justiça Organizacional acarretará em um aumento positivo β (0,286) em relação à Saúde percebida pelos servidores a um percentual de variância de 5% (R^2 0,05), como mostra a Tabela 10.

Tabela 10 – Impacto da Justiça Organizacional na percepção de Saúde

	R	R ²	F	Sig	B (coeficiente não-padronizado)		β
Justiça Organizacional	0,237 ^a	0,056	26,444	0,000	Constante	2,771	0,237
					β	0,286	

a. Variável dependente: 13 - Autoavaliação de Saúde

Fonte: Dados da pesquisa

A confirmação da hipótese H1 vai ao encontro dos estudos de Heponiemi et al. (2011); Elovainio et al. (2004); Kivimäki et al. (2004); Kouvonen et al. (2008); Kivimäki et al. (2003); Elovainio et al. (2010); Cole et al. (2010); Elovainio et al. (2009); Lawson, Noblet e Rodwell (2009); Spell e Arnold (2007); Frenkel, Li e Restubog (2012) que associa a Justiça Organizacional com a saúde dos trabalhadores, na qual a justiça é percebida como boa, a saúde tende a ser percebida da mesma forma.

Para alcançar o objetivo específico de analisar se a saúde dos servidores é influenciada pelos níveis de Burnout foi testada a hipótese H2: *O nível de Burnout influencia negativamente na saúde percebida dos servidores*, também foi confirmada, apresentando-se significativa (sig 0,000), ao aumentar o Burnout, a auto-avaliação de saúde dos servidores irá

diminuir (β -0,221), a uma variação de 8% (R^2 0,08), corroborando com os achados de Schaufeli e Bakker (2004) como pode ser verificado na Tabela 11.

Tabela 11 – Impacto do Burnout na Percepção de Saúde

	R	R ²	F	Sig	β (coeficiente não-padronizado)		β
Burnout	0,286 ^a	0,082	40,347	0,000	Constante	4,224	-0,286
					β	-0,221	

a. Variável dependente: 13 - Autoavaliação de Saúde

Fonte: Dados da pesquisa

A relação da Justiça Organizacional com o *Burnout* também mostrou-se significativa (sig 0,00) e oposta (β -0,799) ou seja, ao aumentar a Justiça Organizacional, o nível de Burnout diminui a um nível de 26,7% (R^2 0,267), confirmando assim a última hipótese H3: *Quanto Maior a Justiça Organizacional Menor o Nível de Burnout nos Servidores*, como representado a Tabela 12

Tabela 12 – Impacto da Justiça Organizacional no Burnout

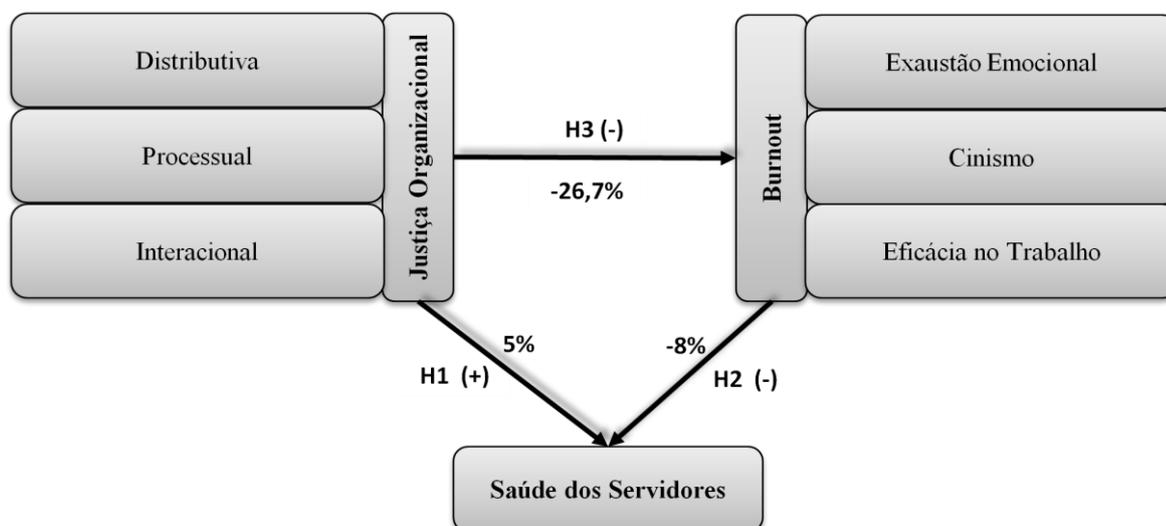
	R	R ²	F	Sig	β (coeficiente não-padronizado)		β
Justiça Organizacional	0,516 ^a	0,267	153,08	0,000	Constante	4,616	-0,516
					β	-0,799	

a. Variável dependente: Burnout

Fonte: Dados da pesquisa

Esta relação encontrada corrobora com os estudos de Almeida, Silva e Carvalho (2006); Silva, Almeida e Carvalho (2004); Almeida, Silva e Santos (2006), Janssen (2004); Lambert et al. (2010); Moliner et al. (2008), relacionando que quando a Justiça Organizacional aumenta o Burnout tende a baixar, conforme modelo conceitual apresentado na Figura 04.

Figura 04 – Modelo Conceitual e Hipóteses Confirmadas



Fonte: Dados da pesquisa

As três hipóteses deste estudo foram confirmadas, de forma que o aumento da percepção de Justiça Organizacional reduz em 26,7% os níveis de *Burnout* nos servidores da UFSM. Quando o nível de *Burnout* dos servidores aumenta, sua percepção de saúde diminui na proporção de 8% e quando a percepção de Justiça Organizacional aumenta a percepção de saúde dos servidores aumenta num nível de 5%. Desta forma no subitem a seguir, são apresentadas as proposições gerenciais deste trabalho.

4.7 Proposições Gerenciais

A proposta deste estudo que consistiu em diagnosticar o impacto da Justiça Organizacional e dos níveis de *Burnout* na saúde do servidor público da UFSM identificou que há níveis moderados, de *Burnout* e de Justiça Organizacional, identificados e que tais resultados evidenciam as reflexões acerca da influência dos mesmos na saúde do servidor.

Os resultados da pesquisa evidenciaram que a organização, munida desta informação pode gerenciar de forma mais focada e específica os fatores da percepção de Justiça Organizacional (formada pelos componentes da justiça distributiva, processual e interacional)

visando a redução dos níveis de *Burnout*, o que significa diminuir a possibilidade de exaustão, cinismo e distanciamento dos objetivos do trabalho. Essa melhoria possibilitaria um gerenciando melhor do estresse que envolve o ambiente organizacional.

Gibson et al. (2006) afirma que o estresse faz parte do ambiente de trabalho e quando em nível muito baixo gera tédio queda da motivação e apatia nos trabalhadores e do contrário quando muito elevado leva a irritabilidade, indecisão e aumento de erros, sendo necessário mantê-lo em níveis administráveis.

Corroborando Hakanen, Schaufeli e Ahola (2008) coloca que a longa exposição a ambiente de estresse contínuos leva ao Burnout, que Gibson et al. (2006) traz como características sentir-se sugado pelo trabalho, fatigado pela parte da manhã, sentimento de frustração, não querer trabalhar com outras pessoas, não se importar com o que acontece com os outros, não conseguir lidar com os problemas de forma eficaz e não sentir-se mais entusiasmado com seu trabalho.

Assim como comprovado neste estudo, tanto Burnout quanto a Justiça Organizacional influenciam na saúde dos servidores, (KIVIMÄKI et al., 2004; KOUVONEN et al., 2008; KIVIMÄKI et al., 2003; COLE et al., 2010; FRENKEL; LI; RESTUBOG, 2012; KIM; SOLOMON; JANG, 2012). Desta forma sugerimos proposições gerenciais para diminuir os níveis de Burnout e melhorar as percepções de Justiça Organizacional.

Considerando que a Universidade Federal possui uma estrutura de sistema orientado para as demandas de saúde do servidor, indica-se que as propostas aqui apresentadas possam ser administradas pela unidade SIASS existente. Essa proposta se faz a partir do entendimento que essa unidade apóia trabalho relacionado à prevenção, à saúde e a qualidade de vida, tais questões linkadas a existência de profissionais adequados ao atendimento relacionado ao estresse e outros elementos que aqui foram identificados.

A realização do dimensionamento das necessidades da universidade em relação a essas demandas perpassa por: realização do mapeamento dos processos por departamentos, mapeamento das responsabilidades dos cargos, estruturação das responsabilidades de quem exerce cada cargo, criação de critérios para a designação de funções comissionadas e estabelecimento e divulgação dos critérios para distribuições de recursos e recompensas e estes serem seguidos sempre. Essas ações servem de base para melhorar a percepção dos servidores sobre a Justiça Organizacional Distributiva e Processual, pois seguindo os critérios estabelecidos os servidores versarão sobre a justiça considerando tais critérios.

Outro importante fator a ser considerado é a Justiça Interacional, que trata das relações entre os superiores e subordinados, processo de comunicação e retorno sobre a qual os

procedimentos foram realizados e o porquê. Para este, sugere-se treinamentos sobre relações interpessoais, processos de comunicação com os pares, tratamento com o público em geral.

Sugere-se também que os treinamentos sejam oferecidos a todos os cargos da instituição, sejam técnicos administrativos ou docentes, mas que sejam realizados prioritariamente com os servidores que exercem funções de supervisão, pois estes têm influência direta sobre a percepção de Justiça Organizacional dos servidores.

Por fim ao melhorar o entendimento e a clareza dos processos, o relacionamento e tratamento interpessoal entre os subordinados e superiores dentro da instituição, haverá melhores resultados em relação a saúde dos servidores, reduzindo a exaustão emocional e o distanciamento dos servidores do trabalho, resultando em melhores resultados para a organização. A partir da incorporação de ações neste sentido, pode-se realizar o acompanhamento dos afastamentos ao trabalho bem como de outros indicadores. Confirmando-se a melhoria nos resultados sugere-se que um projeto de expansão possa ser implantado na unidade SIASS visando a mesma idéia para as outras instituições ligadas a ela.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como principal objetivo diagnosticar a saúde do servidor público da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) a partir da percepção de Justiça Organizacional e dos níveis de Burnout.

A percepção de Justiça Organizacional foi referenciada pelo modelo de Colquitt (2001) que a descreve como formada por quatro dimensões (fatores) sendo elas a justiça distributiva, Justiça Processual, Justiça Interpessoal e Justiça Informacional. Como em toda a literatura da Justiça Organizacional ainda não existe unanimidade quanto ao número de dimensões que a compõem, sendo o modelo de Colquitt muitas vezes utilizado como três dimensões, agrupando as justiças Interpessoal e Informacional em uma única dimensão (fator) chamado de Interacional ou Relacional, como foi encontrado no presente estudo.

Por Burnout, conhecido como uma reação da interação de um indivíduo com um ambiente de trabalho, caracterizado por Maslach et al. (2001) como a síndrome em três dimensões (fatores) Exaustão Emocional, Cinismo e Envolvimento pessoal no Trabalho. A definição do construto saúde dos servidores foi estruturada na auto-avaliação da percepção de saúde dos mesmos.

O estudo utilizou-se de técnicas quantitativas, com uso do método Survey, realizando um levantamento das variáveis demográficas, profissionais e comportamentais, além das escalas de percepção de Justiça Organizacional de Colquitt (2001) e a escala de mensuração de Burnout MBI-GS da Maslach (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001), com o intuito de responder as três hipóteses deste estudo H1: Justiça Organizacional impacta positivamente na saúde percebida; H2: O nível de Burnout influencia negativamente na saúde percebida dos servidores; H3: Quanto Maior a Justiça Organizacional Menor o Nível de Burnout nos Servidores.

Os resultados apontaram para um perfil da população caracterizado por uma leve predominância do sexo feminino, com um grau de instrução elevado, concentrando 83,7% com nível de instrução acima de graduação completa, dado compreensível pelo ambiente da pesquisa, servidores públicos federais de uma universidade o qual o plano de carreira incentiva a qualificação. Ainda referente ao local de realização da pesquisa 45,6% (233) dos participantes trabalham lotados em centros de ensino, 31,7% (162) no Hospital Universitário e 22,7% (116) nos órgão e departamentos vinculados a Reitoria. Sendo destes 63% (320)

exercem cargos administrativos, 23,6% (120) cargos ligados a saúde e 13,4% (68) ligados a educação.

No presente estudo antes de realizar os testes de hipóteses foi realizado a análise fatorial exploratória, utilizando a rotação Varimax, sem estabelecer o número de fatores, com fins de verificar o melhor ajuste. A escala de Burnout formada por três fatores, Exaustão Emocional, Cinismo e Envolvimento com o Trabalho, apresentou a escala com três fatores que explicam 69,10% da variância e os fatores se agruparam conforme modelo teórico.

Para a Justiça Organizacional foi utilizado o mesmo procedimento, a escala estruturou-se em três fatores explicando uma variância de 70,68%, os fatores agruparam-se conforme a teoria da escala de Justiça Organizacional de três dimensões, agrupando os fatores da justiça interpessoal com os da justiça informacional para formar o fator de justiça interacional.

Na realização da verificação da confiabilidade das escalas, Burnout apresentou um coeficiente Alfa de Cronbach de 0,87 para os 14 itens, o que Costa (2011) define como ótima e a escala de Justiça Organizacional apresentou um alfa de Cronbach de 0,93 para os 17 itens em três fatores, o que Costa (2011) define como excelente.

Na análise dos objetivos do estudo, foi diagnosticado que a percepção de Justiça Organizacional na instituição apresenta-se em níveis intermediários, para a escala como um todo e para as dimensões de justiça distributiva e processual, somente a justiça interacional apresentou níveis elevados.

Quanto ao Burnout os servidores apresentam índices moderados de Burnout, sendo que na instituição foi encontrada diferença estatisticamente significativa entre homens e mulheres, sendo as mulheres quem apresentam índices mais elevados de Burnout, também foi encontrado que os servidores com faixas de idade mais baixas apresentam diferenças estatisticamente significativas, com níveis mais elevados que servidores em faixas de idade mais altas.

Quanto a Justiça Organizacional foi encontradas diferenças entre as médias para a lotação, sendo quem trabalha na Reitoria apresenta uma percepção menor de Justiça Organizacional que trabalhadores do HUSM e dos Centros de Educação.

Em relação às escalas pesquisadas, a Justiça Organizacional apresentou uma correlação baixa e positiva em relação à saúde dos servidores e em relação a Burnout uma relação moderada e negativa.

Em relação ao Burnout as correlações foram sempre negativas, sendo baixa a saúde. Por meio da técnica de regressão, as três hipóteses

H1: *Justiça Organizacional impacta positivamente na saúde percebida*; H2: *O nível de Burnout influencia negativamente na saúde percebida dos servidores*; H3: *Quanto Maior a Justiça Organizacional Menor o Nível de Burnout nos Servidores*, não foram rejeitadas.

A partir do exposto, é possível depreender que com o aumento da percepção de Justiça Organizacional os níveis de Burnout nos servidores da UFSM diminuem em 26,7%. Quando o Nível de Burnout dos servidores aumento sua percepção de saúde diminui na proporção de 8% e quando a percepção de Justiça Organizacional aumenta a percepção de saúde dos servidores aumenta num nível de 5%.

Como proposições gerenciais, a realização do dimensionamento na universidade é uma das possibilidades para tratar questões que envolvem a justiça distributiva e processual, e a realização de treinamentos para todas as categorias de servidores, principalmente os que exercem cargos de supervisão, sobre tratamento interpessoal, processos de comunicação com os pares, tratamento com o público em geral para atender aos princípios da justiça interacional.

O presente trabalho contribuiu ainda com os estudos sobre Justiça Organizacional e Burnout no Brasil que demonstram-se limitados, além de realizar a associação com a saúde dos trabalhadores, e por ser realizado em uma instituição publica sua contribuição mostra-se mais relevante, possibilitando aprimorar o conhecimento das influências sobre os fatores relacionados a saúde dos servidores e seu afastamento do local de trabalho.

O estudo apresentou algumas limitações, tais como o nível de retorno dos questionários preenchidos na instituição, principalmente na categoria educação, onde o retorno restringiu-se a 68 questionários, outra limitação é referente foi à possibilidade dos sujeitos omitirem informações ou até mesmo de fornecerem respostas que não retratam suas verdadeiras opiniões, mas que pareçam ser socialmente aceitáveis, interferindo assim na qualidade dos dados obtidos.

Sugere-se que estudos futuros busquem a correlação de outros fatores do comportamento organizacional, tais como o comprometimento organizacional, entrenchamento, comportamento de cidadania organizacional, modelo de demandas e recursos organizacionais, que possam explicar as influências na saúde dos servidores e em sua qualidade de vida no trabalho, além de uma investigação qualitativa com os docentes a fim de verificar o porquê do baixo retorno de respostas nos questionários.

6. REFERÊNCIAS

ADAMS, J. S. Towards an understanding of inequity. **The Journal of Abnormal and Social Psychology**, US, v. 67, n. 5, p. 422-436, 1963.

_____. Inequity In Social Exchange. In: LEONARD, B. (Ed.). **Advances in Experimental Social Psychology: Academic Press**, v. 2, 1965. p.267-299. ISBN 0065-2601.

ALMEIDA, G. D. O. O Impacto da Justiça Organizacional no Sentimento de Ineficácia Profissional, Comprometimento Afetivo e Percepção de Saúde Geral. **In: XXXIII EnANPAD**. São Paulo/SP. 2009.

ALMEIDA, G. D. O.; SILVA, A. M. M. D.; CARVALHO, D. Justiça Organizacional: Implicações para o Burnout e o Comprometimento dos Trabalhadores. **In: XXX EnANPAD**. Salvador / BA, 2006.

ALMEIDA, G. D. O.; SILVA, A. M. M. D.; SANTOS, D. M. D. Justiça Organizacional - Relações com a Ineficácia Profissional, Comprometimento Afetivo e Auto Percepção de Saúde Geral. **In: IX Semead 2006**.

ANDRADE, S. M. D. Relações entre Justiça Distributiva e Clima Organizacional – Um Estudo sobre a Percepção dos Funcionários De Empresas que Pretendem se Destacar pela Qualidade do Ambiente de Trabalho. **In: III EnGPR**. João Pessoa / PB., 2011.

ANDRADE, S. M. D.; STEFANO, S. R. Justiça Distributiva – Um estudo sobre as variáveis demográficas dos funcionários e sua percepção sobre o ambiente de trabalho. **In: XXXV EnANPAD**. Rio de Janeiro/RJ. 2011.

ANDRADE, T. D. et al. Suporte Social no Trabalho e Síndrome de Burnout: a Percepção dos Profissionais de Enfermagem de Hospitais Públicos e Privados. **In: XXXIII EnANPAD**. São Paulo/SP., 2009. Disponível em: <

http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=506&cod_evento_edicao=45&cod_edicao_trabalho=10537 >.

ARAÚJO, M. A. V.; PRIMO, M. A. M.; ARAÚJO, F. J. C. Analisando a relação entre Percepções de Justiça e Satisfação após uma Falha de Serviço: estudo de caso em um Call Center de Telecomunicações. **In: XXXI EnANPAD**. Rio de Janeiro/RJ, 2007.

ARCHES, J. Social-Structure, Burnout and job-satisfaction. **Social Work**, v. 36, n. 3, p. 202-206, May 1991. ISSN 0037-8046.

ARYEE, S.; BUDHWAR, P.; CHEN, Z. Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model. **Journal of Organizational ...**, 2002. Disponível em: < <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.138/abstract> >.

ARYEE, S. et al. Antecedents and outcomes of abusive supervision: Test of a trickle-down model. **Journal of Applied Psychology**, v. 92, n. 1, p. 191-201, Jan 2007. ISSN 0021-9010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000243324000014 >.

ASSMAR, E. M. L.; FERREIRA, M. C.; SOUTO, S. O. Justiça Organizacional: uma revisão crítica da literatura. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 18, n. 3, p. 443-453, 2005.

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E.; VERBEKE, W. Using the job demands-resources model to predict Burnout and performance. **Human Resource Management**, v. 43, n. 1, p. 83-104, Spr 2004. ISSN 0090-4848. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000221032900012 >.

BARBOSA, R. M. D. S. A.; GUIMARÃES, T. D. A. Síndrome de Burnout: relações com Comprometimento Afetivo entre Gestores de Organização Estatal. **In: II EnEO. Recife / PE**, 2002. Disponível em: < http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=59&cod_evento_edicao=16&cod_edicao_trabalho=4643 >.

BATISTA, C. C. S. Saúde e Qualidade de Vida na perspectiva da gestão de pessoas (apresentação ppt). **In: II Encontro Nacional de Desenvolvimento de Pessoas.**, 16.11.11 2011. Disponível em: < https://portalsipec.planejamento.gov.br/clientes/sipec/sipec/eventos/ii-encontro-nacional-de-desenvolvimento-de-pessoas/arquivos/oficinas/arquivo.2011-11-29.0478049862/at_download >. Acesso em: 01.10.12.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. Casa do Psicólogo, 2002. ISBN 9788573961935. Disponível em: < <http://books.google.com.br/books?id=EMnnJklADqIC> >.

BEUGRÉ, C. D. **Managing Fairness in Organizations**. Quorum, 1998. ISBN 9781567202113. Disponível em: < <http://books.google.com.br/books?id=x8yyFzfGHSwC> >.

BEUREN, I. M.; SPESSATTO, G. Percepção da Justiça Organizacional na Avaliação de Desempenho Fundamentada no Balanced Scorecard. **In: VI EnEO. Florianópolis / SC.**, 2010.

BIES, R.; MOAG, J. Interactional justice: Communication criteria of fairness. **Research on negotiation in organizations**, 1986.

BIES, R. J.; SHAPIRO, D. L. Interactional fairness judgments: The influence of causal accounts. **Social Justice Research**, v. 1, n. 2, p. 199-218, 1987/06/01 1987. ISSN 0885-7466. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1007/BF01048016> >.

BISQUERRA, R.; SARRIERA, J. C.; MATÍNEZ, F. Introdução a Estatística: Enfoque informático com o pacote estatístico SPSS. Artmed, 2007. ISBN 9788536311364.

BRASIL. Constituição da república Federativa do Brasil. **Diário Oficial da União**, 1988. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm >.

_____. Lei nº 8.080 de 19 de Setembro de 1990. **Diário Oficial da União** 19.09.1990 1990a. Disponível em: < <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/lei8080.pdf> >. Acesso em: 01.11.2012.

_____. LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990. **Diário Oficial da União**, 1990b. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18112cons.htm >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. DECRETO Nº 6.833, DE 29 DE ABRIL DE 2009. **Diário Oficial da União**, 2009a. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6833.htm >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. DECRETO Nº 6.856, DE 25 DE MAIO DE 2009. **Diário Oficial da União**, 2009b. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6856.htm >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. DECRETO Nº 7.003, DE 9 DE NOVEMBRO DE 2009. **Diário Oficial da União**, 2009c. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7003.htm >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. PORTARIA CONJUNTA SRH/SOF/MP Nº 1, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2009. **Diário Oficial da União**, n. SEÇÃO I, p. 91, 2009d. Disponível em: < http://www.saudeservidor.com.br/anexos/Portaria%20Conjunta%20n%C2%BA1%2029_12.pdf >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. PORTARIA NORMATIVA Nº 4, DE 15 DE SETEMBRO DE 2009. **Diário Oficial da União**, 16.09.2009 2009e. Disponível em: < <http://www.in.gov.br/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=97&data=16/09/2009> >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. ORIENTAÇÃO NORMATIVA SRH/MPOG Nº 2, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2010. **Diário Oficial da União**, p. 73, 22.02.2010 2010a. Disponível em: < <http://www.in.gov.br/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=73&data=22/02/2010> >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. PORTARIA NORMATIVA No- 2, DE 22 DE MARÇO DE 2010. **Diário Oficial da União.**, 2010b. Disponível em: < http://www.servidor.gov.br/noticias/noticias10/arq_down/100323_port_norm_2.pdf >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. PORTARIA NORMATIVA Nº 3 DE 7 DE MAIO 2010. **Diário Oficial da União.**, 10.05.2010 2010c. Disponível em: < <http://www.in.gov.br/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=80&data=10/05/2010> >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. PORTARIA NORMATIVA Nº 5, DE 11 DE OUTUBRO DE 2010. **Diário Oficial da União.**, 2010d. Disponível em: < http://www.servidor.gov.br/noticias/noticias10/arq_down/101013_port_norm_5.pdf >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. PORTARIA SRH Nº 1261, DE 5 DE MAIO DE 2010.. **Diário Oficial da União**, 2010e. Disponível em: < http://www.proex.uff.br/docs/Portaria_SAUEMENTAL.pdf >. Acesso em: 03.10.2012.

_____. PORTARIA Nº 783, DE 7 DE ABRIL DE 2011. **Diário Oficial da União**, 2011. Disponível em: < http://w3.ufsm.br/prrh/eps/portaria_783.pdf >. Acesso em: 03.10.2012.

BRITO, L. C.; JUNIOR, E. R.; RIBAS, F. T. T. As Relações Entre a Síndrome de Burnout e a Satisfação no Trabalho: Uma Visão a partir do Ambiente Social das Organizações. **In:** XXXIV EnANPAD. Rio de Janeiro/RJ., 2010. Disponível em: < http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=626&cod_evento_edicao=53&cod_edicao_trabalho=12340 >.

CHAMON, E. M. Q. D. O.; MARINHO, R. D. C.; OLIVEIRA, A. L. D. Estresse Ocupacional, Estratégias de Enfrentamento e Síndrome de Burnout: Um Estudo com a Equipe de Enfermagem de um Hospital Privado do Estado de São Paulo. **In:** XXX EnANPAD. Salvador/BA., 2006. Disponível em: < <http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-gprb-1879.pdf> >.

CHEN, C.-F.; KAO, Y.-L. Investigating the antecedents and consequences of Burnout and isolation among flight attendants. **Tourism Management**, v. 33, n. 4, p. 868-874, 8// 2012. ISSN 0261-5177. Disponível em: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517711001919> >.

CLEGG, S.; KORNBERGER, M.; PITSIS, T. **Administração e Organizações - Uma Introdução à Teoria e à Prática**. Porto Alegre/RS: Bookman, 2011.

COETZEE, M. The fairness of affirmative action: an organisational justice perspective. upetd.up.ac.za, 2005. Disponível em: < <http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-04132005-130646/> >.

COLE, M. S. et al. Organizational Justice and Individuals' Withdrawal: Unlocking the Influence of Emotional Exhaustion. *Journal of Management Studies*, v. 47, n. 3, p. 367-390, May 2010. ISSN 0022-2380. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000275334800001 >.

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

COLQUITT, J. et al. Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. **Journal of applied ...**, 2001. Disponível em: < <http://psycnet.apa.org/journals/apl/86/3/425/> >.

COLQUITT, J. et al. Justice and personality: Using integrative theories to derive moderators of justice effects. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**. 2006. Disponível em: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0749597805001172> >.

COLQUITT, J. A. On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. **Journal of Applied Psychology**, v. 86, n. 3, p. 386-400, Jun 2001. ISSN 0021-9010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000170878300002 >.

_____. Does the justice of the one interact with the justice of the many? Reactions to procedural justice in teams. **Journal of Applied Psychology**, v. 89, n. 4, p. 633-646, Aug 2004. ISSN 0021-9010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000223134000005 >.

COLQUITT, J. A.; CHERTKOFF, J. M. Explaining injustice: The interactive effect of explanation and outcome on fairness perceptions and task motivation. **Journal of**

Management, v. 28, n. 5, p. 591-610, 2002. ISSN 0149-2063. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000177966500002 >.

COLQUITT, J. A. et al. Justice and personality: Using integrative theories to derive moderators of justice effects. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v. 100, n. 1, p. 110-127, May 2006. ISSN 0749-5978. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000237581200008 >.

CORSO, K. B. et al. Valores Organizacionais e a Síndrome de Burnout em Equipes de Enfermagem de Pronto-Atendimentos de Saúde na cidade de Santa Maria-RS. **In: XXXII EnANPAD**. Rio de Janeiro/RJ, 2008. Disponível em: <
http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=391&cod_evento_edicao=38&cod_edicao_trabalho=9017 >.

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

CROPANZANO, R.; BOWEN, D. E.; GILLILAND, S. W. The Management of Organizational Justice. **The Academy of Management Perspectives**, v. 21, n. 4, p. 34-48, November 1, 2007. Disponível em: < <http://amp.aom.org/content/21/4/34.abstract> >.

CROPANZANO, R.; PREHAR, C. A.; CHEN, P. Y. Using social exchange theory to distinguish procedural from interactional justice. **Group & Organization Management**, v. 27, n. 3, p. 324-351, Sep 2002. ISSN 1059-6011. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000177434500002 >.

CROPANZANO, R.; RANDALL, M. L. Injustice and work behavior: A historical review. In: (Ed.). **Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management**. Hillsdale, NJ, England: Lawrence Erlbaum Associates, Inc, 1993. p.3-20. (Series in applied psychology.). ISBN 0-8058-1055-2 (Hardcover).

CROPANZANO, R.; RUPP, D. E. Social exchange theory and organizational justice: Job performance, citizenship behaviors, multiple foci, and a historical integration of two literatures. **Research in social issues in management: Justice, morality, and social responsibility**, p. 63-99, 2008.

CROPANZANO, R.; RUPP, D. E.; BYRNE, Z. S. The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. **Journal of Applied Psychology**, v. 88, n. 1, p. 160-169, Feb 2003. ISSN 0021-9010. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000181465100015 >.

CROPANZANO, R.; SLAUGHTER, J. E.; BACHIOCHI, P. D. Organizational justice and Black applicants' reactions to affirmative action. **Journal of Applied Psychology**, v. 90, n. 6, p. 1168-1184, Nov 2005. ISSN 0021-9010. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000233537100010 >.

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

DAYAN, M.; DI BENEDETTO, A. Procedural and interactional justice perceptions and teamwork quality. **Journal of Business & Industrial Marketing**, v. 23, n. 7-8, p. 566-576, 2008. ISSN 0885-8624. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000261421800012 >.

DE CREMER, D. Emotional effects of distributive justice as a function of autocratic leader behavior. **Journal of Applied Social Psychology**, v. 37, n. 6, p. 1385-1404, Jun 2007. ISSN 0021-9029. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000246609600012 >.

DE CREMER, D.; VAN DIJKE, M.; BOS, A. E. R. When leaders are seen as transformational: The effects of organizational justice. **Journal of Applied Social Psychology**, v. 37, n. 8, p. 1797-1816, Aug 2007. ISSN 0021-9029. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000248543900007 >.

DECONINCK, J. B. The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. **Journal of Business Research**, v. 63, n. 12, Dec 2010. ISSN 0148-2963. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000284972000015 >.

DE JONGE, J. et al. Testing reciprocal relationships between job characteristics and psychological well-being: A cross-lagged structural equation model. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 74, p. 29-46, Mar 2001. ISSN 0963-1798. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000167620500002 >.

DEERY, S.; IVERSON, R.; WALSH, J. Work relationships in telephone call centres: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. **Journal of Management Studies**, v. 39, n. 4, p. 471-496, Jun 2002. ISSN 0022-2380. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000175957500003 >.

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

DEUTSCH, M. *Distributive justice: A social-psychological perspective*. New Haven, CT: Yale University Press. 1985.

DIAS, E. C. **Manual de procedimentos para o serviço de saúde**. Ministério da Saúde do Brasil, Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil; Brasília, 2001. Disponível em: < http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/livros/pdf/02_0388_M1.pdf >. Acesso em: 01.11.2012.

ELOVAINIO, M.; KIVIMAKI, M.; HELKAMA, K. Organizational justice evaluations, job control, and occupational strain. **Journal of Applied Psychology**, v. 86, n. 3, p. 418-424, Jun 2001. ISSN 0021-9010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000170878300005 >.

ELOVAINIO, M. et al. Organizational Justice and Sleeping Problems: The Whitehall II Study. **Psychosomatic Medicine**, v. 71, n. 3, p. 334-340, Apr 2009. ISSN 0033-3174. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000265281800013 >.

ELOVAINIO, M. et al. Organisational justice and markers of inflammation: the Whitehall II study. In: (Ed.). **Occup Environ Med. England**, v.67, 2010. p.78-83. ISBN 1470-7926 (Electronic) 1351-0711 (Linking).

ELOVAINIO, M. et al. Job decision latitude, organizational justice and health: multilevel covariance structure analysis. **Social Science & Medicine**, v. 58, n. 9, p. 1659-1669, May 2004. ISSN 0277-9536. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000220240500009 >.

FARAGHER, E. B.; CASS, M.; COOPER, C. L. The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. **Occupational and Environmental Medicine**, v. 62, n. 2, p. 105-112, Feb 2005. ISSN 1351-0711. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000226368000008 >.

FASCINA, L. P. et al. Avaliação do Nível da Síndrome de Burnout Na Equipe De Enfermagem Da UTI-Adulto. **In: XXXIII EnANPAD**. São Paulo/SP., 2009. Disponível em: < http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=506&cod_evento_edicao=45&cod_edicao_trabalho=10981 >.

FERREIRA, R. E. D. D. S.. **A organização do trabalho na Unidade de Doenças Infecto-contagiosas e a ocorrência de Burnout nos trabalhadores de Enfermagem**. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) Universidade de Estado do Rio de Janeiro. 2011. Disponível em: < http://www.btdt.uerj.br/tde_arquivos/20/TDE-2011-10-18T131135Z-

1898/Publico/DISSERTACAO_FINAL_RITA_ELZI_DIAS_DE_SEIXAS_FERREIRA.pdf
>.

FILENGA, D.; SIQUEIRA, M. O impacto de percepções de justiça em três bases de comprometimento organizacional. **Rev. Adm.**(São Paulo), 2006.

FIUZA, G. Políticas de gestão de pessoas, valores pessoais e Justiça Organizacional. **Revista de Administração Mackenzie**, 2010. Disponível em: <
<http://www.doaj.org/doaj?func=abstract&id=657422> >.

FOLGER, R. Perceived injustice, referent cognitions, and the concept of comparison level. **Representative Research in Social Psychology**, 1984. Disponível em: <
<http://psycnet.apa.org/psycinfo/1986-21898-001> >.

FREITAS, E. D. O. **Estresse, Coping, Burnout, Sintomas Depressivos e Hardiness entre Discentes de Enfermagem**. Dissertação (Mestrado em Enfermagem). UFSM, 2012.
Disponível em: <
<http://www.ufsm.br/ppgenf/Dissertacao%20%20Etiane%20de%20Oliveira%20Freitas.pdf> >.
Acesso em: 20.08.2012.

FRENKEL, S. J.; LI, M.; RESTUBOG, S. L. D. Management, Organizational Justice and Emotional Exhaustion among Chinese Migrant Workers: Evidence from two Manufacturing Firms. **British Journal of Industrial Relations**, v. 50, n. 1, p. 121-147, // 2012. Disponível em: < <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84863136547&partnerID=40&md5=ce2fbde74cbcdcc64568f8ae6ec49fe> >.

GIBSON, J. et al. **Organizações: Comportamento, estruturas e processos**. MCGRAW-HILL. São Paulo. Brasil, 2006.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas em pesquisa social**. Atlas. São Paulo./SP, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. Atlas. São Paulo/SP v. 4 ed., 2002.

GOMES, A. A. P.; QUELHAS, O. L. G. MOTIVAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NO SERVIÇO PÚBLICO. **REAd**, v. 9, n. 5, 2003. Disponível em: <
<http://fw.fecea.br/download/Motiva%E7%E3o%20dos%20recursos%20humanos%20no%20servi%E7o%20p%20Fablico.pdf> >. Acesso em: 25.09.2012.

GONZALEZ-ROMA, V. et al. Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? **Journal of Vocational Behavior**, v. 68, n. 1, p. 165-174, Feb 2006. ISSN 0001-8791. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000235283300011 >.

GRANDEY, A. A.; DICKTER, D. N.; SIN, H. P. The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees. **Journal of Organizational Behavior**, v. 25, n. 3, p. 397-418, May 2004. ISSN 0894-3796. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000220704900005 >.

GREENBERG, J. Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. **Journal of management**, 1990. Disponível em: < <http://jom.sagepub.com/content/16/2/399.short> >.

GREENBERG, J. Stress fairness to fare no stress: Managing workplace stress by promoting organizational justice. **Organizational Dynamics**, v. 33, n. 4, p. 352-365, 2004. ISSN 0090-2616. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000226077000003 >.

GREENBERG, J. Losing sleep over organizational injustice: attenuating insomniac reactions to underpayment inequity with supervisory training in interactional justice. **Journal of Applied Psychology**, 2006. Disponível em: < <http://psycnet.apa.org/journals/apl/91/1/58/> >.

GREENBERG, J. Losing sleep over organizational injustice: Attenuating insomniac reactions to underpayment inequity with supervisory training in interactional justice. **Journal of Applied Psychology**, v. 91, n. 1, p. 58-69, Jan 2006. ISSN 0021-9010. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000235021300006 >.

GREENBERG, J. The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice In R. Cropanzano (Ed.), **Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management** (pp. 79-103). Hillsdale, NJ: Erlbaum. 1993.

GRUNFELD, E. et al. Cancer care workers in Ontario: prevalence of Burnout, job stress and job satisfaction. **Canadian Medical Association Journal**, v. 163, n. 2, p. 166-169, Jul 2000. ISSN 0820-3946. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000088320200013 >.

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

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

HAKANEN, J. J.; SCHAUFELI, W. B.; AHOLA, K. The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of Burnout, depression, commitment, and work engagement. **Work and Stress**, v. 22, n. 3, p. 224-241, 2008. ISSN 0267-8373. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000259293700004 >.

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

HALBESLEBEN, J. R. B.; DEMEROUTI, E. The construct validity of an alternative measure of Burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. **Work and Stress**, v. 19, n. 3, p. 208-220, Jul-Sep 2005. ISSN 0267-8373. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000233809000003 >.

HARRISON, B. J. Are you to burn out? **Fund Raising Management**, v. 30, n. 3, p. 25-28, 1999.

HEPONIEMI, T. et al. The effects of ownership, staffing level and organisational justice on nurse commitment, involvement, and satisfaction: A questionnaire study. **Int J Nurs Stud**, v. 48, n. 12, p. 11-11, 12/01 2011. ISSN 0020-7489. Disponível em: <
<http://pubget.com/paper/21703619>
[http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020-7489\(11\)00235-5](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020-7489(11)00235-5) >.

HEPONIEMI, T. et al. Job attitudes and well-being among public vs. private physicians: organizational justice and job control as mediators. **European Journal of Public Health**, v. 21, n. 4, Aug 2011. ISSN 1101-1262. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000293025800024 >.

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**, v. 102, n. 46, p. 16569-16572, November 15, 2005 2005. Disponível em: <
<http://www.pnas.org/content/102/46/16569.abstract> >.

HOMANS, G. Social Behavior: Its Elements and Forms. **New York: Harcourt, Brace and World**, 1961.

IVERSON, R. D.; OLEKALNS, M.; ERWIN, P. J. Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A causal model of Burnout and its consequences. **Journal of Vocational Behavior**, v. 52, n. 1, p. 1-23, Feb 1998. ISSN 0001-8791. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000072114700001 >.

JANSSEN, O. How fairness perceptions make innovative behavior more or less stressful. **Journal of Organizational Behavior**, v. 25, n. 2, p. 201-215, Mar 2004. ISSN 0894-3796. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000189076900004 >.

JANSSEN, P. P. M.; DE JONGE, J.; BAKKER, A. B. Specific determinants of intrinsic work motivation, Burnout and turnover intentions: a study among nurses. **Journal of Advanced Nursing**, v. 29, n. 6, p. 1360-1369, Jun 1999. ISSN 0309-2402. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000080845600031 >.

JBEILI, C. Stress Docente: A Síndrome de Bournout em professores. como identificar., 22/08/2008 2008. Disponível em: <http://anapaulaarajo.blogspot.com.br/2009/10/estresse-docente-o-mal-do-seculo.html >. Acesso em: 20.10.2012.

JOHNSON, R. E.; SELENTA, C.; LORD, R. G. When organizational justice and the self-concept meet: Consequences for the organization and its members. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v. 99, n. 2, p. 175-201, Mar 2006. ISSN 0749-5978. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000236050500004 >.

JONES, N.; YOUNGS, P. Attitudes and Affect: Daily Emotions and Their Association with the Commitment and Burnout of Beginning Teachers. **Teachers College Record**, v. 114, n. 2, Feb 2012. ISSN 0161-4681. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000303208500001 >. JUDGE, T.; COLQUITT, J. Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*; **Journal of Applied Psychology**, 2004. Disponível em: <http://psycnet.apa.org/psycinfo/2004-95165-001 >.

JUDGE, T.; SCOTT, B.; ILIES, R. Hostility, job attitudes, and workplace deviance: test of a multilevel model. **Journal of Applied Psychology**; 2006. Disponível em: <http://psycnet.apa.org/journals/apl/91/1/126/ >.

KICKUL, J.; LESTER, S. W.; FINKL, J. Promise breaking during radical organizational change: do justice interventions make a difference? **Journal of Organizational Behavior**, v. 23, p. 469-488, Jun 2002. ISSN 0894-3796. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000175657400008 >.

KIM, S.; ANDREW, D. P. S. Organizational justice in intercollegiate athletics: Perceptions of coaches. **Sport Management Review**, // 2012. Disponível em: <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84865243413&partnerID=40&md5=c1a8fe4e357ad0971ea9b7b0bde26ce6 >.

KIM, T. K.; SOLOMON, P.; JANG, C. J. Organizational Justice and Social Workers' Intentions to Leave Agency Positions. **Social Work Research**, v. 36, n. 1, p. 31-39, Mar 2012. ISSN 1070-5309. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000306963600005 >.

KIVIMÄKI, M. et al. Organisational justice and health of employees: prospective cohort study. **Occupational and Environmental Medicine**, v. 60, n. 1, p. 27-34, January 1, 2003 2003. Disponível em: < <http://oem.bmj.com/content/60/1/27.abstract> >.

KIVIMÄKI, M. et al. Organisational justice and change in justice as predictors of employee health: the Whitehall II study. **Journal of Epidemiology and Community Health**, v. 58, n. 11, p. 931-937, November 1, 2004 2004. Disponível em: < <http://jech.bmj.com/content/58/11/931.abstract> >.

KNUDSEN, H. K.; DUCHARME, L. J.; ROMAN, P. M. Counselor emotional exhaustion and turnover intention in therapeutic communities. **Journal of Substance Abuse Treatment**, v. 31, n. 2, p. 173-180, Sep 2006. ISSN 0740-5472. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000240397300012 >.

KOUVONEN, A. et al. Low organisational justice and heavy drinking: a prospective cohort study. In: (Ed.). **Occup Environ Med. England**, v.65, 2008. p.44-50. ISBN 1470-7926 (Electronic).

KRISCHER, M. M.; PENNEY, L. M.; HUNTER, E. M. Can Counterproductive Work Behaviors Be Productive? CWB as Emotion-Focused Coping. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 15, n. 2, p. 154-166, Apr 2010. ISSN 1076-8998. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000276557200005 >.

KRISTENSEN, T. S. et al. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of Burnout. **Work and Stress**, v. 19, n. 3, p. 192-207, Jul-Sep 2005. ISSN 0267-8373. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000233809000002 >.

LAMBERT, E. G.; HOGAN, N. L.; ALTHEIMER, I. An Exploratory Examination of the Consequences of Burnout in Terms of Life Satisfaction, Turnover Intent, and Absenteeism Among Private Correctional Staff. **Prison Journal**, v. 90, n. 1, p. 94-114, Mar 2010. ISSN 0032-8855. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000274345900006 >.

LAMBERT, E. G. et al. The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, Burnout, and turnover intent: An exploratory study. **Journal of Criminal Justice**, v. 38, n. 1, p. 7-16, // 2010a. Disponível em: < <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-75949086209&partnerID=40&md5=578d76af413bdba2bad7b5947a55455c> >.

LAMBERT, E. G. et al. The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, Burnout, and turnover intent: An exploratory study. **Journal of Criminal Justice**, v. 38, n. 1, p. 7-16, Jan-Feb 2010b. ISSN 0047-2352. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000274743600002 >.

LAWSON, K. J.; NOBLET, A. J.; RODWELL, J. J. Promoting employee wellbeing: the relevance of work characteristics and organizational justice. **Health Promotion International**, v. 24, n. 3, Sep 2009. ISSN 0957-4824. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000268808400004 > .

LEITER, M. P.; MASLACH, C. THE IMPACT OF INTERPERSONAL ENVIRONMENT ON BURNOUT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT. **Journal of Organizational Behavior**, v. 9, n. 4, p. 297-308, Oct 1988. ISSN 0894-3796. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:A1988Q432700001 > .

LEVENTHAL, G.; KARUZA, J.; FRY, W. Beyond fairness: A theory of allocation preferences. **Justice and social interaction**, 1980.

LILJEGREN, M.; EKBERG, K. The longitudinal relationship between job mobility, perceived organizational justice, and health. **BMC Public Health**, v. 8, // 2008. Disponível em: < <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-44849104957&partnerID=40&md5=c4f7e5271cbac73cd6c2699bd4a1a4e6> > .

_____. The associations between perceived distributive, procedural, and interactional organizational justice, self-rated health and Burnout. **Work**, v. 33, n. 1, p. 43-51, // 2009. Disponível em: < <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-67650872939&partnerID=40&md5=f31ae8bc291ead3b78fd718d6594229b> > .

LIMA, C. A. N. **Administração Pública**. Rio de Janeiro: Elviesier, n. 3 ed., 2006.

LIMA, C. F. D. et al. Avaliação Psicométrica do Maslach Burnout Inventory em Profissionais de Enfermagem. **In: II EnGPR**. Curitiba/PR, 2009. Disponível em: < http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=514&cod_evento_edicao=46&cod_edicao_trabalho=11268 > .

MACEDO, JORGE MIGUEL LUIZ DE, C. **Bem-Estar no Trabalho: O Impacto dos Valores Organizacionais, Percepção de Suporte Organizacional e Percepções de Justiça**: Universidade Metodista de São Paulo 2006.

MAIA, A. F. **O gestor e a Justiça Organizacional. Dissertação** (Mestrado em Administração). FGV, 2005. Disponível em: < <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/5842/116665.pdf?sequence=1> > .

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

MASLACH, C. Job Burnout: New directions in research and intervention. **Current Directions in Psychological Science**, v. 12, n. 5, p. 189-192, Oct 2003. ISSN 0963-7214. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000185645800009 >.

MASLACH, C.; GOLDBERG, J. Prevention of Burnout: New perspectives. **Applied & Preventive Psychology**, v. 7, n. 1, p. 63-74, Win 1998. ISSN 0962-1849. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000071497000004 >.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. Early predictors of job Burnout and engagement. **Journal of Applied Psychology**, v. 93, n. 3, p. 498-512, May 2008. ISSN 0021-9010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000255556600002 >.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job Burnout. **Annual Review of Psychology**, v. 52, p. 397-422, 2001. ISSN 0066-4308. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000167463100017 >.

MASTERSON, S. S. A trickle-down model of organizational justice: Relating employees' and customers' perceptions of and reactions to fairness. **Journal of Applied Psychology**, v. 86, n. 4, p. 594-604, Aug 2001. ISSN 0021-9010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000170484000005 >.

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.

MEIRELES, I. A. D. C. **O impacto das percepções de Justiça Organizacional sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho**. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Católica de Goiás. 2006. Disponível em: < http://tede.biblioteca.ucg.br/tde_arquivos/11/TDE-2007-03-23T104857Z-309/Publico/Izabela%20Alves%20de%20Castro%20Meireles.pdf >. Acesso em: 10.09.2012.

MEYDAN, C. H.; BASIM, H. N.; ÇETIN, F. The effect of organizational justice perception and organizational commitment on Burnout: An Investigation on turkish public sector. **Örgütsel adalet algisi ve örgütsel bağlılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Türk kamu sektöründe bir araştırma**, v. 57, p. 175-200, // 2011. Disponível em: < <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-79959587948&partnerID=40&md5=ab00896bbf4560f0358cb63cd595cc02> >.

MOLINER, C. et al. Linking organizational justice to Burnout: Are men and women different? **Psychological Reports**, v. 96, n. 3, p. 805-816, Jun 2005. ISSN 0033-2941. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000229868000043 >.

MOLINER, C. et al. Organizational justice and extrarole customer service: The mediating role of well-being at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 17, n. 3, p. 327-348, 2008. ISSN 1359-432X. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000257336200003 >.

MOREIRA, P. M. D.; PINHEIRO, D. R. D. C.; OLIVEIRA, F. C. D. Entre a Justiça e o Sofrimento: Um Estudo de Caso nas Empresas do Comércio Varejista de Fortaleza. **In: XXXII EnANPAD**. Rio de Janeiro/RJ. 2008.

MORENO-JIMENEZ, B. et al. A study of physicians' intention to quit: The role of Burnout, commitment and difficult doctor-patient interactions. **Psicothema**, v. 24, n. 2, p. 263-270, May 2012. ISSN 0214-9915. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000301817000014 >.

NUNESMAIA, A. L. S. Consumidor Injustiçado, Consumidor Emocionado? Uma Análise das Emoções em Episódios de Reclamação. **In: XXXV EnANPAD**. Rio de Janeiro/RJ., 2011.

PARKER, P. A.; KULIK, J. A. Burnout, self- and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. **Journal of Behavioral Medicine**, v. 18, n. 6, p. 581-599, Dec 1995. ISSN 0160-7715. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:A1995TL15500005 >.

PAZ, M. **Justiça distributiva na avaliação de desempenho dos trabalhadores de uma empresa estatal. Universidade de São Paulo**. Tese (Doutorado em Psicologia) Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil., 1992.

PEREIRA, J. B. C. et al. A Percepção de Justiça Organizacional Distributiva diante das Ações Organizacionais que Oferecem Recursos e Oportunidades à Diversidade. **In: XXXV EnANPAD**. Rio de Janeiro/RJ., 2011.

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

PIKO, B. F. Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. **International Journal of Nursing Studies**, v. 43, n. 3, p. 311-318, Mar 2006. ISSN 0020-7489. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000235791200006 >.

PRESTES, L. I. N. **Percepção de Justiça e Comprometimento Organizacional em Servidores públicos**. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Pontifícia Universidade Católica de Goiás. 2011. Disponível em: < http://tede.biblioteca.ucg.br/tde_arquivos/11/TDE-2012-05-23T143624Z-1045/Publico/Ludimila%20Ines%20Nunes%20Prestes.pdf >. Acesso em: 04.09.2012.

REGO, A.; CUNHA, M. P. E.; PINHO, C. Exploring a Five-Factor Model of Organizational Justice. Management Research: **The Journal of the Iberoamerican Academy of Management.**, v. 7, n. 2, p. 103 - 125, 2009. Disponível em: < <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1837778&show=abstract> >.

REGO, A.; SOUTO, S. Comprometimento organizacional - um estudo luso-brasileiro sobre a importância da justiça. **In: XXVI EnANPAD**. Salvador / BA., 2002a.

_____. O modelo tetra-dimensional da Justiça Organizacional – uma versão brasileira. **In: XXVI EnANPAD**. Salvador / BA., 2002b.

RIBEIRO, J.; BASTOS, A. Comprometimento e Justiça Organizacional: um estudo de suas relações com recompensas assimétricas. **Psicologia: ciência e profissão**, 2010.

RIBEIRO, J. A. Comprometimento Organizacional e Percepção de Justiça: Um estudo sobre a concessão de remuneração e benefícios diferenciados a dois grupos de uma mesma empresa. **In: XXXII EnANPAD**. Rio de Janeiro/RJ, 2008.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. Pearson Prentice Hall. São Paulo, v. 11ed., 2005.

RUPP, D. E.; CROPANZANO, R. The mediating effects of social exchange relationships in predicting workplace outcomes from multifoci organizational justice. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v. 89, n. 1, p. 925-946, Sep 2002. ISSN 0749-5978. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000178237700007 >.

SALANOVA, M.; AGUT, S.; PEIRO, J. M. Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. **Journal of Applied Psychology**, v. 90, n. 6, p. 1217-1227, Nov 2005. ISSN 0021-9010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000233537100013 >.

SANTOS, D. L. D. et al. Síndrome de Burnout nas Organizações Públicas de Saúde: a relação com os Valores Organizacionais. **In: III EnAPG**. Salvador / BA 2008.

SAÚDE, M. D. **Saúde mental no SUS: os centros de atenção psicossocial**. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas – Brasília, 2004. Disponível em: < http://www.ccs.saude.gov.br/saude_mental/pdf/SM_Sus.pdf >. Acesso em: 04.11.2012.

SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B. Job demands, job resources, and their relationship with Burnout and engagement: a multi-sample study. **Journal of Organizational Behavior**, v. 25, n. 3, p. 293-315, May 2004. ISSN 0894-3796. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000220704900001 >.

SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B.; VAN RHENEN, W. How changes in job demands and resources predict Burnout, work engagement, and sickness absenteeism. **Journal of Organizational Behavior**, v. 30, n. 7, p. 893-917, Oct 2009. ISSN 0894-3796. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000270173700003 >.

SCHAUFELI, W. B. et al. Burnout and engagement in university students - A cross-national study. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, v. 33, n. 5, p. 464-481, Sep 2002. ISSN 0022-0221. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000177546000003 >.

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

SCHMIDT, K. H.; DIESTEL, S. The Relation of Self-Control Demands to Job Strain: The Moderating Role of Organisational Commitment. **Applied Psychology-an International Review-Psychologie Appliquee-Revue Internationale**, v. 61, n. 3, p. 479-497, Jul 2012. ISSN 0269-994X. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000303436800007 >.

SCHUSTER, M. S. **Manual de Procedimentos do Serviço de Perícia Oficial em Saúde** Unidade SIASS UFSM., 2011. Disponível em: < http://w3.ufsm.br/prrh/ciaper/manual_siass.pdf >. Acesso em: 03.10.2012.

SCHUSTER, M. S.; DIAS, V. V. Plano de Carreira nos Sistemas de Gestão Público e Privado: Uma Discussão a luz das Teorias Motivacionais. **Revista de Administração IMED**, 2012. Disponível em: < <http://seer.imed.edu.br/index.php/raimed/article/view/123> >.

SILVA, A. M. M. D.; ALMEIDA, G. D. O. A Relação do Burnout com o Comprometimento Afetivo dos Trabalhadores para com a Empresa. **In: III EnEO**. Atibaia / SP, 2004. Disponível em: < http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=58&cod_evento_edicao=17&cod_edicao_trabalho=4475 >.

SILVA, A. M. M. D.; ALMEIDA, G. D. O.; CARVALHO, D. O Papel da Justiça Organizacional Distributiva, Processual, Interpessoal e Informacional na Predição do Burnout. **In:** XXVIII EnANPAD. Curitiba / PR, 2004. Disponível em: < http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=39&cod_evento_edicao=8&cod_edicao_trabalho=1336 >.

_____. Papel das dimensões da Justiça Organizacional distributiva, processual, interpessoal e informacional na predição do Burnout. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 6, p. 107-127, 2005.

INFOPÉDIA. **Síndrome**. Porto: Porto Editora, 2003-2013. Disponível em: < <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/sindrome> >. Acesso em: 04.09.2012.

SOBOLL, L. A. P. A Face Oculta da Síndrome do Burnout nos Profissionais de Enfermagem: uma Leitura a partir da Psicodinâmica do Trabalho. **In:** EnANPAD, 2002. Disponível em: < http://www.anpad.org.br/login.php?cod_edicao_subsecao=49&cod_evento_edicao=6&cod_edicao_trabalho=2609 >. Acesso em: 28.10.2012.

SONNENTAG, S. Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. **Journal of Applied Psychology**, v. 88, n. 3, p. 518-528, Jun 2003. ISSN 0021-9010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000183031200012 >.

SOTOMAYOR, A. M. D. S. B. D. Avaliação de Desempenho e Compromisso Organizacional: A Perspectiva da Justiça Organizacional. **Revista Universo Contábil**, Vol. 3, No. 3, 2007. ISBN 1809-3337[escape}. Disponível em: < <http://proxy.furb.br/ojs/index.php/universocontabil/article/view/600/536> >.

SOUSA, A. M. D. Síndrome de Burnout: Uma revisão e proposta de intervenção de terapia ocupacional em empresas. **Trabalho de Conclusão de Curso de Terapia ocupacional (Graduação)**, Centro Universitário São Camilo., 17.11.2008 2008. Disponível em: < <http://tocoletiva.com.br/wp-content/uploads/2012/07/TCC-ADRIANA-MIRANDA-SOUSA.-T.O.pdf> >. Acesso em: 04.09.2012.

SOUSA, I. D. O.; MENDONÇA, H. Justiça Organizacional, prazer e sofrimento no trabalho: análise de um modelo mediacional. **Revista de Administração Mackenzie**, 2009. Disponível em: < <http://www3.mackenzie.com.br/editora/index.php/RAM/article/viewArticle/540> >.

SOUSA, Ivone Félix de; MENDONÇA, Helenides. Burnout em professores universitários: impacto de percepções de justiça e comprometimento afetivo. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília,

v. 25, n. 4, Dec. 2009 . Available from
 <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722009000400005&lng=en&nrm=iso>. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722009000400005>.

SPELL, C. S.; ARNOLD, T. J. A multi-level analysis of organizational justice climate, structure, and employee mental health. **Journal of Management**, v. 33, n. 5, p. 724-751, Oct 2007. ISSN 0149-2063. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000249873000003 >.

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. ISSN 1413-294X. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2009000300005&nrm=iso >.

TEPPER, B. J. Health consequences of organizational injustice: Tests of main and interactive effects. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v. 86, n. 2, p. 197-215, Nov 2001. ISSN 0749-5978. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000172335300003 >.

THIBAUT, J. W.; WALKER, L. **Procedural Justice: A Psychological Analysis**. John Wiley & Sons, Incorporated, 1975. ISBN 9780470858691. Disponível em: <
<http://books.google.com.br/books?id=7ZrqJQAACAAJ> >.

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. ISSN 0101-6083. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-60832007000500004&nrm=iso >.

ULRICH, D. Os campeões de recursos humanos: inovando para obter os melhores resultados. 4a. Edição. São Paulo: Futura, 1998. VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2003.

Universidade Federal de Santa Maria. **Indicadores** Santa Maria 2012. Disponível em: <
www.ufsm.br >. Acesso em: 02.11.2012.

VERBOON, P.; SCHAKEL, K.; VAN DAM, K. From justice to exhaustion and engagement. the role of affective commitment to the organization. **van rechtvaardigheid naar uitputting en bevlogenheid. de rol van affectieve betrokkenheid met de organisatie**, v. 25, n. 2, p. 138-157, // 2012. Disponível em: < <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84863999253&partnerID=40&md5=4e68ed2c4d09eed64daec921903be895> >.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. Atlas. São Paulo/SP v. 2ª Edição, 2000.

WAYNE, S. J. et al. The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. **Journal of Applied Psychology**, v. 87, n. 3, p. 590-598, Jun 2002. ISSN 0021-9010. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000176417700018 >.

WESTMAN, M.; ETZION, D. The impact of vacation and job stress on Burnout and absenteeism. **Psychology & Health**, v. 16, n. 5, p. 595-606, 2001. ISSN 0887-0446. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000171388900007 >.

WRIGHT, T. A.; CROPANZANO, R. Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. **Journal of Applied Psychology**, v. 83, n. 3, p. 486-493, Jun 1998. ISSN 0021-9010. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000074861200011 >.

Apêndice A – Instrumento de Coleta de dados

Prezado (a) Respondente,

Este questionário é instrumento de pesquisa de uma Dissertação do Mestrado em Gestão de Organizações Públicas, do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria. O objetivo do trabalho consiste em analisar a saúde dos servidores a partir de da justiça percebida na organização e de sinais de Burnout (esgotamento) dos servidores.

Cabe ressaltar que sua participação é vital para a consecução dessa pesquisa, a qual resultará em um diagnóstico do impacto da Justiça Organizacional e do Burnout na saúde dos servidores da UFSM. Em nenhum momento o servidor será identificado. As respostas serão mantidas no anonimato, sendo utilizadas somente para fins acadêmicos.

Agradecemos a gentileza em fazer parte de nossa pesquisa,

Marcelo da Silva Schuster
Mestrando em Gestão de
Organizações Públicas - PPGA/UFSM

Luciana Flores Battistella
Prof^ª. Dr^ª. do Departamento de
Ciências Administrativas e do Programa de
Pós-Graduação em Administração –
PPGA/UFSM

NÃO É NECESSÁRIA A SUA IDENTIFICAÇÃO!

Assinale um “x” na alternativa que caracteriza o seu perfil.

Bloco 1 - Perfil do Respondente

<p>1. Sexo <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>2. Idade: _____ anos</p> <p>3. Renda Familiar (soma de todas as rendas das pessoas moram em sua casa): R\$ _____</p> <p>4. Escolaridade <input type="checkbox"/> 1º Grau Incompleto <input type="checkbox"/> 1o Grau Completo <input type="checkbox"/> 2o Grau Incompleto <input type="checkbox"/> 2º Grau Completo <input type="checkbox"/> Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Superior Completo <input type="checkbox"/> Especialização <input type="checkbox"/> Mestrado <input type="checkbox"/> Doutorado</p> <p>5. Tempo de serviço na UFSM _____ anos</p> <p>6. Categoria de seu cargo <input type="checkbox"/> Educação (ex. Docente) <input type="checkbox"/> Saúde (ex. Médico, Enfermeiro, Técnico ou Auxiliar de Enfermagem, etc.) <input type="checkbox"/> Administrativo (ex. Administrador, Assistente em Adm., Bibliotecário, etc)</p>	<p>7. Centro de sua lotação atual <input type="checkbox"/> CAL <input type="checkbox"/> CCNE <input type="checkbox"/> CCR <input type="checkbox"/> CCS <input type="checkbox"/> CCSH <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> CEFD <input type="checkbox"/> CTISM <input type="checkbox"/> IPE <input type="checkbox"/> CT <input type="checkbox"/> Reitoria <input type="checkbox"/> HUSM</p> <p>9. Carga Horária Semanal <input type="checkbox"/> 20horas <input type="checkbox"/> 30 horas <input type="checkbox"/> 40 horas <input type="checkbox"/> 40 horas com DE</p> <p>10. Tirou férias nos últimos 60 dias <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>11. Atualmente, exerce cargo de chefia? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>
<p>12. Atribua uma nota de 1 (péssimo) a 5 (ótimo) a sua chefia imediata (1) Péssimo (2) Ruim (3) Indiferente (4) Bom (5) Ótimo</p>	

Bloco 2 – Saúde

A questão a seguir caracteriza a saúde conforme avaliação do respondente em uma escala que varia de 1 (Péssima) a 5 (Ótima).

13- Em geral, a avaliação que faço de minha saúde (1) (2) (3) (4) (5) é.....

14 - Durante o último ano, eu precisei me afastar do trabalho _____ vezes por motivos de saúde

Bloco 3 – Burnout

A seguir, são apresentadas 16 afirmativas relacionadas com o sentimento em relação ao trabalho. Leia com atenção cada uma das afirmativas e selecione, para cada uma, o grau mais adequado na escala apresentada, de nunca aconteceu (0) a acontece todo o dia (6).

Frequência	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 semana	Todo dia
Score	0	1	2	3	4	5	6

Afirmações	Score						
15-Sinto-me, emocionalmente, esgotado com o meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
16-Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
17-Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
18-Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim	0	1	2	3	4	5	6
19-Sinto-me acabado por causa do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
20-Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado	0	1	2	3	4	5	6
21-Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função	0	1	2	3	4	5	6
22-Sou menos entusiasmado com o meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
23-Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo	0	1	2	3	4	5	6
24-Duvido da importância do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
25-Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
26-Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
27-Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
28-Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.	0	1	2	3	4	5	6
29-Na minha opinião, sou bom no que faço	0	1	2	3	4	5	6
30-No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.	0	1	2	3	4	5	6

Bloco 4 – Justiça Organizacional

A seguir, são apresentadas questões relacionadas ao seu ambiente de trabalho. Leia com atenção cada uma das questões e selecione, para cada uma, o grau mais adequado na escala apresentada, de nunca (0) a sempre (5).

Frequência	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Escore	1	2	3	4	5

As perguntas seguintes referem-se às políticas existentes na instituição em que você trabalha e aos procedimentos que ela utiliza para o alcance de metas. **Até que ponto...**

31. Você pode expressar seus pontos de vista e sentimentos sobre as normas e procedimentos que se aplicam em sua instituição?	1	2	3	4	5
32. Você tem influência nos resultados obtidos por sua instituição mediante as normas e procedimentos que ela utiliza?	1	2	3	4	5
33. As normas e procedimentos em seu local de trabalho são aplicados de forma consistente?	1	2	3	4	5
34. As normas e procedimentos aplicados em sua instituição são justos?	1	2	3	4	5
35. As normas e procedimentos aplicados em sua instituição se baseiam em informações corretas?	1	2	3	4	5
36. As normas e procedimentos de sua instituição permitem que você conteste os resultados das decisões que lhe dizem respeito?	1	2	3	4	5
37. As normas e procedimentos que se aplicam em sua instituição se fundamentam em valores éticos e morais?	1	2	3	4	5

Os itens seguintes referem-se aos resultados de seu trabalho. **Até que ponto...**

38. Os resultados alcançados por você refletem o real esforço que você dedica ao seu trabalho?	1	2	3	4	5
39. Os resultados que você obtém refletem a verdadeira importância de seu trabalho?	1	2	3	4	5
40. Os resultados que você obtém refletem a real contribuição que você dá a sua instituição?	1	2	3	4	5
41. Os resultados que você obtém refletem seu real desempenho?	1	2	3	4	5

Os itens seguintes relacionam-se à pessoa responsável por implementar os procedimentos em sua instituição (seu supervisor, a pessoa responsável pelo setor, etc). **Até que ponto esta pessoa ...**

42. Trata-lhe de modo cortês ?	1	2	3	4	5
43. Trata-lhe com dignidade ?	1	2	3	4	5
44. Trata-lhe com respeito?	1	2	3	4	5
45. Não faz comentários inadequados sobre você?	1	2	3	4	5
46. Trata-lhe com franqueza?	1	2	3	4	5
47. Explica-lhe com clareza os procedimentos adotados?	1	2	3	4	5
48. Fornece-lhe explicações razoáveis sobre os procedimentos adotados na instituição?	1	2	3	4	5
49. Comunica-se com você nos momentos oportunos?	1	2	3	4	5
50. Dá-lhe a impressão de que adapta a comunicação com seus subordinados de acordo com as necessidades pessoais de cada um?	1	2	3	4	5

Apêndice B – Estatísticas descritivas das Escalas

Estatísticas descritivas				
Escalas	Variáveis	Média	Desvio padrão	
Saúde	13 - Autoavaliação de Saúde	3,88	0,76	
	15 - Sinto-me, emocionalmente, esgotado com o meu trabalho	2,37	1,76	
Burnout	16 - Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho	2,98	1,75	
	17 - Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho	2,53	1,83	
	18 - Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim	2,20	1,94	
	19 - Sinto-me acabado por causa do meu trabalho	1,40	1,67	
	20 - Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado	2,55	2,12	
	21 - Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função	0,80	1,41	
	22 - Sou menos entusiasmado com o meu trabalho	1,40	1,68	
	23 - Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo	1,25	1,63	
	24 - Dúvido da importância do meu trabalho	0,71	1,32	
	25 - Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho	4,69	1,52	
	26 - Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho	4,59	1,50	
	27 - Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.	4,82	1,34	
	28 - Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.	4,90	1,48	
	29 - Na minha opinião, sou bom no que faço	5,16	1,13	
	30 - No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.	5,03	1,24	
	Justiça Organizacional	31 - Você pode expressar seus pontos de vista e sentimentos sobre as normas e procedimentos que se aplicam em sua instituição?	3,51	1,12
		32 - Você tem influência nos resultados obtidos por sua instituição mediante as normas e procedimentos que ela utiliza?	2,83	1,08
33 - As normas e procedimentos em seu local de trabalho são aplicados de forma consistente?		3,60	0,95	
34 - As normas e procedimentos aplicados em sua instituição são justos?		3,33	0,84	
35 - As normas e procedimentos aplicados em sua instituição se baseiam em informações corretas?		3,66	0,84	
36 - As normas e procedimentos de sua instituição permitem que você conteste os resultados das decisões que lhe dizem respeito?		3,04	1,05	
37 - As normas e procedimentos que se aplicam em sua instituição se fundamentam em valores éticos e morais?		3,79	0,87	
38 - Os resultados alcançados por você refletem o real esforço que você dedica ao seu trabalho?		3,87	0,79	
39 - Os resultados que você obtém refletem a verdadeira importância de seu trabalho?		3,80	0,87	
40 - Os resultados que você obtém refletem a real contribuição que você dá a sua instituição?		3,80	0,92	
41 - Os resultados que você obtém refletem seu real desempenho?		3,81	0,88	
42 - Trata-lhe de modo cortês ?		4,48	0,79	
43 - Trata-lhe com dignidade ?		4,52	0,79	
44 - Trata-lhe com respeito?		4,53	0,84	
45 - Não faz comentários inadequados sobre você?		3,89	1,41	
46 - Trata-lhe com franqueza?		4,31	0,92	
47 - Explica-lhe com clareza os procedimentos adotados?		4,07	0,99	
48 - Fornece-lhe explicações razoáveis sobre os procedimentos adotados na instituição?		3,91	1,02	
49 - Comunica-se com você nos momentos oportunos?		4,09	1,00	
50 - Dá-lhe a impressão de que adapta a comunicação com seus subordinados de acordo com as necessidades pessoais de cada um?		3,88	1,06	