

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE TECNOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SÍNDROME DE  
*BURNOUT* EM PROFISSIONAIS PÚBLICOS E PRIVADOS DE  
SANTA CRUZ DO SUL/RS**

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**Lucas Charão Brito**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2014**



**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SÍNDROME DE  
*BURNOUT* EM PROFISSIONAIS PÚBLICOS E PRIVADOS DE  
SANTA CRUZ DO SUL/RS**

**Lucas Charão Brito**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, na área de concentração Métodos Quantitativo para a Tomada de Decisão da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS) como requisito para a obtenção do grau de  
**Mestre em Engenharia de Produção**

**Orientador: Prof Dr. Luis Felipe Dias Lopes**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2014**

Ficha catalográfica elaborada através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Central da UFSM, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Brito, Lucas Charão  
Qualidade de vida no trabalho e síndrome de Burnout em profissionais públicos e privados de Santa Cruz do Sul/RS / Lucas Charão Brito.-2014.  
131 p.; 30cm

Orientador: Luis Felipe Dias Lopes  
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Tecnologia, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, RS, 2014

1. Abordagem biopsicossocial 2. Síndrome de Burnout 3. Organizações 4. Profissionais I. Lopes, Luis Felipe Dias II. Título.

---

© 2014

Todos os direitos autorais reservados a Lucas Charão Brito. A reprodução de partes ou do todo deste trabalho só poderá ser feita mediante a citação da fonte.

Endereço: Cel. Ernesto Becker, nº 1785, ap. 403. Santa Maria, RS. CEP: 97020-140

Fone (055)33074562; Cel.(055) 99606049; e-mail:adm.lucascharao@hotmail.com

---

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE TECNOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

A comissão examinadora, abaixo assinada,  
aprova a Dissertação de Mestrado

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SÍNDROME DE *BURNOUT*  
EM PROFISSIONAIS PÚBLICOS E PRIVADOS DE  
SANTA CRUZ DO SUL/RS**

elaborado por  
**Lucas Charão Brito**

como requisito para obtenção do grau de  
**Mestre em Engenharia de Produção**

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

---

**Luis Felipe Dias Lopes, Dr. (UFSM)**  
(Presidente/Orientador)

---

**Vânia Medianeira Flores Costa, Dr<sup>a</sup>. (UFSM)**

---

**Gilnei Luiz de Moura, Dr. (UFSM)**

Santa Maria, 23 de abril de 2014.



## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a **Deus** e aos **Espíritos de Luz**, por terem me concedido forças nos momentos de cansaço, clareza durante os momentos de ofuscação e serenidade nos momentos de agitação.

Não poderia também de deixar de fazer os seguintes agradecimentos:

Ao caro orientador **Luis Felipe Dias Lopes**, sem o qual a ideia deste estudo não teria se concretizado, pelo apoio prestado e confiança a mim dada.

Aos caros Professores **Rolando Estrada** e **Lisiane Faller** pelo carinho, apoio, reconhecimento e oportunidades dadas junto à pesquisa e extensão.

A amiga e colega **Bianca Fortes** pela amizade verdadeira, carinho irrestrito e acolhimento nos momentos em que precisei.

A minha avó **Diamantina Charão** que de onde quer que esteja me ilumina todos os dias da minha vida.

Aos meus pais, **Mara Charão** e **Orácio Brito** por terem me acolhido nos momentos em que precisei e no apoio nos momentos de mudanças ocorridos em minha vida.

Aos meus avós paternos, **Leoni** e **Oraci Brito** que desde os primeiros anos de vida me incentivaram (com palavras e financeiramente) demonstrando que com a educação eu poderia transformar a minha vida e aos do meu redor.

A **Márcia** e **Fernando** pelo envolvimento e atenção dada a todos os questionamentos, angústias e alegria que surgiram durante está jornada.

Finalmente gostaria de agradecer a todas as pessoas que de alguma forma (direta ou indiretamente) fizeram parte desta jornada contribuindo assim para a minha formação pessoal e profissional.

A todos vocês, meu muito obrigado!



Determinação coragem e autoconfiança são fatores decisivos para o sucesso.  
Se estamos possuídos por uma inabalável determinação conseguiremos superá-los.  
Independentemente das circunstâncias, devemos ser sempre humildes, recatados e despidos de orgulho.

Dalai Lama



## RESUMO

Projeto de Dissertação de Mestrado  
Programa Pós Graduação em Engenharia de Produção  
Universidade Federal de Santa Maria

### **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SÍNDROME DE *BURNOUT* EM PROFISSIONAIS PÚBLICOS E PRIVADOS DE SANTA CRUZ DO SUL/RS**

AUTOR: LUCAS CHARÃO BRITO

ORIENTADOR: LUIS FELIPE DIAS LOPES

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 23 de abril de 2014.

Considerando que o trabalho representa o principal foco na vida de muitas pessoas, a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT e a saúde ocupacional adquirem relevância à medida que o mercado de trabalho se apresenta instável e inseguro (COHEN, 2003). Neste sentido, a abordagem biopsicossocial de avaliação da QVT compreende o indivíduo como parte do todo, abrangendo suas potencialidades, os aspectos *biológicos*, *psicológicos*, *sociais* e *organizacionais*, aspectos esses que contribuem para a concepção integral da condição humana (LIMONGI-FRANÇA, 2007). Além da QVT, a Síndrome de *Burnout* tem sido tratada (MASLACH e LEITER, 1999; BENEVIDES-PEREIRA, 2010; ENACHE, 2013) como um dos aspectos associados à ocorrência de agravos à saúde física e mental do trabalhador, além do funcionamento e desempenho organizacional, podendo ter importante reflexo nas relações interpessoais e de contexto social. Este estudo teve como **objetivo geral**, identificar as possíveis relações entre a qualidade de vida no trabalho e a Síndrome de *Burnout*. Desta forma, foi realizado um levantamento do tipo *Survey*, aplicado a uma amostra de 575 profissionais de organizações públicas e privadas de Santa Cruz do Sul / RS. A pesquisa foi desenvolvida a partir de abordagem exploratória e descritiva, sendo utilizados dois modelos teóricos: (1) *Maslach Burnout Inventory* (MBI-GS) elaborado por Maslach (1996); (2) Abordagem Biopsicossocial (BPSPO-96) desenvolvido por Limongi-França (1996). Os dados revelaram que a caracterização geral do perfil da amostra é composta predominantemente por mulheres, casadas, com nível superior e idade de 26 à 35 anos. Em relação ao perfil profissional verificou-se que a maior parte dos respondentes atua em organizações do setor privado, desenvolvendo atividades de nível operacional. Muito mais do que compreender níveis de QVT e *burnout*, este estudo buscou sinalizações que possibilitassem o direcionamento de estratégias que minimizassem a insatisfação e adoecimento no ambiente de trabalho. A partir da técnica análise de correspondência o objetivo geral deste estudo pode ser respondido. Destaca-se que os resultados obtidos evidenciaram relação direta entre os aspectos da abordagem biopsicossocial de QVT com as dimensões do *Burnout*. Contudo, pode-se observar que, os aspectos biológicos e psicológicos não têm relação próxima na análise de correspondência com o *Burnout*. Por outro lado, os aspectos sociais e organizacionais em níveis baixos possuem relação próxima com o *Burnout* em nível alto. Neste sentido, os resultados desta análise demonstram que no geral, a satisfação com os aspectos de QVT em níveis baixos gera esgotamento emocional e despersonalização em níveis altos, bem como, a síndrome de *burnout*. Evidencia-se que a contribuição deste estudo reside na identificação das relações entre o *burnout*, com os aspectos de QVT. Ressalta-se a necessidade do aprofundamento dos resultados aqui obtidos, investigando outras variáveis, assim como diferentes populações, ou ocupações específicas relacionadas à experiência laboral, uma vez que, a literatura sobre a triangulação dos temas no Brasil, ainda é considerada incipiente. Como sugestão de estudos futuros, indica-se a replicação desse estudo em outros contextos, assim como, o uso da análise de equações estruturais, a fim de propor um modelo para a explicação da Síndrome de *Burnout* em profissionais brasileiros.

**Palavras-chave:** Abordagem biopsicossocial. Síndrome de *Burnout*. Organizações. Profissionais.



## ABSTRACT

Project Master Degree Dissertation  
Post Graduation In Production Engineering  
Universidade Federal de Santa Maria

### **QUALITY OF WORK LIFE AND BURNOUT SYNDROME IN PUBLIC AND PRIVATE PROFESSIONAL SANTA CRUZ DO SUL / RS**

**AUTHOR: LUCAS CHARÃO BRITO**

**ADVISOR: PROF. DR. LUIS FELIPE DIAS LOPES**

Date and place of defense: Santa Maria, April 23, 2013.

Considering that work represents the main goal in people lives, the Quality of Work Life (QWL) and occupational health become relevant when work market is instable and insecure (COHEN, 2003). Regarding this, the biopsychosocial approach of QWL assessment understand the individual as part of the whole, comprehending its own potentials and biological, psychological and organizational aspects, which contribute to frame the human condition (LIMONGI-FRANÇA, 2007). Besides QWL, the Burnout Syndrome (MASLACH e LEITER, 1999; BENEVIDES-PEREIRA, 2010; ENACHE, 2013) has been treated as one of the harm aspects of the physical and mental health worker, also being related to the operational and organizational performance, which may be an important factor on the interpersonal relationships as well as on social contexts. The study has as main goal identifying the possible relations between the Quality of Work Life and the Burnout Syndrome. Regarding that, it was performed a survey applied to a sample of 575 public and private workers from Santa Cruz do Sul/RS. The research was developed based on a descriptive and exploratory approach, considering two theoretical models: (1) *Maslach Burnout Inventory* (MBI-GS) developed by Maslach (1996); 2) Biopsychosocial Model (BPSPO-96) developed by Limongi-França (1996). The data shown the general characterization of the sample profile is mainly comprehended by women, married, graduated, and age from 26 to 35 years. Regarding to the professional profile it was noticed that the majority works in the private sector developing operational activities. Beyond understanding the levels of QWL and Burnout, this study sought signs that would enable the targeting of strategies that would minimize dissatisfaction and illness in the workplace. The main goal of the study was answered by applying the correspondence analysis technique. Can be highlighted that the results have evidenced a direct relationship between the aspects of Biopsychosocial Model of QWL and the dimensions of Burnout. However, it can be noticed that the biological and psychological aspects do not have any relation with the correspondence analysis with the Burnout. On the other hand, social and organizational aspects, in low levels, present relation with the Burnout in high level. In this sense, the results from this analysis have shown that generally the satisfaction with QWL aspects in low levels results in emotional exhaustion depersonalization in high levels as well as the Burnout Syndrome. It is evidenced that the contribution of this study is located at the identification of the relationships between the Burnout and the QWL aspects. It can be highlighted the need of a deeper analysis on the results, investigating different variables and different populations as well as specific occupations related to work experience, once the literature related to the triangulation of themes is still incipient in Brazil. As suggestions of future works, is pointed the reproduction of the study in different contexts as well as the application of the structural equation modeling, aiming to propose a model that explains the Burnout Syndrome in Brazilian works.

**Keywords:** Approach Biopsychosocial. Burnout Syndrome. Organizations. Professionals.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - As relações entre os componentes do cenário competitivo .....	36
Figura 2 - Sintetizando o sentido do trabalho no século XXI .....	37
Figura 3 - A visão de pessoal BPSO.....	49
Figura 4 - Enfoque biopsicossocial .....	50
Figura 5 - Dinâmica da alteração do estado de equilíbrio do indivíduo.....	55
Figura 6 - Elementos para o ambiente de trabalho sadio.....	56
Figura 7 - Aspectos básicos que caracterizam a Síndrome de <i>Burnout</i> .....	59
Figura 8 - Fases da pesquisa.....	72
Figura 9 - Modelo de pesquisa .....	73
Figura 10 - Tipo de organização.....	80
Figura 11 - Nível profissional.....	81
Figura 12 - Categoria profissional .....	83
Figura 13 - Gostar do trabalho .....	84
Figura 14 - Associação entre faixa etária e a dimensão esgotamento emocional.....	94
Figura 15 - Associação entre estado civil e a dimensão esgotamento emocional da Síndrome de <i>Burnout</i> .....	95
Figura 16 - Associação entre escolaridade e a dimensão esgotamento emocional da Síndrome de <i>Burnout</i> .....	96
Figura 17 - Associação entre os profissionais de serviços humanos e demais áreas da abordagem biopsicossocial .....	97
Figura 18 - Associação entre os profissionais de serviços humanos e não-humanos com os aspectos biológicos da abordagem biopsicossocial.....	98
Figura 19 - Análise de correspondência entre a dimensão esgotamento emocional da Síndrome de <i>Burnout</i> e abordagem biopsicossocial de QVT.....	101
Figura 20 - Análise de correspondência entre a dimensão despersonalização (DE) Síndrome de <i>Burnout</i> e a abordagem biopsicossocial de QVT.....	102
Figura 21 - Análise de correspondência entre a dimensão envolvimento pessoal no trabalho (EPT) Síndrome de <i>Burnout</i> e a abordagem biopsicossocial de QVT.....	103
Figura 22 - Análise de correspondência entre a Síndrome de <i>Burnout</i> e o aspecto so-	

cial da abordagem biopsicossocial.....	104
Figura 23 - Análise de correspondência entre a Síndrome de <i>Burnout</i> e o aspecto organizacional da abordagem biopsicossocial .....	105
Figura 24 - Análise de correspondência entre a Síndrome de <i>Burnout</i> e a abordagem biopsicossocial .....	106

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sentido e significado do trabalho .....	32
Quadro 2 - Sentido do trabalho do ponto de vista psicológico e sociológico .....	34
Quadro 3 - Conceitos da Qualidade de Vida no Trabalho.....	40
Quadro 4 - Categorias conceituais de QVT.....	44
Quadro 5 - Evolução do conceito de QVT .....	45
Quadro 6 - Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho .....	45
Quadro 7 - Indicadores empresariais da Abordagem Biopsicossocial .....	50
Quadro 8 - Variáveis dependentes: grau de satisfação dos empregados .....	52
Quadro 9 - Variáveis independentes: ações específicas da empresa .....	54
Quadro 10 - Manifestações nas esferas da vida.....	62
Quadro 11 - Manifestações da síndrome de <i>Burnout</i> .....	63
Quadro 12 - Facilitadores e desencadeadores do <i>Burnout</i> .....	64
Quadro 13 - Resumo esquemático da sintomatologia do <i>Burnout</i> .....	66
Quadro 14 - Modelos teóricos utilizados na pesquisa .....	70
Quadro 15 - Setores e os tipos de organizações de Santa Cruz do Sul.....	80
Quadro 16 - Profissões dos participantes da pesquisa.....	82
Quadro 17 - Descrição das categorias .....	100



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Caracterização geral do perfil-demográfico dos profissionais da amostra....	78
Tabela 2 - Média e desvio-padrão da abordagem biológica.....	86
Tabela 3 - Média e desvio-padrão dos aspectos psicológicos .....	87
Tabela 4 - Média e desvio-padrão dos aspectos sociais .....	88
Tabela 5 - Média e desvio padrão dos aspectos organizacionais .....	89
Tabela 6 - Fatores extraídos da análise fatorial do construto de <i>Burnout</i> , com res- pectivos autovalores e variância explicada.....	91
Tabela 7 - Alpha de <i>Cronbach</i> da escala de <i>Burnout</i> .....	91
Tabela 8 - Análise fatorial escala de confiança com a organização .....	92
Tabela 10 - Média, Mediana e Desvio Padrão dos fatores extraídos da análise fatorial da escala de Confiança do Profissional na Organização .....	92



## LISTA DE ANEXOS

Anexo A - Dados Sóciodemográficos .....	129
Anexo B - <i>Maslach Burnout Inventory</i> (MBI-GS) (Maslach, 1996) .....	130
Anexo C - Abordagem Biopsicossocial BPSO-96 (Limongi-França, 1996).....	131



## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BPSO	– Abordagem Biopsicossocial
BPSO-96	– Questionário da Abordagem Biopsicossocial de Limongi-França (1996)
CPT	– Contrato Psicológico de Trabalho
DP	– Despersonalização
EE	– Exaustão Emocional
EPT	– Envolvimento Pessoal no Trabalho
ITP	– Instrumento de Pesquisa
MBI-GS	– Maslach Burnout Inventory
QVT	– Qualidade de Vida no Trabalho
RS	– Rio Grande do Sul



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>25</b>
<b>1.1 Problema de Pesquisa.....</b>	<b>27</b>
<b>1.2 Objetivos.....</b>	<b>27</b>
<b>1.2.1 Objetivo Geral .....</b>	<b>27</b>
<b>1.2.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>28</b>
<b>1.3 Justificativa .....</b>	<b>28</b>
<b>1.4 Estrutura do Trabalho .....</b>	<b>30</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>31</b>
<b>2.1 Sentido e Significado do Trabalho .....</b>	<b>31</b>
<b>2.2 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).....</b>	<b>39</b>
<b>2.3 Abordagem Biopsicossocial .....</b>	<b>48</b>
<b>2.4 Síndrome de <i>Burnout</i> .....</b>	<b>56</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>69</b>
<b>3.1 Método e Estratégia de Pesquisa .....</b>	<b>69</b>
<b>3.2 Delineamento de Pesquisa.....</b>	<b>71</b>
<b>3.3 Coleta de Dados .....</b>	<b>73</b>
<b>3.4 Análise dos dados.....</b>	<b>74</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>77</b>
<b>4.1 Caracterização geral do perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos participantes.....</b>	<b>77</b>
<b>4.2 Análise da Abordagem Biopsicossocial .....</b>	<b>85</b>
<b>4.3 Análise da Síndrome de <i>Burnout</i>.....</b>	<b>90</b>
<b>4.4 Análise de possíveis associações entre o perfil sócio-demográfico e sócio-pro- fissional com a abordagem biopsicossocial e a Síndrome de <i>Burnout</i>.....</b>	<b>93</b>
<b>4.5 Análise de Correspondência envolvendo a abordagem biopsicossocial e Sí- ndrome de <i>Burnout</i> .....</b>	<b>99</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>109</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>114</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>127</b>



# 1 INTRODUÇÃO

Necessidades físicas, emocionais e sociais passaram a ser, gradativamente, avaliadas e incorporadas nos processos de gestão adotados pelas organizações. No entanto, se não por questões humanitárias, seguramente com vistas à lucratividade. Afinal, implicações relacionadas ao estresse são muito onerosas, o que justifica a importância no investimento em programas que melhorem as condições e no bem-estar do trabalhador (MASLACH e LEITER, 1999).

Considerando que o trabalho representa o principal foco na vida de muitas pessoas, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) adquire relevância à medida que o mercado de trabalho se apresenta instável e inseguro (COHEN, 2003; LEE; CARSWELL e ALLEN, 2000; LEITE, 2008; TEIXEIRA et al., 2013). Contudo, o que se observa na maioria das organizações são ações aleatórias, paliativas ou reativas às exigências de responsabilidade civil e criminal. Diante disso, integrar aspectos da Saúde Ocupacional e de QVT representa ainda hoje um desafio político, social e organizacional essencialmente sistêmico pela ausência de valores, metas e estratégias, que por sua vez, engessa os setores de promoção à saúde e segurança ocupacional de grande parte de organizações públicas e privadas no cenário nacional e internacional (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Diversos estudiosos (WALTON, 1973; NADLER e LAWLER, 1983; LIMONGI-FRANÇA, 1996; FERNANDES, 1996; MACEDO e MATOS, 2007; OLIVEIRA et al., 2010; MARANHÃO, 2013; PINTO; BOAS e PEREIRA, 2013) preocupam-se com a evolução dos conceitos da QVT, pois neles estão compreendidos aspectos como remuneração, humanização do trabalho, autocontrole e autonomia, bem como o desenvolvimento humano, através de ações que favoreçam o progresso profissional e pessoal, o que contribuiu para a criação de várias abordagens sobre o tema. Abordagens que tem como objetivo proporcionar o bem-estar pessoal e organizacional, atrelado à efetividade do desempenho organizacional (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

Desta forma, a abordagem Biopsicossocial de QVT originou-se a partir da Medicina Psicossomática que propõe uma visão integrada do ser humano. Frente a essa realidade, Limongi-França (1996) criou e desenvolveu o modelo BPSO-96 para análise dos critérios da abordagem biopsicossocial. O instrumento conceitual foi inspirado e apoiado a partir de estudos da Organização Mundial da Saúde, Comportamento no Trabalho, Ergonomia, Gestão

Organizacional e no Indicador de Desenvolvimento Humano e Social – IDS – IDH (OLIVEIRA, 2010). Assim, a visão sistêmica do ser humano é o eixo central utilizado para o conceito do modelo biopsicossocial de QVT.

A abordagem biopsicossocial de avaliação da QVT compreende o indivíduo como parte do todo, abrangendo suas potencialidades, os aspectos *biológicos*, *psicológicos*, *sociais* e *organizacionais*, aspectos esses que contribuem para a concepção integral da condição humana. A partir da abordagem biopsicossocial identifica-se que um indivíduo, antes de tudo, é dotado de valores e advindo de um contexto singular que o constitui como um ser humano, ou seja, um ser social (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Diante desta perspectiva, Antonio (2011) refere-se ao estado pessoal de QVT como a condição experimentada por um profissional a partir da avaliação e comparação cognitiva entre a sua posição atual e o padrão almejado no trabalho. Esta avaliação leva em conta o agregado de escolhas de comportamentos, objetivo, estímulos do ambiente que este profissional vivenciou até um determinado momento no tempo, bem como suas expectativas de resultados futuros. Desta forma, o profissional fará uma avaliação entre a distância perceptiva entre seu atual e o desejado, sendo que quanto maior essa distância pior sua satisfação com os aspectos de QVT. O estado desejado baseasse nas metas, valores, preocupações, expectativas e experiências referentes ao trabalho.

O trabalho também além ser considerado fonte de realização, satisfação e subsistência pode tornar-se um verdadeiro fardo e sofrimento (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012). Surge, então, neste contexto, a Síndrome de *Burnout* - esgotamento emocional - sendo tratada em diversos estudos (MASLACH e LEITER, 1999; HALBESLEBEN e ZELLARS, 2007; PERERRÉ; ROSSI e SAUTER, 2007; TAMAYO, 2008; BRITO; REYES e RIBAS, 2010; SCHAUFELI, SALANOVA, 2011; LIN e LIN, 2013) como um dos aspectos associados à ocorrência de agravos à saúde física e mental do trabalhador, além do funcionamento e desempenho organizacional, podendo ter importante reflexo nas relações interpessoais e de contexto social.

Oposto às reações agudas do estresse ocupacional, que se desenvolvem em resposta a incidentes específicos, a Síndrome de *Burnout* é uma reação prolongada a estressores ocupacionais crônicos (MASLACH, 2007), sendo considerada como um dos maiores problemas no mundo do trabalho (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2010; GOUVEIA, 2010). Contudo, não deve ser apenas definida como uma problemática das pessoas, mas sim uma reação do ambiente social das organizações, gerada de incompatibilidades entre a

natureza do trabalho ao reconhecimento do lado humano da atividade laborativa (HALBESLEBEN e ZELLARS, 2007; ENACHE; 2013).

## **1.1 Problema de pesquisa**

Sob o contexto da racionalidade, o modo pelo qual o trabalho é organizado pode gerar incompatibilidades entre a vida mental e as esferas das motivações, realizações e dos desejos dos indivíduos, levando-o assim, à perda do sentido e significado da realização do trabalho (DEJOURS, 2006). Logo, sendo o profissional um ser biopsicossocial, a análise do desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* deve ser realizada a partir de uma visão sistêmica dos diversos fatores de risco dos quais o indivíduo está exposto diariamente (TRIGO et al., 2007).

Apoiado nestas considerações delineou-se como problema desta pesquisa: **Quais as relações entre a Qualidade de Vida no Trabalho e as dimensões da Síndrome de *Burnout* em profissionais urbanos de organizações públicas e privadas de Santa Cruz do Sul?**

## **1.2 Objetivos**

A definição de objetivos é fundamental para responder ao problema de pesquisa. Portanto, tem-se neste estudo:

### **1.2.1 Objetivo geral**

Analisar possíveis relações entre a Qualidade de Vida no Trabalho e as dimensões da Síndrome de *Burnout* em profissionais urbanos de organizações públicas e privadas de Santa Cruz do Sul/RS.

### 1.2.2 Objetivos específicos

No intuito de atender o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- (i) Identificar o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos profissionais pesquisados;
- (ii) Identificar a percepção dos profissionais pesquisados acerca da satisfação com os indicadores da abordagem biopsicossocial de QVT;
- (iii) Analisar possível incidência das dimensões da Síndrome de *Burnout* – exaustão emocional, despersonalização, envolvimento pessoal no trabalho – nos profissionais pesquisados;
- (iv) Identificar possíveis relações entre o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional com os fenômenos estudados.

### 1.3 Justificativa do estudo

No ambiente organizacional, o profissional encontrasse constantemente vivenciando situações de estresse. Porém, cada indivíduo responde a estas situações de maneira diferente, mas quando os níveis de tensão, ansiedade, perfeccionismo e competitividade são altos, o risco de desenvolver sofrimento psíquico – estresse, depressão, *Burnout* – é considerável. Por outro lado, quando o trabalho é realizado de forma sadia e satisfatória acarreta no aumento da produtividade, qualidade de vida, reconhecimento social, senso de identidade e do aumento autoestima pessoal-profissional (TRIGO; TENG e HALLAK, 2007).

É neste cenário que também está à cidade de Santa Cruz do Sul que de acordo com dados da Fundação de Economia e Estatística (FEE, 2010) está localizada a 155 km de Porto Alegre capital do Rio Grande do Sul e possui aproximadamente 118.374 habitantes. A cidade é considerada desde o ano de 1965 como polo regional de desenvolvimento industrial, sendo, o fumo à sua principal base econômica (WINK, 2002).

A economia pujante faz com que a cidade se destaque entre os dez maiores do Rio Grande do Sul pelos critérios do Produto Interno Brito (PIB) e pelo volume de exportações. A

fabricação e o beneficiamento do tabaco é o principal estímulo econômico devido as grandes empresas multinacionais. O distrito industrial possui uma diversificada linha de produção, onde saem desde vestuário, brinquedos, alimentos, eletrônicos (MÜLLER, 2009). Paralelamente, o município possui outros ramos (comércio, construção civil, instituições financeiras, etc.) importantes em sua economia nos mais diversos segmentos de atuação e porte (AREND, 2010). Deste modo, a grande diversidade de situações de trabalho e a adoção de novos meios tecnológicos de produção deste originar consequências sobre a QVT e saúde física e mental dos profissionais deste município (BELLUSCI, 2005). E, tendo em vista, a relevância tanto teórica quanto prática, faz-se necessário uma investigação mais aprofundada sobre os conceitos em questão.

Ocorre, porém, que uma vez que as interações sócio-demográficas e socioprofissionais constituem o “campo” no qual se medram e se desenrolam relações com os indicadores da abordagem biopsicossocial de QVT e das dimensões do *Burnout*, logo, configuram objeto de análise quanto a seus efeitos no ambiente social e organizacional. Neste intuito, a premissa de que o prazer pode ser obtido por meio do trabalho estimula os gestores e os estudiosos a identificar e criar estratégias eficazes na promoção da qualidade de vida e bem-estar físico, emocional e mental no ambiente laboral.

Diante desta perspectiva, a temática de QVT vem ganhando relevância significativa, sendo manifestada inicialmente, em organizações de grande porte que já compreendem a importância da utilização destas práticas para o desenvolvimento sustentável e vantagem competitiva. No mundo do trabalho, cada vez mais, os programas de QVT vem sendo utilizados como instrumento na área de Planejamento Estratégico e Gestão de Pessoas, tendo sua aplicação focada como ferramenta na busca da eficácia profissional e organizacional (OLIVEIRA et al., 2010).

É interessante, no entanto, observar que uma considerável parte das pesquisas nacionais e internacionais (FRANÇA, 1987; MENDES, 2002; HAKAMEM; BAKKER e SCHAUFELI, 2006; ARAÚJO et al., 2010) sobre a síndrome de *Burnout* tem como enfoque a análise de profissionais das ciências humanas (enfermeiros, psicólogos e médicos, assim como, professores, policiais, etc). No entanto, à medida que outras ocupações tornaram-se direcionadas ao relacionamento interpessoal tornou-se proeminente desenvolver estudos nas mais diversas esferas profissionais e organizacionais (SCHAUFELI; BAKKER, 2003; FELICIANO; KOVACS e SARINHO, 2005; 2003; MASLACH, 2007 GENUÍNO; GOMES e MORAES, 2010).

Com base nestas constatações, destaca-se que a dialética em torno das discussões entre a Síndrome de *Burnout* e QVT, e, põe em evidência e reafirma a importância da criação de objetivo, metas e valores voltados a satisfazer integralmente necessidades e expectativas profissionais na gestão de organizações públicas e privadas de diferentes setores. A esse escopo, a abordagem biopsicossocial pode ser utilizada como estratégia essencial para o desenvolvimento adequado do capital humano com bem-estar, envolvimento e realização pessoal-profissional. Portanto, este estudo parte do pressuposto que existem lacunas na literatura no aprofundamento da temática, particularmente, em trazer contribuições para a evolução e aperfeiçoamento de práticas capacitadas de QVT, e, na ampliação do conhecimento do processo de esgotamento emocional no ambiente organizacional.

#### **1.4 Estrutura do trabalho**

O trabalho foi estruturado em cinco partes, denominadas capítulos. O capítulo 1 corresponde à introdução, no qual a temática e justificativas propostas são contextualizadas, além da definição do problema e dos objetivos da pesquisa foram traçados para a sua consolidação. A fim de dar suporte e sustentação à discussão, no capítulo 2 a fundamentação teórica está elencada a partir de uma seleção bibliográfica sobre os seguintes temas: sentido e significado do trabalho, qualidade de vida no trabalho, abordagem biopsicossocial e Síndrome de *Burnout*.

No capítulo 3, o método de pesquisa é descrito, assim, como as estratégias, delimitação, definição e design da pesquisa. No capítulo 4, são apresentados os resultados e discussões, sendo estes, embasados teoricamente, bem como as principais evidências.

No capítulo 5, por fim, foram feitas as considerações finais do estudo, sintetizando os principais achados e contribuições, as limitações e implicações para pesquisas futuras.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para nortear o desenvolvimento do estudo é necessário subsídios para fundamentar teoricamente o argumento, dando sustentação à posterior discussão e análise dos dados. Logo, a fundamentação teórica do presente estudo se destina a discutir o sentido e significado do trabalho, qualidade de vida no trabalho, abordagem biopsicossocial e a Síndrome de *Burnout*.

### 2.1 Sentido e significado do trabalho

No decorrer do processo civilizatório, o trabalho adquiriu diversos significados para a sociedade (TEIXEIRA et al., 2013). Ocorre, porém, que de atividade reservada às camadas mais pobres, o trabalho passou a ser atividade necessária e possível para qualquer indivíduo com disposição (física e mental) e com idade produtiva para ele (ANTUNES, 2005).

De acordo com Dourado et al. (2008) é controversa a origem da palavra trabalho. Para o latim, deriva da palavra *tripaliare*, ato de martírio com o *tripalialium* (ferramenta com três estacas utilizada para prender bois e cavalos arreados no processo de ferrar). Para o latim vulgar a palavra foi adaptada para “castigo ou servidão do homem à natureza”. Já para o grego, são utilizadas diversas palavras para as ações que envolvem o significado de trabalho: *poiein* (trabalho do artesão, que visa através de técnicas de fabricação de um objeto satisfazer uma necessidade de natureza social); *érgon* (produto cunhado de uma virtude, a partir de uma velada potencialidade que leva ao êxito). Amaral (2008) destaca a ambiguidade de sentidos (negativos e positivos) da palavra trabalho, com ou sem finalidades específicas.

Limongi-França e Rodrigues (2012) ressaltam que no mundo antigo, o trabalho era visto como fardo necessário à sobrevivência, sendo desprezível e execrável aos homens livres. Entretanto, com a institucionalização da ética protestante a partir do século XVI, e mais fortemente com a industrialização no século XVIII e os avanços da produção capitalista, é que o demérito com o qual os antepassados medievais e gregos consideravam o trabalho foi trocado pela sua valorização. Desta forma, o trabalho passou a ser visto não apenas como forma de sobrevivência, mas sim como fonte de realização.

Nas décadas de 1970 e 1980, o grupo *Meaning of Work International Research Team* (MOW) desenvolveu importantes estudos sobre sentido e significado do trabalho em amostras expressivas em 8 países. Neste período, foi desenvolvida pesquisa a fim de identificar as variáveis explicativas do significado do trabalho a partir dos principais componentes de um modelo heurístico. Os resultados demonstraram que os indivíduos pesquisados compreendiam o trabalho como um construto psicológico dinâmico e multidimensional (MOW, 1987; TOLFO e PICCININI, 2007).

Visando compreender o sentido e significado do trabalho, inicialmente, o grupo MOW estruturou os dados empíricos dos estudos em 12 fatores, após os dados foram agrupados em quatro dimensões: a centralidade do trabalho, as normas sociais sobre o trabalho, os resultados valorizados do trabalho e a identificação das regras do trabalho. Sendo, que a última variável foi excluída, pois estatisticamente observou-se pouca consistência interna (MOW, 1987). O modelo ficou definido em três dimensões composto pelas interações entre variáveis pessoais e ambientais. O Quadro 1 esquematiza esse modelo.

<b>Sentido e Significado do Trabalho</b>	
<b>Centralidade</b>	<b>Absoluta</b> , que visa mensurar o valor atribuído ao trabalho na vida do indivíduo que o executa;
	<b>Relativa</b> , que visa mensurar a relação e influência do trabalho com os momentos importantes da vida do indivíduo. Sendo, relativa ao ciclo vital que o indivíduo está vivenciando no dado momento.
<b>Normas sociais de trabalho</b>	<b>Direitos</b> , ao compreender que todo indivíduo tem o direito de ter um trabalho significativo e interessante; o profissional deve participar das decisões referentes a sua ocupação; a organização deve treinar e desenvolver o profissional quando desatualizado.
	- <b>Deveres</b> , constituído a partir dos padrões sociais considerados adequados na relação do indivíduo com a sociedade.
<b>Resultados valorizados pelo trabalho</b>	Valores relacionados às finalidades que o trabalho representa para o indivíduo, ou seja, são os motivos e razões que levam o indivíduo a trabalhar.

Quadro 1 - Sentido e significado do trabalho

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Tolfo e Piccinini (2007)

Diante do exposto no Quadro 1, observa-se que para o Grupo MOW, o sentido do trabalho é considerado como um construto psicológico dinâmico e multidimensional. Assim, fundamentasse a partir da centralidade (relativa e absoluta) a mensuração de influencias e valores que são atribuídos para o trabalho sob a ótica do indivíduo. Paralelo a isto, as normas resultadas de valores morais (ética) relativos aos direitos e deveres. Estas normas funcionam como padrões sociais que determinam as avaliações individuais sobre as recompensas

alcançadas e consistem na percepção generalizada do que seriam trocas equivalentes entre o que o profissional aufere e as suas contribuições a partir deste processo e de sua finalidade representada por um conjunto de valores e práticas que motivam o indivíduo para a execução do trabalho (TOLFO e PICCININI, 2007).

Dourado et al. (2008) destaca que as pesquisas realizadas pelo MOW, também consistiram em classificar seis padrões de definições do sentido do trabalho que decorrem: o caráter social que visa, além de benefícios, contribuir para o bem social (padrões A, B e C); as concepções negativas, vendo-o trabalho como uma atividade inóspita, obrigatória para o sustento e sobrevivência (padrões D e E); e, por fim, a visão neutra do trabalho encarando-o como atividade que é realizada em local e horário determinados e com remuneração para esta tarefa (padrão F).

Na sociedade moderna, o trabalho passou a ocupar posição central na vida das pessoas (MOW, 1987; TOLFO e PICCININI, 2007; LEITE, 2008; TEIXEIRA et al., 2013). Por outro lado, o não trabalho, no sentido do desemprego assumiu conotação negativa (TEIXEIRA et al., 2013). No entanto, ainda que possua papel central na vida das pessoas, o sentido do trabalho vem passando por reconfiguração conceitual devido a informalização, flexibilização e precarização, dentre outros aspectos que surgem como novas formas de constituição do mesmo (ANTUNES, 2005; LEITE, 2008).

As reflexões sobre o sentido do trabalho do século XXI devem levar em consideração o contexto e a evolução histórica, tendo como ponto de referência os profissionais (BIANCHI, 2013). Dejours (2008) refere-se ao trabalho como aspecto importante para a constituição da identidade individual, criação de laços sociais e manutenção da saúde mental. Assim, possui caráter utilitário e de afirmação da identidade do indivíduo através das atribuições relacionadas à realização da tarefa/atividade profissional.

Morin (2008) destaca que o trabalho possui diversos significados e orientações: i) emprego (ocupação individual com contrato de troca entre as partes e especificações das atividades a serem realizadas e remuneração específica); ii) carreira (atividades em sequência que trazem ao profissional prestígio, status e salário); e, chamado (vocação a ser realizada que gere benefício maior para a sociedade).

No Quadro 2 apresenta-se a evolução do sentido do trabalho na percepção de alguns autores:

ANO	ESTUDIOSOS	PERCEPÇÕES
2001	BORGES e ALVES	Significado do trabalho: - Subjetivo: varia de acordo com a história pessoal de cada indivíduo; - Social: aspectos compartilhados dos indivíduos na sociedade e condições históricas nas quais vivem; - Dinâmica: construto inacabado, em permanente processo de construção. Atributos Valorativos do Trabalho: - Exigências sociais; - Justiça no trabalho; - Esforço corporal; - Realização pessoal; - Sobrevivência pessoal e da família.
2003	WONG e CHING	- Contexto agradável do trabalho (liberdade, decisão, contribuição, cooperação); - Contexto desejável do trabalho (segurança, condições físicas, equilíbrio); - Status e perspectiva (variedade e aprendizado); - Realização e responsabilidade (intrínseca e extrínseca); - Dinâmica de Confúcio (virtude, status-quo, hierarquia).
2004	HOLBRECHE e SPRINGHT	- Conectividade com outros; - Senso de propósito: O que é importante é o que é ser humano; Desejo de prover aos outros; Senso de comunidade; Congruência de valores; Organizações éticas; Equilíbrio vida e trabalho; Trabalho desafiador e crescimento pessoal; Discutir espiritualidade.
2007	CORTELLA	O trabalho (o que agrega): Traz bem-estar pelo resultado; Traz bem-estar pela perspectiva; Gratifica.
2007	GORZ	Sentido do trabalho vem de natureza conteúdo, finalidade e organização mesmo. Quanto mais trazer desenvolvimento, e autonomia melhor.
2008	MORIN	Sentido do Trabalho: Propósito social; Correção moral; Autonomia; Oportunidade de aprendizado; Relacionamentos positivos; Reconhecimento.
2009	DEJOURS	Conteúdo significativo do trabalho: - Para o sujeito: complexidade, significação, evolução e status; - Com relação ao objeto: ambiente, recursos e tarefas.
2011	AMABILE e KRAMER	O trabalho tem sentido quando percebido como contributivo para algo ou algum com quem se imporá.
2011	ULRICH e ULRICH	Trabalho tem valor inerente (para o indivíduo) e de mercado (o que deve ser pago por este).

Quadro 2 - Sentido do trabalho do ponto de vista psicológico e sociológico  
Fonte: Adaptado por Bianchi 2013 a partir de Tolfo e Piccinini (2007)

A partir do Quadro 2 observa-se que o posicionamento de alguns autores vão ao encontro do que Andrade et al. (2012) denominou de sentido instrumental do trabalho (sobrevivência, segurança, retorno financeiro) e, outros, pelo sentido substantivo do trabalho (relacionamento, autonomia, desenvolvimento, aprendizagem e reconhecimento. Desta forma,

Bianchi (2013) destaca que, ainda existem autores que misturam as duas vertentes (instrumental e substantiva) ou que utilizam a terminologia do significado explicitamente se contrapondo ao posicionamento de Andrade et al. (2012). A autora ressalta que apesar dos posicionamentos análogos e distintos, as duas racionalidades mencionadas estão presentes no cotidiano das organizações e das pessoas.

É interessante, observar que, apesar desses posicionamentos, algumas características relacionadas entre si e com a sociedade, sendo: valores, aprendizado, desafios, desenvolvimento pessoal, responsabilidade, ética, autonomia, eficiência e resultado aparecem frequentemente nas reflexões, reforçando a percepção substantiva do trabalho presente de modo transversal (BIANCHI, 2012). Sendo que, o conceito de trabalho pode modificar-se de acordo com o contexto histórico, social e econômico, podendo assim ter distintas e complexas representações para cada indivíduo e sociedade (MARANHÃO e SÁ, 2013).

O sentido do trabalho é compreendido como um componente da realidade social construída e reproduzida, que interage com diferentes variáveis pessoais e sociais e influencia as ações das pessoas e a natureza da sociedade num dado momento histórico. Os valores relacionados com o trabalho se estabelecem por intermédio da educação na infância e na adolescência e tem efeito durável na personalidade das pessoas, mas se modificam e se adaptam nas diferentes etapas da vida e em situações sociais distintas. O sentido do trabalho influencia as formas de atividade laboral, na flexibilidade e na produtividade dos trabalhadores, pois afeta as crenças sobre o que é legítimo e o que se pode tolerar do trabalho (MOW, 1987 apud OLIVEIRA, 2004, p. 34-35).

É importante observar, no entanto, que o trabalho de uma pessoa é muito mais do que as atividades óbvias, como organizar papéis, programar um computador, atender clientes ou dirigir um caminhão. Requer a convivência com colegas e superiores, a obediência a regras e políticas organizacionais, o alcance de padrões de desempenho, a aceitação de condições geralmente abaixo do ideal e outras coisas do gênero. Isso significa que a avaliação que um funcionário faz de sua satisfação ou insatisfação é resultado de uma complexa somatória de diferentes elementos (ROBBINS, 2010).

O trabalho configura-se como uma das principais dimensões da vida do homem interferindo na sua inserção na sociedade, delimitando espaços de mobilidade social e aparecendo como um dos fatores constitutivos da identidade dos indivíduos. O trabalho, no entanto, comumente é visto sob a ótica negativa na qual ele é associado ao sofrimento. O sofrimento no trabalho é uma questão que envolve profissionais de várias áreas de atuação e níveis hierárquicos de organizações de todos os portes e setores da economia. Este tema torna-se especialmente relevante em uma época em que o mercado de trabalho vem sendo submetido a uma reestruturação, fazendo com que desemprego, condições de trabalho precárias, salários por méritos, contratos temporários, terceirização, entre outros fatores, tenham-se tornado parte da realidade cotidiana em que cada indivíduo deve lutar pela sua empregabilidade, à custa, não raramente, de seu próprio sofrimento pessoal (LORENÇO; FERREIRA e BRITO, 2009).

Diante desta perspectiva, as reflexões sobre o sentido e significado do trabalho do século XXI devem levar em consideração o contexto e a evolução histórica, tendo como ponto de referência os profissionais (BIANCHI, 2013).

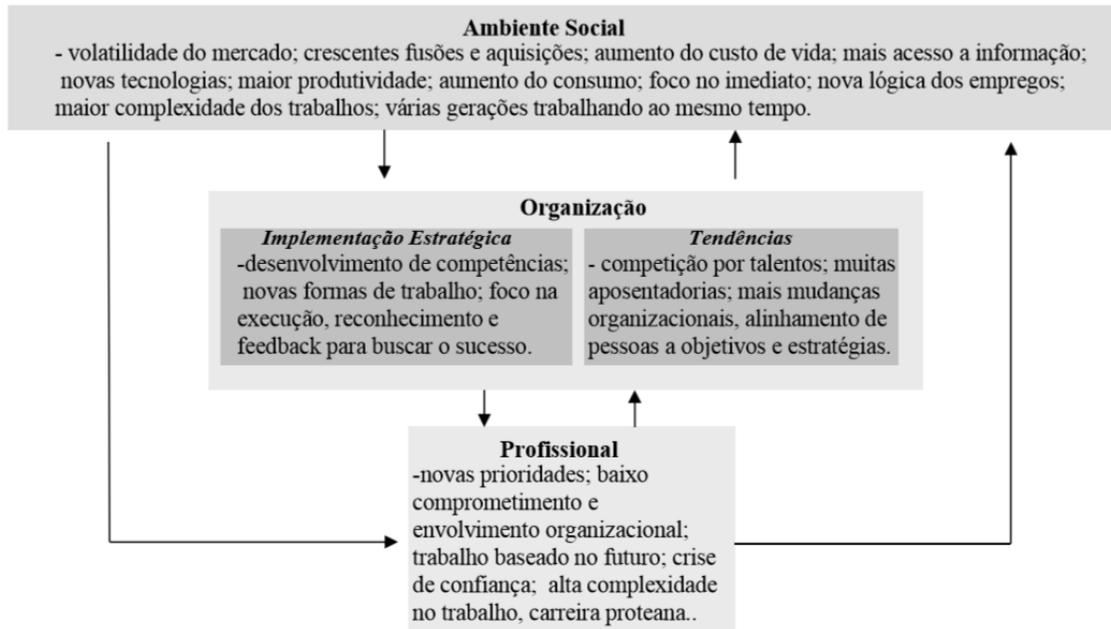


Figura 1 - As relações entre os componentes do cenário competitivo  
Fonte: Bianchi (2012, p. 25)

Resumidamente, Bianchi (2013) demonstra na Figura 1 as influências e relações entre as partes do sistema (ambiente social, organização e profissional). Observar-se, porém, que as demandas destacam as forças relativas à gestão do capital humano e não há todas às variáveis que compõe o cenário competitivo. Paralelo a isto, a autora ressalta a necessidade de alinhamento, principalmente entre a organização e o profissional, como estratégia para alcance dos objetivos e metas, sendo que este relacionamento/enfrentamento é evidentemente complexo. A ambiguidade de papéis é evidenciada, pois de um lado está o profissional com suas necessidades e demandas, e, do outro a organização representada por um ambiente onde ocorrem ações sociais que são influenciadas por práticas formais e explícitas (estratégias de negócio, modelos de processo e gestão), contudo também, pelas características individuais dos profissionais que lá atuam (WATSON, 2007).

De acordo com estudos realizados, os principais atributos que contemplam o sentido do trabalho, são: a) reconhecimento (MORIN, 2001; PICCININI, 2005); b) remuneração

(MOW, 1987; MORIN, 2001); c) autonomia (TOLFO e PICCININI, 2007); d) motivação (PICCININI et al., 2005).

Sendo um construto complexo e multidimensional, o sentido do trabalho em pleno XXI, caracterizando-se de acordo com o modelo de Bianchi (2013):

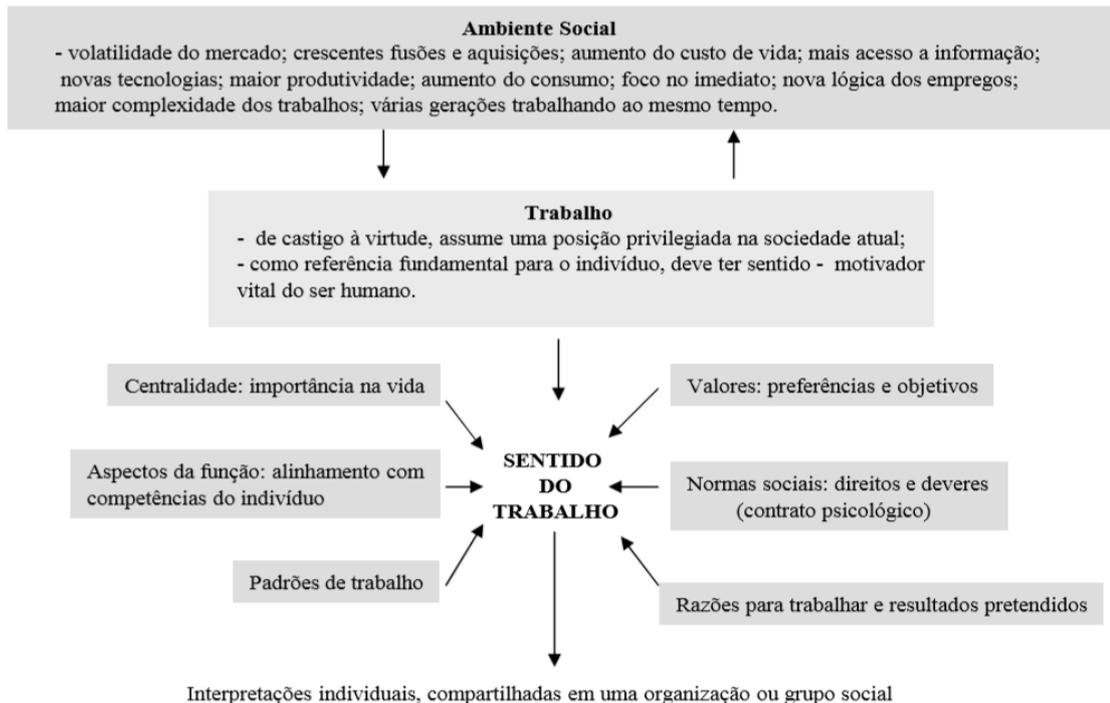


Figura 2 - Sintetizando o sentido do trabalho no século XXI  
Fonte: Bianchi (2013, p. 50)

Contata-se a partir da Figura 2, que o ambiente social sofre constantes pressões (internas e externas) que afetam diretamente a organização do trabalho. Valorizar e garantir o sentido do trabalho é de suma importância para a existência e sobrevivência tanto para organizações quanto para os profissionais. Então, verifica-se que o sentido do trabalho é o elemento propulsor para o alinhamento e envolvimento ao se observar o lado individual (BIANCHI, 2013).

Para Sampaio (2004), o trabalho possui duplo caráter, sendo definido como meio e como finalidade em si. Assim, como meio, gera recursos para que o homem possa adquirir os bens necessários à vida, permitindo-lhe que possa vislumbrar no futuro com maior segurança, gera serviços e produtos para o consumo das sociedades por onde transita e possibilita a ação do homem sobre os aspectos da natureza. Por fim, “socializa o homem, coloca-o defronte do

outro e, portanto, de si. Permite que ele construa sua identidade laboral e afeta sua auto-imagem, deixando marcas que a sociedade decodifica e interpreta” (SAMPAIO, p. 19, 2004).

Como reflexo do duplo caráter do trabalho, o homem busca não só o necessário para seu desenvolvimento pessoal e sobrevivência, mas a realização de seus sonhos e a satisfação de seus desejos e necessidades (DIAS, 2001; OLIVEIRA, 2002; SAMPAIO, 2004). Através do recebimento de seu salário, que não somente lhe permita suprir suas necessidades fisiológicas, mas que também lhe permita ter prazer e conforto em sua classe social (OLIVEIRA, 2002).

Não obstante, Codo (2005) observa que é necessário compreender que o trabalho pode gerar problemas relativos à saúde mental, embora o trabalho geralmente cause muito prazer às pessoas. A vida do ser humano é assim, as relações como pai e mãe enlouquecem, a sexualidade enlouquece, ou seja, tudo aquilo que gera muito prazer enlouquece, pois o prazer quando não satisfeito é antagônico à dor e sofrimento.

De acordo com Bellusci (2005, p. 10), a saúde e a doença

São determinadas pelos processos de trabalho que envolve complexas relações econômicas e tecnológicas, que determinam a exposição a fatores de risco físicos, químicos, biológicos, mecânicos e aqueles decorrentes da organização laboral. As ações para garantir a saúde do trabalhador devem ter como foco as mudanças nos processos e nas relações de trabalho. De modo particular, as ações de saúde do trabalhador devem estar integradas com as de saúde ambiental, uma vez que os riscos gerados nos processos produtivos podem afetar, também, o meio ambiente e a população em geral. O ambiente de trabalho deve ser visto como um todo, inserido na sociedade com toda a sua capacidade de agressão ou de proteção.

Ocorre, porém, que nas organizações e na sociedade atual, uma parcela considerável da população não se importa mais com quem o indivíduo é, e sim quando é dada a importância com o que o indivíduo faz. Portanto, o fazer é mais importante do que ser (MOSCOVICI, 2002).

Arendt (2008), a partir da expressão *vita activa* denominou o labor, o trabalho e a ação como as três atividades humanas fundamentais: i) o **labor** constituiria o metabolismo (processo biológico) e o desenvolvimento do ser humano desde o nascimento até o declínio da vida; ii) o **trabalho** seria a parte artificial da vida humana, produzindo um mundo que extrapola a existência individual que transcende as vidas individuais. iii) por fim, a **ação** é definida como atividade do relacionamento entre os indivíduos, porém distintos entre si.

É interessante, no entanto observar, que a ação tem a conotação de atividade social, condição da pluralidade humana, o que especificamente é a condição para a existência da vida política. A ação e o labor necessitam conjuntamente do trabalho para auxiliar na minoração

de seus sofrimentos subsistências e constituir um lar/família, porem dentro de um equilíbrio e sem privilégios entre essas atividades (ARENDRT, 2008).

O trabalho humano pode ser considerado como uma prática transformadora da realidade social do indivíduo, através da viabilização da sobrevivência e da realização desse indivíduo. A concepção de projeto se dá a partir da compreensão que seu trabalho se detém a tarefas (atos) e da geração de produtos e serviços, reconhecendo, assim, a sua condição ontológica. Devido a isto, indivíduos materializam e exprimem a necessidade e domínio sobre a natureza, gerando os recursos materiais, institucionais e culturais que constituem seu meio ambiente e, assim, desenvolvendo o seu padrão de qualidade de vida (ZANELLI; BORGES-ANDRADE e BASTOS, 2004).

## **2.2 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**

Estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) iniciaram-se, no decorrer da década de 1950, sendo o Instituto Tavistock de Londres um dos precursores a partir dos estudos de Eric Trist e seus colaboradores. Na década de 1960, tais estudos impulsionaram cientistas e gestores em refletir e desenvolver melhores formas de realização do trabalho, admitindo a conscientização e o aumento das responsabilidades da empresa com os funcionários. Além de abarcar aspectos legais de proteção, humanização e atendimento de desejos e necessidades, incluem aspectos psicológicos, sociológicos tecnológicos (MARQUES; BORGES e ADORNO, 2008).

As condições éticas e das necessidades humanas estão diretamente ligadas à origem conceitual de QVT. Estes aspectos compreendem desde a exposição aos riscos à segurança e saúde ocupacional, até aos padrões de relação e implicações morais e ideológicas entre o contrato formal de trabalho e a retribuição a este esforço, enfim abrange o próprio significado do mesmo (LIMONGI-FRANÇA, 2012).

Limongi-França (1997), refere-se à QVT como um conjunto de ações e práticas organizacionais que tem como objetivo implantar e desenvolver melhorias e inovações a nível gerencial, estrutural e tecnológico. Tolfo, Silva e Luna (2009) apontam os conceitos e indicadores de QVT como expressões que representam por meio da cultura organizacional e que repercutem na construção da identidade (profissional e organizacional), no ambiente (físico e psíquico), nos processos e das questões de tecnológicas. Diante desta perspectiva,

Limongi-França (2012) ressaltam que QVT é uma compreensão abrangente dos aspectos de bem-estar e condições de vida. Sendo que, estes aspectos incluem bom uso de energia pessoal, garantia de saúde e segurança física, mental e social.

Observa-se, portanto, que os conceitos de QVT não podem ser atribuídos por uma definição consensual devido à amplitude e subjetividade da temática. Diante disso, Oliveira (2008) resumiu algumas definições a partir dos estudos de diversos autores (Quadro 3) mais conhecidos a partir da década de 1970, quais sejam:

ANO	AUTOR	DEFINIÇÃO	ÊNFASE
1973	Walton	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social com foco no poder da empresa.
1978	Lippitt	Oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais.	Trabalho, crescimento pessoal, tarefas completas, sistemas abertos.
1979	Gizberg et al.	Experiência de humanização do trabalho sob dois aspectos: reestruturação do emprego e grupos semiautônomos.	Posto individual de trabalho e processos decisório.
1981	Drucker	Avaliação qualitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agendas poluidores, barulho, estética, complexidade etc.	Responsabilidade Social da empresa nos movimentos sociais, culturais e políticos.
1982	Bergeron	Aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos.	Mudanças e participação com foco sociotécnico.
1983	Werther e Davis	Esforços para melhorar a qualidade de vida procurando tomar cargos mais produtivos e satisfatórios.	Valorização de cargos, mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
1983	Nadler e Lawler	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhoria do ambiente de trabalho.	Visão humanística no ambiente de trabalho.
1992	Fernandes	Conjunto de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, tornam os cargos mais satisfatórios e produtivos, incluindo atendimento de necessidades e aspirações humanas.	Humanização do cargo.
1992	Berlanger	Melhorar as condições de trabalho de modo a proporcionar aos indivíduos melhores condições de vida e cargos mais satisfatórios para a própria pessoa com reflexos na produtividade.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.

continuação...

<b>ANO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>ÊNFASE</b>
1992	<b>Neri</b>	Atendimento das expectativas quanto a se pensar a respeito de pessoas, trabalho e organização de forma simultânea e abrangente.	Visão holística.
1995	<b>Camacho</b>	Classificação do programa: orientação familiar, saúde. Ambiente contato e convívio, evolução/desenvolvimento, cultura e desligamento.	Foco motivacional: sobrevivência com dignidade, segurança participação, auto realização e perspectiva de futuro.
1996	<b>Dantas</b>	Gerencia pela Qualidade Total – GQT: Utilização de 5s, diagrama de causa e efeito e procedimento da Qualidade Total nos programas de saúde.	Foco: Promoção da saúde, controle do colesterol, capacidade física e aeróbica, doenças coronárias.
1996	<b>França</b>	QVT é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção de QVT ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial.	Preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.
1997	<b>Silva e Demanchi</b>	Conscientizar os indivíduos por meio de processos educativos da necessidade de serem capazes de gerenciar seu estilo de vida, tornando-o mais saudável, feliz e produtivo.	Programas de Qualidade de Vida e Promoção da Saúde.
1998	<b>Rodrigues</b>	QVT como tentativa de aumentar a participação do empregado na administração da organização.	Papeis e conflitos do novo Gerente, com seus respectivos efeitos colaterais.
1998	<b>Rocha</b>	QVT deve ser atingida através do desenvolvimento de estratégias para integração do indivíduo ao ambiente organizacional tanto físico como psicológico.	Atuação em relação ao sistema cognitivo dos indivíduos.
1999	<b>Djours</b>	Importância do reconhecimento no trabalho. Propõe que simplifiquem-se as coisas, mas que as encarem em toda a sua complexidade.	Identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho.
2001	<b>Vasconcelos</b>	Necessidade de viver bem na empresa, pois é nela que as pessoas passam a maior parte de suas vidas.	Melhor valorização do homem na empresa.
2002	<b>Martins</b>	Ações humanitárias serão vistas como fonte de diferenciação de um ambiente de negócios, o qual não dá nenhuma indicação de que deixará de ser competitivo.	Humanização na gestão como diferencial competitivo.

continuação...

<b>ANO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>ÊNFASE</b>
<b>2004</b>	<b>França Jr. E Pillati</b>	QVT tem sido objetivo de reflexão no momento atual empresarial mundial, visto que os modelos de gestão estão enfatizados nas pessoas e na racionalidade das leis de mercado que regiam as empresas, já não reinam absolutas, mas dividem lugar com fatores que proporcionam satisfação e fazem com que os empregados sintam-se parte integrante da empresa.	Funcionários como parte integrante da empresa.
<b>2003</b>	<b>Chiavenato</b>	QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagonicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e à satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade.	QVT uma questão de sobrevivência organizacional.
<b>2004</b>	<b>Arellano</b>	QVT tem como objetivo principal a busca do equilíbrio psíquico, físico e social dos empregados, dentro do contexto organizacional, considerando as pessoas como seres integrados nessas três dimensões, através de ações que refletem em aumento de produtividade e na melhoria da imagem da empresa tanto no contexto interno, como externamente, levando ao crescimento pessoal e organizacional.	QVT como diferencial competitivo das empresas. Valorizando o equilíbrio do homem organizacional.
<b>2005</b>	<b>Marras</b>	É possível pensar também que mesmo nas pequenas empresas organizações há empresários de mente aberta, e com visão voltada para o futuro, com modelos avançados, imagem excelente tanto de mercado quanto junto aos seus trabalhadores e que, portanto, se aproxima do modelo de gestão de empresas japonesas do tipo ‘Z’.	Empresas de pequeno porte com programas de valorização dos seus funcionários.
<b>2006</b>	<b>Martele Dupois</b>	Qualidade de Vida no Trabalho corresponde á condição experienciada pelo indivíduo na busca das suas metas organizacionais hierarquicamente, dentro dos domínios do trabalho onde a redução da distância que separa o indivíduo, desempenho organizacional e, conseqüentemente, no funcionamento global da sociedade.	QVT é um constructo subjetivo; os aspectos organizacional, humano e social interagem entre si e devem ser integrados na definição de QVT: Há uma relação indissociável entre QV e QVT.

Continuação...

ANO	AUTOR	DEFINIÇÃO	ENFÂSE
2007	Royuel et al.	QVT como sendo melhores empregos, focando tanto para a remuneração, como para as características do trabalho. Trata-se de um conceito relativo e que o emprego traz ao trabalho; equilíbrio entre as características do empregado e as requisições do cargo; avaliação subjetiva do empregado (satisfação com o trabalho) relativa a estas características.	Definição baseada na agenda de Política social da Comissão Européia.

Quadro 3 - Conceitos da Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Adaptado por Oliveira (2008) a partir de Arellano (2008 p. 11-14); Martins (2002 p. 8); Limongi-França (1996, p.144, 145); França Jr. (2004, p. 2) e Marras (2005 p. 179).

O conceito de QVT é vasto e sistêmico, portanto, ao longo dos anos perspectivas de diversos autores vem sendo agregadas como abordagens complementares (PINTO; BOAS e PEREIRA, 2013). Assim, no Quadro 4, destaca-se que em geral, na literatura internacional os estudos de QVT mais utilizados e evidentes são os de Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Nadler e Lawler (1983), Werther e Davis (1983), Huse e Cummings (1985), e, nacionalmente, Fernandes (1996) e Limongi-França (1996).

Os conceitos de QVT são influenciados pelas condições de saúde física e mental, segurança, conforto, direito e deveres, relações de vida no trabalho, bem como pelos desejos e necessidades dos indivíduos (VASCONCELOS et al., 2013).

Qualidade de Vida é a percepção de bem-estar, a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico e expectativas de vida, considerando-se o fórum individual. As relações entre Trabalho e Qualidade de Vida representam – nos dias atuais – crescente necessidade de valorização das condições de trabalho. Essa demanda atrai a discussão sobre procedimentos da tarefa em si, cuidado com o ambiente físico, atenção ao relacionamento interpessoal, significado do trabalho e problemas de adaptação aos cargos e condições de vida a ele inerentes (LIMONGI-FRANÇA, 2009, p. 260).

Fernandes (1996) enfatiza que o modelo Richard Walton foi um dos principais precursores nas abordagens científicas de QVT. O modelo de Walton foi um dos pioneiros na abordagem de critérios e indicadores permanecendo moderno e um dos mais utilizados nos estudos brasileiros. Para Padilha (2009), este modelo harmoniza o trabalho e a vida privada e ainda propõe fatores de QVT. Diante disso, ministra a destaca a divisão do tempo entre trabalho e vida pessoal. Assim, Fernandes (2010) descreve os oito critérios do modelo, destacados no Quadro 4.

Nº	CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1	<b>Compensação justa e adequada</b>	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2	<b>Condições de trabalho</b>	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3	<b>Uso e desenvolvimento de capacidades</b>	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4	<b>Oportunidade de crescimento e segurança</b>	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança no emprego
5	<b>Integração social na organização</b>	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6	<b>Constitucionalismo</b>	Direitos de proteção do trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de Expressão Tratamento imparcial Direitos Trabalhistas
7	<b>O trabalho e o espaço total de vida</b>	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas
8	<b>Relevância social do trabalho na vida</b>	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Quadro 4 - Categorias conceituais de QVT

Fonte: Fernandes (1996, p. 48)

Walton (1973) a partir de sua abordagem levantou algumas questões sobre os conceitos de QVT, sobre os seus critérios de avaliação e sobre as formas de mensuração mais apropriadas a serem utilizadas. Este modelo é considerado um dos mais completos e abrangentes, sendo até hoje um dos mais utilizados em pesquisas de QVT (PEDROSO e PILATTI, 2010).

De acordo com Fernandes (1996), um estudo muito significativo de Nadler e Lawler (1983) analisa QVT ao longo do tempo a partir de diversos enfoques, conforme visualiza-se no Quadro 5.

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente considerados como os ideais do movimento de QVT.
QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade e queixas, baixas taxas de produtividade, assim como outras dificuldades organizacionais.
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Quadro 5 - Evolução do conceito de QVT

Fonte: Nadler e Lawer (1983, apud Fernandes, 1996, p. 42).

Inicialmente (período entre 1959 – 1972) as concepções de QVT eram tratadas a partir de uma perspectiva de “variável” do trabalho/atividade. No entanto, nas últimas décadas vem sendo identificada como um sistema de “gestão avançada”. Desde então, os conceitos sobre o tema evoluíram de uma concepção de “movimento”, “método”, “abordagem”, “tudo”, (ou uma panaceia) e “nada” (modismo) para uma visão consolidada na integralidade do indivíduo, isto é, ‘Biopsicossocial-organizacional, (PINTO et al., 2012).

A relevância da QVT visa entender esse processo a partir de duas visões, sendo a primeira, através da importância de investimentos na seara organizacional, e na análise segunda, pela compreensão dos aspectos de QVT na percepção do trabalhador (PINTO; BOAS e PEREIRA, 2013).

INDICADORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	
<b>Indicador econômico</b>	É representado por equidade salarial, remuneração adequada, benefícios, local de trabalho, carga horária e ambiente externo.
<b>Indicador político</b>	É representado pelo conceito de segurança no emprego, atuação sindical, retroinformação, liberdade de expressão, valorização no cargo, relacionamento com a chefia.
<b>Indicador psicológico</b>	É representado pelo conceito realização potencial, nível de desafio, desenvolvimento pessoal e profissional, criatividade, auto-avaliação, variedade e identificação com a tarefa.
<b>Indicador sociológico</b>	É representada pelo conceito de participações nas decisões, autonomia, relacionamento interpessoal, grau de responsabilidade e valor pessoal.

Quadro 6 - Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Fernandes (1996, p. 53)

Contata-se no Quadro 6 que os indicadores de QVT aprofundam-se nos conceitos básicos de bem-estar, se atendo aos principais conjuntos que permeiam a vida profissional e organizacional. São eles: o econômico, político, psicológico e o sociológico. Desta forma, estes indicadores evidenciam o quanto os problemas de ordem econômica inclinarão a injustiça; os políticos a insegurança, pela exploração dos profissionais e concentração de poder; os psicológicos induzirão ao distanciamento e distorções do significado do trabalho, e, os sociológicos levarão a uma ausência e/ou deficiência de comprometimento afetivo e moral com o trabalho (FERNANDES, 1996).

De acordo com Limongi-França (2010, p. 11) a gestão de qualidade de vida no trabalho:

Vem ganhando importância no âmbito das organizações e espaços de discussões acadêmicas e empresariais, suscitando, várias indagações: por que as preocupações com a QVT vêm crescendo nos últimos anos, quando as empresas estão intensamente envolvidas com a sua sobrevivência e sua posição competitiva no mercado? As empresas têm considerado a questão da qualidade de vida no trabalho nas suas estratégias de Gestão de Pessoas nesse ambiente competitivo? Até que ponto uma organização pode ter qualidade total nos seus produtos ou serviços, se não houver qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores? Como a redução das oportunidades de emprego e as novas modalidades de trabalho refletem-se na qualidade de vida no trabalho? Certamente, essas e outras questões ocupam espaço das discussões atuais sobre qualidade de vida no trabalho.

É interessante observar, que na área acadêmica e gerencial, a QVT vem sendo estudada e discutida multidisciplinarmente (psicologia, medicina, ciências sociais, engenharia de produção, administração, dentre outras.). Sendo que, o conceito de QVT é baseado nas áreas de segurança, saúde física e mental, segurança, conforto, comportamento e direitos e deveres no trabalho (PINTO; BOAS e PEREIRA, 2013).

Durante as últimas décadas, a QVT veio se desenvolvendo no campo teórico-empírico e metodológico e, gradativamente, ganhando espaço em aplicações no cotidiano organizacional de muitos países. Eis que surgem, então, diferentes abordagens, sistematizadas sob a forma de modelos que se alternam em sua proposição de dimensões que minimizem o efeito do conflito entre empresa e colaboradores e gerem, conseqüentemente, maior satisfação individual e produtividade empresarial (VENSON et al., 2011, p. 7).

No Brasil, a realidade gerencial tem evidenciado que, na prática, a QVT tem sido compreendida de forma incompleta e parcial. Sendo que, a atuação voltada para a QVT geralmente apresenta um referencial benemérito, sendo algumas vezes assistencialista, ou, facilmente as ações gerenciais ignoram os aspectos humanos voltados à satisfação e bem-estar no trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2012).

Diante disso, Pinto; Boas e Pereira (2013) realizaram em seus estudos pesquisa bibliográfica em 7 periódicos nacionais (Cadernos EBAPE, Organização e Sociedade, RAP, RAUSP, BAR, RAM e Saúde e Ciência Coletiva), onde foram encontrados apenas 3 artigos abordando o termo “Qualidade de Vida no Trabalho no Serviço Público” no título ou no resumo nos últimos 5 anos.

O tema Qualidade de Vida no Trabalho tem sido tratado num leque amplo. Defini-se QVT desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação da saúde e segurança até atividades voluntárias dos empregados e empregadores. A maioria desses caminhos nos leva à discussão das condições de vida e do bem-estar de pessoas, grupos, comunidades e até mesmo do planeta como um todo e da sua inserção no universo. Na verdade acreditamos que a base da discussão do conceito de qualidade encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para atender as expectativas, tanto de gestores como de usuários das ações de QVT nas empresas (LIMONGI-FRANÇA, 2009, p. 260).

Tolfo; Silva e Luna (2009) ressaltam ainda que as ações e práticas QVT utilizadas pelas organizações representam suas expressões de cultura organizacional. Sendo assim, manifestadas por meio de práticas que refletem na constituição da identidade pessoal e profissional, do ambiente físico e psíquico, dos processos de trabalho, das questões de organização e meios tecnológicos e não como ‘entidade’ estabelecida por indivíduos. Por outro lado, muitas vezes, certas práticas empresariais conferidas a título de ações de QVT não agregam valor em si a satisfação e bem-estar pessoal e organizacional, tendo assim, maior dificuldade na obtenção e sustentação de resultados relativos ações de QVT que as organizações se propõem a utilizar (OLIVEIRA, 2008).

A preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um tema bastante atual e vem se tornando uma ferramenta importante para as organizações, pois é a partir do bem-estar do indivíduo em seu ambiente de trabalho que é possível obter melhores resultados, satisfação e motivação dos funcionários. Muitos fatores relacionados à qualidade de vida interferem nas atividades desempenhadas pelas pessoas dentro das organizações. Devido a isto e à necessidade emergente de proporcionar condições mais satisfatórias à realização do trabalho, a disseminação deste assunto vem se ampliando e, gradativamente, elevando a sua preponderância dentro do sistema organizacional (MACEDO e MATOS, 2007).

As discussões em torno da QVT colocam em destaque e reafirmam a importância da satisfação das necessidades e expectativas do capital humano na gestão de pessoas, além disso, promove o debate sobre a necessidade de se pensar e repensar as políticas e práticas de gestão atualmente adotadas pelas organizações (BRITO; REYES e RIBAS, 2010; BATISTA;

ANTUNES e IIZUKA, 2012). A esse propósito, a visão biopsicossocial de QVT pode ser uma estratégia vital para o bem-estar e satisfação profissional.

### 2.3 Abordagem Biopsicossocial

A abordagem Biopsicossocial originou-se a partir da Medicina Psicossomática que propõe uma visão integrada do ser humano. Esta visão, atua sob a ótica de que todo indivíduo é um complexo-psicossomático composto de potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem concomitantemente as condições da vida, fatores esses que contribuem para a formação integral do ser humano (LIMONGI-FRANÇA, 1996; SAMPAIO e LUZ 2009). Há de se enfatizar que tais fatores interferem também em seu ambiente de trabalho e na forma como ele se comporta. A abordagem Biopsicossocial no ambiente organizacional dá suporte a atitudes éticas com relação às exigências da condição humana:

A visão biopsicossocial integrada no trabalho norteia os padrões de relações de trabalho, carga física e mental requeridos para cada atividade. Do ponto de vista social, ela desperta maior clareza nas questões políticas e ideológicas, nos processos de liderança empresarial e de poder formal ou informal. Enfim, atinge desde o significado do trabalho em si até o relacionamento e satisfação das pessoas no seu dia-a-dia (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 5-6).

Como elemento de gestão organizacional, a abordagem biopsicossocial de QVT dá consistência para o desenvolvimento sustentável do trabalho, com credibilidade social e comunitária, integração psicossocial, capacitação, realização e no mapeamento de necessidades e expectativas através do contrato psicológico (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

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

FRANÇA, 2007). Buscando integrar o conceito, com aspectos relacionados ao trabalho em organizações, Limongi-França (1996) desenvolveu o nível/domínio organizacional. Assim, este nível refere-se à cultura e porte da organização, tecnologia, padrões de competitividade no segmento em que atua.

Observa-se, portanto, que o conjunto de elementos que compõe os aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais englobam a visão de pessoa no trabalho: BPSO.

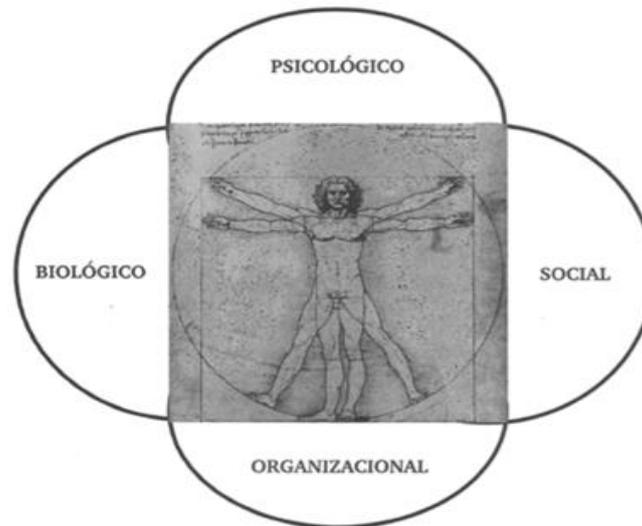


Figura 3 - A visão de pessoal BPSO  
Fonte: Limongi-França (2009)

Há de se enfatizar que tais fatores interferem também em seu ambiente de trabalho e na forma como ele se comporta (CHERCHIARI et al, 2013). Na Figura 4 demonstra-se os valores dos três enfoques da visão holística:

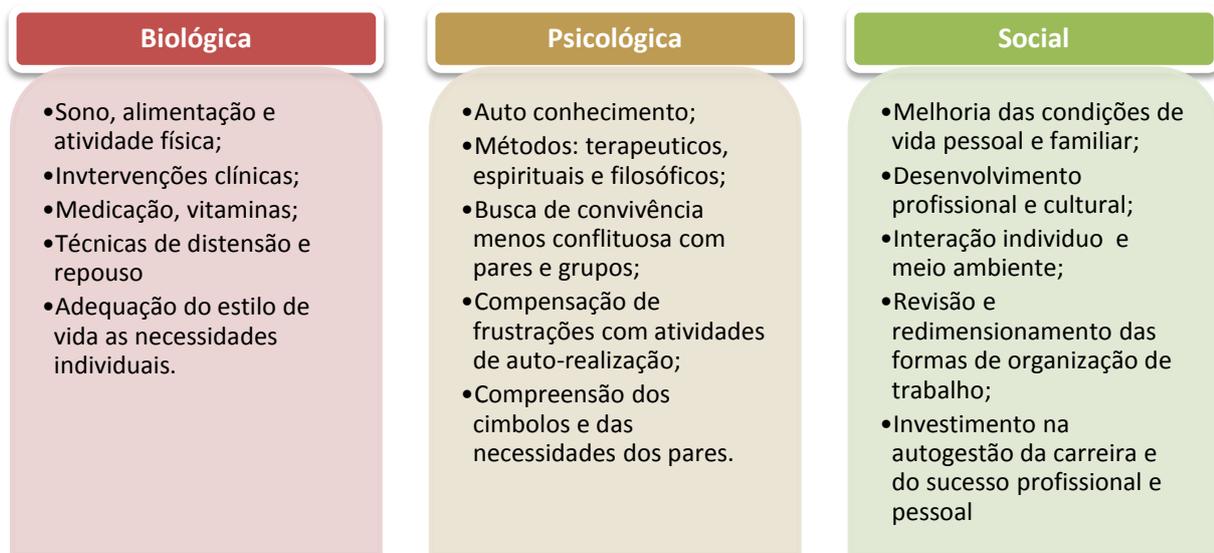


Figura 4 - Enfoque biopsicossocial

Fonte: Adaptado por França Jr. e Pilitti (2004) apud de Limongi-França e Zaima (2002, p. 407)

A Figura 4 demonstra o enfoque sistemático da visão biopsicossocial, sendo que, no ambiente de trabalho, visa compreender o ser humano integralmente, revelando suas condições de vida e marcas das experiências vivenciadas e desejadas. Deste modo, integra conceitos da Psicologia, Filosofia, Fisiologia, Sociologia, Biologia e conhecimentos relacionados à vida humana (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Com a abordagem Biopsicossocial e Organizacional identifica-se que o profissional, antes de tudo, é um indivíduo com valores, família e um contexto que o constitui como ser humano. Nas organizações, os três níveis – biológico, psicológico e social – interagem e modelam as relações de trabalho onde, segundo Limongi-França (2007), vários indicadores empresariais podem ser encontrados, conforme apresentado no Quadro 7.

CRITÉRIOS	FOCO
<b>Organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagem;</li> <li>- Treinamento e desenvolvimento;</li> <li>- Processos de tecnologia;</li> <li>- Comitês de decisão;</li> <li>- Ausência de burocracia;</li> <li>- Rotinas de pessoas.</li> </ul>
<b>Biológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semana interna de prevenção de acidentes;</li> <li>- Controle de riscos ergonômicos – PPRA;</li> <li>- Ambulatório médico;</li> <li>- Ginástica laboral;</li> <li>- Refeições;</li> <li>- Saúde – PCSMO;</li> <li>- Comissão – CIPA.</li> </ul>

<b>Psicológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recrutamento e seleção;</li> <li>- Avaliação do desempenho;</li> <li>- Camaradagem – clima organizacional;</li> <li>- Carreira;</li> <li>- Salário;</li> <li>- Vida pessoal.</li> </ul>
<b>Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convênios comerciais;</li> <li>- Tempo livre – lazer;</li> <li>- Filhos;</li> <li>- Cesta básica;</li> <li>- Previdência privada;</li> <li>- Financiamento de cursos.</li> </ul>

Quadro 7 - Indicadores empresariais da Abordagem Biopsicossocial

Fonte: Limongi-França (2007).

O Quadro 7, tem como base critérios e focos desenvolvidos pela autora utilizando-se da visão biopsicossocial. Partindo de uma visão integral, Limongi-França (2009) ressalta que a abordagem biopsicossocial de QVT está associada com a ética e a promoção da condição humana atendendo demandas relativas a:

- **PRIMEIRO:** identificar, eliminar, neutralizar e controlar os riscos ocupacionais notáveis no ambiente físico;
- **SEGUNDO:** definir padrões de relações de trabalho;
- **TERCEIRO:** avaliar e compreender a carga física e mental necessária para cada atividade;
- **QUARTO:** orientar e esclarecer sobre as implicações ideológicas e políticas;
- **QUINTA:** qualificar a dinâmica da liderança organizacional e do poder formal e informal;
- **SEXTO:** conscientizar sobre o sentido e significado do trabalho em si;
- **SÉTIMO:** valorizar a satisfação e o relacionamento interpessoal no dia-a-dia.

Estes indicadores podem ser operacionalizados na construção de políticas e práticas de G-QVT. Estes aspectos são inerentes ao BPSO-96, instrumento criado e desenvolvido por Limongi-França (1996), que baseou-se nos critérios de Walton, no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e no Índice de Desenvolvimento Social (IDS).

Em síntese, o BPSO-96 apoia-se em indicadores visando avaliar a relação entre o esforço gerencial e a satisfação profissional (FRANÇA Jr. e PILATTI, 2004). Desta forma, Limongi-França (1996, p. 151) define o esforço “ como as atividades, eventos e diagnósticos

que são denominados ações e programas desenvolvidos pela empresa''. Sendo que, o conceito de satisfação pode ser empregado como o estado de composição afetiva e cognitiva do profissional em relação às suas experiências no ambiente organizacional. Estas avaliações apresentam funções psicológicas de suma importância na estruturação de modelos mentais, conclusões, resolução de problemas, estabelecimento de outras atitudes e na conduta de comportamentos e atitudes (WHITMAN; ROOY e VISWESVARAN, 2010).

Diante desta perspectiva, Limongi-França (2009) destaca três aspectos fundamentais que devem compor o conceito biopsicossocial de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, sendo: i) autoestima; ii) percepção de equilíbrio; e, iii) bem-estar e hábitos saudáveis. Sob este enfoque, a autora destaca que QVT como um conjunto de escolhas de bem-estar singular e individualizado que gera autoestima positiva, percepção de equilíbrio, hábitos e prontidão saudáveis.

O modelo de Limongi-França (1996) é fundamentado de variáveis dependentes e independentes. Estas variáveis são agrupadas com base na medicina psicossomática e na visão biopsicossocial. As variáveis organizacionais, biológicas, psicológicas e sociais agrupadas e baseadas neste critério, podem ser analisadas tanto dependentes como independentes.

De acordo com Stefano et al. (2006), as variáveis dependentes e independentes possuem focos idênticos. Contudo, o que as diferencia é o processo, pois enquanto a dependente é baseada nas necessidades dos profissionais, a independente foca a gestão organizacional.

A variável dependente refere-se ao grau de satisfação do capital humano quanto à competência de uma gestão organizacional adequada as necessidades e expectativas dos seus profissionais (LIMONGI-FRANÇA, 1996) (Quadro 8).

FATOR DE SATISFAÇÃO PESSOAL	DESCRIÇÃO	INDICADOR	QUEM UTILIZA
<b>Organizacional</b>	Satisfação percebida com relação à política organizacional: o que a empresa faz e se reflete no funcionário.	- Imagem da empresa; - Valorização do produto; - Qualidade das informações geradas para a comunicação interna.	- Níveis: Direção Gerência Operação
<b>Social</b>	Satisfação percebida quanto ao suporte social de benefícios legais e espontâneos.	- Envolvimento da família - Assistência à educação formal; - Realização de esportes.	- Níveis: Direção Gerência Operação
<b>Psicológica</b>	Satisfação percebida quanto ao atendimento das necessidades individuais de reconhecimento, autoestima	- Critérios de recrutamento/seleção - Avaliação de desempenho/carreira;	- Níveis: Direção Gerência Operação

	e desenvolvimento.	- Camaradagem; - Vida pessoal preservada.	
<b>Biológica</b>	Satisfação percebida quanto aos programas e serviços que garantem bem-estar físico ou recuperação de doenças e promoção da saúde.	- Índices de acidentes de trabalho; - Conscientização, saúde e segurança; - Conforto físico/insalubridade; - Alimentação - Hábitos saudáveis.	- Níveis: Direção Gerência Operação

Quadro 8 - Variáveis dependentes: grau de satisfação dos empregados  
Fonte: Limongi-França e Zaima (2002, p. 410)

Verifica-se a partir do Quadro 8, que a satisfação dos profissionais está relacionada aos indicadores dependentes. Logo, esta relação demonstra onde os profissionais estariam mais ou menos satisfeitos de acordo com ações e práticas utilizadas na organização (FRANÇA Jr. e PILLATI, 2004). Para Limongi-França (1996, p. 210), “as variáveis dependentes são complementares, uma a uma, a cada variável independente do mesmo foco”. Logo, o grau de necessidade pessoal para cada fator é que define a medida dessas variáveis.

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

Ainda em relação a variável dependente, Limongi-França e Zamaia (2002, p. 410) destacam que “um estilo de liderança que possa gerenciar esses indicadores BPSO estará preparando um terreno fértil para o crescimento e o desenvolvimento de uma equipe de alta performance”. Desta forma, devem ser utilizadas estratégias de G-QVT em todos os níveis (direção, gerência e operação) visando atender as demandas e necessidades profissionais com foco no gerenciamento da satisfação percebida quanto aos aspectos biopsicossociais.

De acordo com França Jr. e Pillati (2004), as variáveis independentes foram definidas do conceito de QVT em relação às ações e práticas organizacionais quanto a: campanhas, gestão, controle de resultados, programas e levantamentos (Quadro 9).

ÁREA DE ESFORÇO GERENCIAL	DESCRIÇÃO	INDICADORES BPSO-96	SETORES QUE DESENVOLVEM
<b>Organizacional</b>	Ações que valorizam imagem, estrutura, produto e relacionamento da empresa com os empregados.	- Endomarketing; - Comitês executivos e decisórios; - Comunicação intensa;	- Imagem externa; - Diretorias executivas; - Marketing; - Gestão de pessoas e/ou recursos humanos.
<b>Social</b>	Ações que oferecem benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criam oportunidades de lazer e cultura.	- Direitos legais; - Atividades associativas e esportivas; - Eventos de turismo e cultura; - Atendimento a família.	- Serviço social; - Grêmio esportivo; - Fundações específicas; - Gestão de pessoas e/ou recursos humanos.
<b>Psicológica</b>	Ações que promovem a auto-estima e o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais.	- Processo de seleção e avaliação do desempenho; - Carreira; - Remuneração; - Programas participativos.	- Recrutamento e seleção; - Treinamento de pessoal; - Cargos e salários; - Relações industriais.
<b>Biológica</b>	Ações que promovem a saúde, que controlam os riscos ambientais e atendem às necessidades físicas.	- Mapa de riscos; - SIPAT*; - Serviço médico interno contratado; - Melhorias ergonômicas; - Tratamentos específicos.	- Higiene, segurança e saúde do trabalho; - Ambulatório; - Nutrição; - Relações industriais e/ou recursos humanos.

\* SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes

Quadro 9 - Variáveis independentes: ações específicas da empresa

Fonte: Limongi-França e Zamaia (2002, p. 409)

Verificam-se a partir da Figura 5, que as organizações devem direcionar os seus esforços de forma sistemática visando suprir todas as demandas gerenciais (organizacional, social, psicológico e biológico). Logo, está variável tem como foco desenvolver, oferecer e promover ações voltadas aos indicadores do BPSO-96 integralmente. De acordo com Santana et al. (2010, p. 4), na abordagem biopsicossocial “o entendimento de QVT vai além dos aspectos legislativos ou de planos de benefícios. Relaciona-se com a experiência emocional da pessoa com o seu trabalho, refletindo sobre o seu bem-estar”.

Afonso (2011) refere-se ao estado pessoal de QVT na abordagem biopsicossocial como a condição experimentada por um profissional a partir da avaliação e comparação cognitiva entre a sua posição atual e o padrão almejado no trabalho. Esta avaliação leva em conta o agregado de escolhas de comportamentos, objetivo, estímulos do ambiente que este profissional vivenciou até um determinado momento no tempo, bem como suas expectativas de resultados futuros. Desta forma, o profissional fará uma avaliação entre a distância perceptiva entre seu atual e o desejado, sendo que quanto maior essa distância pior será sua satisfação com os aspectos de QVT. O estado desejado será baseado nas metas, valores, preocupações, expectativas e experiências referentes ao trabalho.

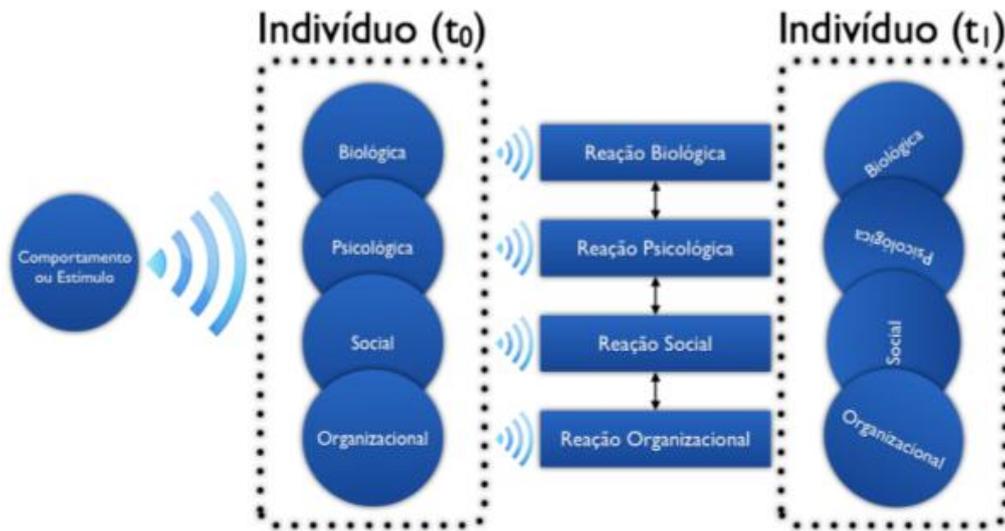


Figura 5 - Dinâmica da alteração do estado de equilíbrio do indivíduo.

Fonte: Elaborado por Antonio (2011), a partir do conceito de BPSO de Limongi-França, (1996)

A sucessão de comportamentos, escolhas e estímulos que o indivíduo tem no decorrer da vida implicará em algum momento em equilíbrio ou desequilíbrio com diferentes resultados em cada uma das dimensões –biológica, psicológica, social e organizacional - da vida (LIMONGI-FRANÇA, 2009). No entanto, Martel e Dupuis (2006) pontuam que somente o estado pessoal de equilíbrio ou desequilíbrio não determina a qualidade de vida, sendo também necessário considerar o processo como um todo, ou seja, sua subjetividade.

Diante do exposto anteriormente, destaca-se a partir da Figura 6, alguns pontos que segundo Limongi-França (2009) compõem o modelo de gestão integrada de qualidade de vida e de promoção a saúde no ambiente de trabalho.

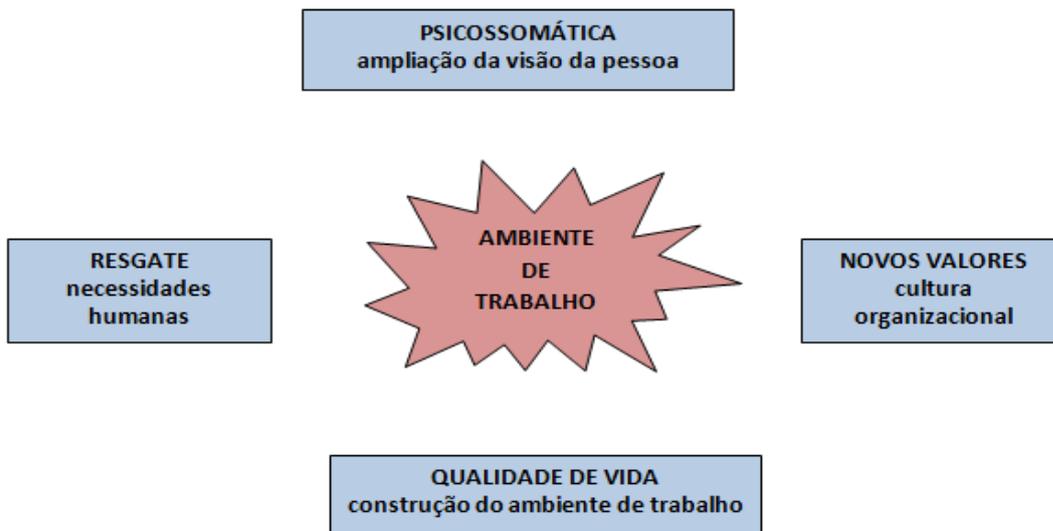


Figura 6 - Elementos para o ambiente de trabalho saudável  
 Fonte: Limongi-França (2009)

A Figura 6 busca explicitar um modelo integrado de gestão que tem como objetivo a psicossomática na expansão de alternativas voltadas a promoção a saúde com a QVT. A visão holística do processo possibilita a análise e expansão de estratégias voltadas a satisfação do capital humano a partir da construção de uma cultura organizacional voltada ao atendimento e resgate das necessidades humanas.

Como elemento de gestão organizacional, a abordagem biopsicossocial de QVT dá consistência e legitimidade para o desenvolvimento sustentável do trabalho, com credibilidade social e comunitária, integração psicossocial, capacitação, realização e no mapeamento de necessidades e expectativas através do contrato psicológico (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

A partir da avaliação da abordagem Biopsicossocial pode-se identificar que um indivíduo, antes de tudo, é dotado de valores e advindo de um contexto singular que o constitui como um ser humano, ou seja, um ser social (LIMONGI-FRANÇA, 2007). Há, no entanto que observar que a falta ou negligência de atenção nos programas de QVT podem ocasionar a insatisfação profissional, stress e até a Síndrome de *Burnout* (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012; XAVIER; RIOS e FRANÇA-BOTELHO, 2013; PAIVA et al., 2013).

## 2.4 Síndrome de *Burnout*

Oposto as reações do estresse, que originasse tanto pela monotonia e sobrecarga de atividades ou pela natureza “vazia” das tarefas desenvolvidas, a Síndrome de *Burnout* é uma reação prolongada a estressores ocupacionais crônicos (MASLACH, 2007; ENACHE, 2013). A Síndrome de *Burnout* é considerada como um dos maiores problemas no mundo do trabalho (TRIGO; TENG e HALLAK, 2007; WORL HEALTH ORGANIZATION, 2010; GOUVEIA, 2010; PAIVA et al., 2013). Contudo, não pode ser apenas definida como uma problemática individual, mas sim uma reação do ambiente social das organizações, gerada de incompatibilidades entre a natureza do trabalho ao reconhecimento do lado humano da atividade laborativa (HALBESLEBEN e ZELLARS, 2007; LIMA et al., 2009; CORSO; SANTOS e FALLER, 2012; PAIVA et al., 2013).

Organizações com um ambiente social de pressão, com metas altas, falta de segurança ou mesmo com riscos de acidentes de trabalho são fatores desencadeantes da problemática (ARAÚJO et al., 2010), ocasionando consequências a nível individual (físico, mental, social), organizacional (rotatividade, absenteísmo, conflito interpessoal, baixa qualidade na prestação dos serviços), profissional (lentidão, negligência, cinismo) e familiar (BENEVIDES-PEREIRA, 2003; CARLOTTO, 2010; ARAÚJO et al., 2010; REGO; FERREIRA e COSTA, 2012; PAIVA et al., 2013). Paralelo a isto, Souza et al. (2009) destaca que inicialmente a Síndrome de *Burnout* era relacionada diretamente com a dimensão do trabalho, no entanto, com a evolução dos estudos desta temática, foi observado que ela pode ser identificada em outras esferas, como em estudantes, esportistas, entre membros de um casal, pais e filhos e etc., ou seja, em outras esferas da vida que não necessariamente envolvam o trabalho remunerado.

A insatisfação com o trabalho, o absenteísmo, o baixo comprometimento no trabalho, a intenção de sair do emprego e a rotatividade são derivações do *Burnout*, com de várias formas de reações negativas ao emprego (SCHAUFELI e ENZMANN, 1998). O processo da Síndrome de *Burnout* é individual, seu desenvolvimento pode levar anos e até décadas (RUDOW, 1999), seu surgimento é lento, de efeito acumulativo, com acréscimo gradativo em severidade (FRANÇA, 1987; PERREWÉ; ROSSI e SAUTER, 2003), geralmente não sendo percebido pelo profissional, que na maioria dos casos não compreende o que está acontecendo com ele (DOLAN, 1987; RUDOW, 1999).

O *Burnout* no trabalho é uma síndrome que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos. As principais dimensões desta reação são uma exaustão avassaladora, sensações de ceticismo e desligamento do trabalho, uma sensação de ineficácia e falta de realização. Esta definição é uma descrição mais ampla do modelo multidimensional que foi predominante no campo do *Burnout* (MASLACH e JACKSON, 1981; 1986; LEITER; MASLACH, 1998, MASLACH, 1993; MASLACH e LEITER, 1999), cuja proeminência consiste mais nas consequências psicossociais do que físico-estruturais (MASLACH, 2007), no bem-estar e na satisfação do trabalhador (BRITO; REYES e RIBAS, 2010; LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012).

De acordo com Murofuse; Abranches e Napaleão (2005), os conceitos da Síndrome de *Burnout* podem ser agrupados em quatro pontos de vista:

- **Clínica:** Preconizado por Freudenberger, representado por um estado de esgotamento proveniente do trabalho exaustivo, o profissional deixa de lado até as suas próprias necessidades;
- **Sócio-psicológico:** Indicado por Maslach e Jackson, o estado de stress laboral leva o profissional a tratar os clientes de forma mecânica, e, com a mínima atenção necessária;
- **Organizacional:** O trabalho monótono, estressante e frustrante são possíveis geradores do *Burnout*;
- **Sócio-histórica:** Quando as condições ambientais e sociais não dão suporte ao auxílio entre os indivíduos, dificultando o comprometimento do profissional na ajuda ao próximo dentro da organização;

A Síndrome de *Burnout* é considerada um dos desdobramentos mais importantes do stress profissional, sendo imposta a apresentação desta síndrome em qualquer estudo que se disponha a abordar a relação entre stress e trabalho (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012). Estes autores comentam ainda que, o *Burnout* caracteriza-se como uma resposta emocional, a situações de stress recorrente no ambiente de trabalho. Sendo que, decorre de relações intensas e desgastantes nas situações emergentes no ambiente laboral. Paralelo a isto, indivíduos que demonstram grandes expectativas e dedicação à profissão, e, que, no entanto, não alcançam os resultados esperados podem desenvolver o *Burnout*. Limongi-França e

Rodrigues (2012) utilizam o modelo conceitual de Maslach (1996) para demonstrar como a Síndrome de *Burnout* é caracterizada (Figura 7).



Figura 7 - Aspectos básicos que caracterizam a Síndrome de *Burnout*.  
Fonte: Limongi-França e Rodrigues (2012, p.53)

Visando analisar a Síndrome de *Burnout*, Christina Maslach e Susan Jackson criaram e desenvolveram o *Maslach Burnout Inventory* (MBI) que foi o primeiro instrumento a ser criado para mensurar a incidência da Síndrome de *Burnout*. Primeiramente, o instrumento foi aplicado em uma amostra de profissionais de Enfermagem, já que estes estavam incluídos nas profissões de natureza assistencial que eram consideradas as mais propensas a desenvolver o *Burnout*. Assim, desde a sua criação, o MBI é amplamente aplicado, sendo utilizado em diversas áreas de atuação até os dias atuais. Para tanto, o inventário passou por um longo processo de testes e validação por diversos países no decorrer destes anos, inclusive no Brasil (LIMA, et al., 2009).

A Síndrome de *Burnout* é composta por três dimensões multidimensionais, isto é, referem-se a um conjunto de variáveis que permeiam tal fenômeno, quais sejam: a exaustão emocional (EE), a despersonalização (DP) e o envolvimento pessoal no trabalho (EPT) (ENACHE, 2013).

A dimensão da **Exaustão Emocional** (EE) caracteriza-se pela perda de energia, pouca tolerância, fadiga crônica, nervosismo, além de rigidez no comportamento, resultado de trabalho estressante (MENDES, 2002; BAKKER, 2005). Os principais emergentes desta

exaustão são a sobrecarga de trabalho e o conflito pessoal e interpessoal no trabalho (PERREWÉ, ROSSI, SAUTER, 2007), gerada da falta ou insuficiência de energia paralela a um sentimento de desgaste dos recursos físicos e mentais (KIM; SHIMB e UMBREIT, 2006; JOHNSON et al., 2009).

A exaustão emocional (EE) está relacionada à intensa carga emocional em que os indivíduos são expostos frequentemente no ambiente de trabalho. Diante disso, profissionais inseridos em ambientes com situações constantes de sofrimento, tendem a ter maior predisposição a desenvolver exaustão emocional (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, (2012); GALINDO et al., 2012). A exaustão emocional (EE) está relacionada à intensa carga emocional em que os indivíduos são expostos frequentemente no ambiente de trabalho. Diante disso, profissionais inseridos em ambientes com situações constantes de sofrimento, tendem a ter maior predisposição a desenvolver exaustão emocional (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012).

Limongi-França e Rodrigues (2012) destacam que profissionais com EE costumam ficar facilmente irritáveis, pouco tolerantes, amargos, ‘nervosos’, etc. O profissional com EE sente-se com pouca energia para o desenvolvimento do trabalho. A impressão é que o esgotamento as energias não possam ser recuperadas e reabastecidas.

Além do ambiente de trabalho, a Síndrome de *Burnout* pode refletir fora dele, com a família, amigos e etc. (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012).

Esse estado costuma deixar os profissionais, pouco tolerantes, facilmente irritáveis, ‘nervosos’, amargos, no ambiente de trabalho e até mesmo fora dele, com familiares e amigos. O profissional torna-se pouco generoso, aparentemente insensível e, muitas vezes, apresenta um comportamento rígido e adota rotinas inflexíveis, como uma forma de manter-se ‘imparcial’, distante de qualquer envolvimento com clientes e colegas. As relações com o trabalho e com a vida são vividas com insatisfatórias e pessimistas (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012, p. 53).

A **Despersonalização** (DP) representa o componente do contexto interpessoal no *Burnout*, caracterizada por atitudes e comportamentos negativos, irônicos e cínicos (CHAN, 2006; TAMAYO, 2008). Na despersonalização, que também pode ser chamada de “**cinismo**”, o profissional diminui seu envolvimento com a organização, a dedicação com sua função, o tempo de trabalho, porém continuam fazendo suas tarefas, entretanto o mínimo necessário, para receber apenas sua remuneração no início do mês, de forma que a qualidade e o desempenho acabam diminuindo (PERRERÉ; ROSSI e SAUTER, 2007; MASLACH, 2007).

O distanciamento emocional que é desenvolvido na despersonalização é exacerbado a partir de reações de indiferença, frieza e postura desumanizada diante das necessidades dos outros (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012).

A relação do profissional com outros indivíduos – colegas, superiores, clientes - é caracterizado por uma visão e atitudes negativas, frequentemente desumanizadas, com a consequência de que em seu trabalho o profissional lida com seres humanos e com perda de aspectos humanitários na interação interpessoal. O profissional que assume atitude desumanizada deixa de perceber os outros como pessoas semelhantes a ele, com sentimentos, impulsos, pensamentos e processos que ele também pode ter. Como resultado do processo de desumanização, o profissional perde a capacidade de identificação e empatia com as pessoas que o procuram em busca de ajuda e as trata não como seres humanos, mas como “coisas”, “objetos”. Tende a ver cada questão relacionada ao trabalho como um transtorno, como mais um problema a ser resolvido, pois que o incomoda e perturba. Assim, o contato com as pessoas será apenas tolerado, e a atitude em geral será de intolerância, irritabilidade, ansiedade (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012, p. 54).

Tamayo (2008) relaciona a despersonalização ao distanciamento exacerbado do profissional de diversos aspectos do trabalho, tendo como resposta, comportamentos como negativismo, aspereza com colegas, superiores, subordinados, clientes e etc. O desenvolvimento de comportamentos e sentimento negativos com o trabalho e com os indivíduos que o compõe – colegas, subordinados, clientes, chefias – muitas vezes envolve projetar a culpa dos próprios problemas a terceiros (MARIN et al., 2011; GALINDO, 2012)

A terceira dimensão denominada **Envolvimento Pessoal do Trabalho (EPT)** é considerada uma combinação das outras duas (EE e DP), pois em um ambiente organizacional propício, estas duas dimensões consecutivamente contribuem para o surgimento de um sentimento de baixa realização profissional, seguido de ineficácia e incompetência (MASLACH, 1999). A falta de envolvimento pessoal no trabalho (EPT) denota a tendência do profissional de perder o interesse por sua carreira e atividade laboral, onde os eventos deixam de ter importância e o esforço, no sentido de alterar a condição, é sentido como algo inútil (SILVA; MARQUES e BRUNO, 2009).

Diante de tal deteriorização da qualidade da atividade, a realização pessoal e a profissional ficam extremamente comprometidas. Freudenberger afirma que o *Burnout* surge principalmente nas áreas em que as pessoas acreditam ser as mais promissoras para suas realizações, nos profissionais que procuram a competência, uma posição de destaque na comunidade, ser reconhecidos e alcançar boa situação econômica. No entanto, a sensação que muitos têm é de que estão batendo a cabeça”, “dando murro em ponta de faca”, dia após dia, semana após semana, ano após ano, o que desenvolve intensos sentimentos de decepção e frustração. Com o incremento de exaustão e da despersonalização e todas as suas consequências, não é raro um senso de inadequação e o sentimento de que se tornou outro tipo de pessoa, diferente, bem mais fria e descuidada. Como consequência, surge queda da auto-estima, que pode chegar a depressão (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012, p. 54).

A redução de envolvimento e realização pessoal no trabalho demonstra um abatimento do profissional com sentimentos de prazer e bem-estar associados ao desempenho no trabalho (MAROCO, et al., 2008). Diante deste contexto, o profissional tende a avaliar negativamente a sua capacidade laboral. Esta dimensão envolve no desenvolvimento de sentimento de insatisfação, infelicidade, inadequação e fracasso (MARIN et al., 2011).

De um ponto de vista teórico, afigura-se que a exaustão e cinismo são os principais sintomas de *Burnout*, que representam a componente energético ou excitação e a identificação. Na verdade, o *Burnout* representa o polo negativo de ambas às dimensões: a exaustão significa baixa energia enquanto cinismo significa baixa identificação com o trabalho (SCHAUFELI, 2003). Tamayo (2008) relaciona a Síndrome de *Burnout* a partir de manifestações em diferentes esferas da vida, a saber (Quadro 10):

ESFERAS DA VIDA	MANIFESTAÇÕES
<b>Afetiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimentos de impotência no trabalho;</li> <li>- Humor depressivo;</li> <li>- Desesperança;</li> <li>- Ansiedade;</li> <li>- Baixa auto-estima;</li> <li>- Baixa tolerância à frustração;</li> <li>- Hipersensibilidade a crítica;</li> <li>- Atitude de hostilidade e de desconfiança; com colegas, supervisores e consumidores.</li> </ul>
<b>Cognitiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perda de memória;</li> <li>- Dificuldade de concentração;</li> <li>- Dificuldade para tomar decisões;</li> <li>- Aparição de sintomas sensório-motores.</li> </ul>
<b>Física</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensação de esgotamento;</li> <li>- Distúrbios gastrintestinais;</li> <li>- Dores de cabeça;</li> <li>- Fadiga;</li> <li>- Insônia;</li> <li>- Tremores;</li> <li>- Falta de ar.</li> </ul>
<b>Comportamental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade para controlar as emoções;</li> <li>- Absenteísmo;</li> <li>- Condutas de fuga ou evitação;</li> <li>- Queda de produtividade;</li> <li>- Atrasos para chegar ao trabalho;</li> <li>- Furtos;</li> <li>- Acidentes de trabalho;</li> <li>- Negligência.</li> </ul>
<b>Sociais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas e evitação de relacionamento interpessoal (colegas, superiores, subalternos, clientes e etc.);</li> <li>- Tendência de isolamento;</li> <li>- Interferência dos problemas do trabalho na vida pessoal e familiar.</li> </ul>

<b>Atitudinal</b>	- Indiferença e cinismo no relacionamento com os clientes; - Distanciamento; - Insensibilidade; - Frieza.
<b>Organizacionais e do trabalho</b>	- Diminuição do envolvimento com o trabalho, organização e clientes; - Intenção de abandonar o emprego.

Quadro 10 - Manifestações nas esferas da vida

Fonte: Adaptado Benevides-Pereira (2002) e Tamayo (2008, p. 80).

O *burnout* pode ser associado a significantes mudanças nos meios de produção a partir de um aumento do nível de cobrança de eficiência e eficácia organizacional (SILVA, 2000). Contudo, a Figura 10 evidencia que as manifestações da síndrome de *burnout* transcendem os aspectos organizacionais manifestando-se em outras esferas da vida do indivíduo emergindo em diferentes contextos, tais como: afetividade, cognição, saúde física etc.

Um aspecto consistente descoberto nas análises sobre esgotamento é a relação problemática entre a pessoa e o ambiente profissional. Esse aspecto normalmente é descrito em termos de falta de adaptação. Por exemplo, as exigências do trabalho podem exceder a capacidade do indivíduo em lidar efetivamente com o trabalho, ou os esforços do indivíduo podem não ser recompensados equitativamente. Esse esquema focado na explicação do comportamento em termos de interação entre pessoa e ambiente parece interessante para o esclarecimento do esgotamento profissional (LEITER e MASLACH, 2004, p. 54).

Para Corso, Santos e Faller (2012) a síndrome de *burnout* manifesta-se de diferentes formas, conforme o Quadro 11.

<b>MANIFESTAÇÕES</b>	<b>AUTORES</b>
Apatia e irritabilidade.	TAMAYO (2004).
Sensações de desânimo, abatimento e tristeza.	STONER; PERREWÉ (2007)
Exaustão emocional, despersonalização e sentimento reduzidos de realização pessoal.	HALBESLEBEN; BUCLEY (2004).
Sentimento negativos (deprimidos).	HALBESLEBEN; BUCLEY (2004).
Reação longa e cumulativa a estressores interpessoais e ocupacionais contínuos.	MASLACH (2007)
Ansiedade, hostilidade, depressão, vulnerabilidade e insegurança.	MASLACH (2007)
Lacuna entre o indivíduo e a sua compatibilidade organizacional.	MASLACH (2007)
Esgotamento emocional, despersonalização e falta de envolvimento pessoal no trabalho.	MASLACH (2007)

Quadro 11 - Manifestações da síndrome de *burnout*

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

A partir da concepção sócio-psicológica, Benevides-Pereira (2002) apontou em seus estudos quatro variáveis facilitadoras e desencadeadoras da Síndrome de *Burnout*, sendo: características pessoais, organizacionais, do trabalho e sociais (Quadro 12).

<b>FACILITADORES E/OU DESENCADEADORES DO <i>BURNOUT</i></b>	
<b>Características Pessoais</b>	Idade Sexo Nível Educacional Filhos Personalidade <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardness, a personalidade resistente ao estresse</li> <li>• Locus de Controle</li> <li>• Padrão de personalidade Tipo A</li> <li>• Variáveis do “self”</li> <li>• Estratégias de Enfrentamento</li> <li>• Neuroticismo</li> <li>• Tipo Emocional</li> <li>• Otimismo x Pessimismo</li> <li>• Perfeccionismo</li> </ul> Sentido de Coerência Motivação, Idealismo
<b>Características Organizacionais</b>	Ambiente Físico Mudanças Organizacionais Normas Institucionais Clima, Burocracia, Comunicação Autonomia, Recompensas e Segurança
<b>Características Sociais</b>	Suporte Social Suporte Familiar Cultura Prestígio
<b>Características do Trabalho</b>	Tipo de Ocupação Tempo de Profissão Tempo na Instituição Trabalhos por Turnos Sobrecarga e Pressão Relacionamento entre Colegas de Trabalho Relação Profissional-Cliente Tipo de Cliente Conflito e Ambiguidade de Papel Suporte Organizacional Satisfação, Controle, Responsabilidade Possibilidade de Progresso Percepção de Inequidade Conflito com os Valores Pessoais Falta de <i>Feedback</i>

Quadro 12 - Facilitadores e desencadeadores do *Burnout*  
Fonte: Benevides (2002)

Levando em consideração o Quadro 12, no nível individual características pessoais como idade, gênero, nível educacional, motivação e resiliência devem ser consideradas na análise da Síndrome de *Burnout* (CARVALHO e MAGALHÃES, 2011). Sendo que, para Burke (2000) profissionais do gênero feminino, jovens, solteiros tem maior probabilidade no desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*.

Quanto às características organizacionais o ambiente físico e social, as normas, a autonomia, burocracia estão relacionados aos fatores desencadeantes. Socialmente a cultura, o suporte familiar e social, o status (BURKE, 2000; CARVALHO e MAGALHÃES, 2011).

Anvari, Kalali e Gholipour (2011) buscando esclarecer a relação entre estas variáveis desenvolveram uma pesquisa em um Hospital, onde foi aplicado questionário em 248 profissionais. Os dados foram analisados a partir de modelagem de equações estruturais. Os resultados evidenciaram impacto negativo de extroversão, abertura e afabilidade com o burnout, e, impacto positivo entre conscientização e neuroticismo sobre o burnout. Diante disso, estes resultados possibilitam a criação de estratégias para evitar a intensificação do burnout com base na análise dos traços de personalidade.

Há, no entanto diversos estudos (FRANÇA, 1987; MENDES, 2002; BENEVIDES-PEREIRA, 2003; BAKKER; HAKAMEM e SCHAUFELI, 2006; ARAÚJO et al., 2003; MARROCO, et al., 2010) que apontam profissionais ligados à área de ciências humanas como os mais predispostos no desenvolvimento das dimensões da Síndrome de *Burnout*, particularmente, enfermeiros, psicólogos e médicos, assim como, professores, policiais, etc.

No entanto, à medida que outras profissões tornaram-se direcionadas ao relacionamento interpessoal entre diversos atores (clientes, colegas, superiores e etc.) tornou-se relevante a análise da síndrome também para estas ocupações (MASLACH, 2007). Assim, independente da área de atuação, o *Burnout* pode acometer profissionais das mais diversas esferas organizacionais (FELICIANO; KOVACS e SARINHO, 2005; GENUÍNO; GOMES e MORAES, 2010; CARVALHO e MAGALHÃES, 2013).

Diante deste contexto, para Schaufeli (2003) tornou-se cada vez mais claro que o *Burnout* não é uma síndrome que ocorre exclusivamente com profissionais das áreas de saúde, educação, segurança e etc. Neste sentido, o *Burnout* deve continuar a ser estudado fora destas categorias profissionais, a fim de verificar se resultados semelhantes aos obtidos como nos inúmeros estudos que foram realizados com profissionais com professores, médicos, enfermeiros, policiais, etc. (MASLACH, 1982) a fim de tornar possível uma comparação direta entre os diferentes tipos de ocupações’ (SCHAUFELI, 2003; BRITO; REYES e RIBAS, 2010).

Benevides-Pereira (2002) elencou a sintomatologia (Quadro 13) da Síndrome de *Burnout* em: Físicos, Psíquicos, Comportamentais e Defensivos.

<b>SINTOMATOLOGIA DO <i>BURNOUT</i></b>	
<b>Físicos</b>	Fadiga constante e progressiva Distúrbios do sono Dores musculares Cefaleia, enxaquecas Perturbações gastrointestinais Imunodeficiência Transtornos cardiovasculares Distúrbios do sistema respiratório Disfunções sexuais Alterações menstruais nas mulheres
<b>Psíquicos</b>	Falta de atenção, de concentração Alteração de memória Lentificação do pensamento Sentimento de alienação Sentimento de solidão Impaciência Sentimento de insuficiência Baixa autoestima Labilidade emocional Dificuldade de aceitação Astenia, desânimo, depressão Desconfiança, paranoia
<b>Comportamentais</b>	Negligencia ou excesso de escrúpulos Irritabilidade Incremento de agressividade Incapacidade para relaxar Dificuldade na aceitação de mudanças Perda de iniciativa Aumento do consumo de substâncias Comportamento de alto risco Suicídio
<b>Defensivos</b>	Tendência ao isolamento Sentimento de onipotência Perda do interesse pelo trabalho Absentéismo Ironia, Cinismo

Quadro 13 - Resumo esquemático da sintomatologia do *Burnout*

Fonte: Benevides-Pereira (2002)

O *Burnout* “ocorre em trabalhadores altamente motivados, que reagem ao estresse laboral trabalhando ainda mais até que entram em colapso” (CODD e MENEZES, 2006, p. 241). Entretanto, Rego; Ferreira e Costa (2012) ressaltam que um indivíduo com *Burnout* não necessariamente irá apresentar todos os sintomas representados no Quadro x. O grau, forma e

número de manifestações em cada dependerá da configuração dos fatores individuais e ambientais.

Decorrente de um estado crônico de stress, a Síndrome de *Burnout* está associada a alterações fisiológicas (abuso de álcool e drogas, ansiedade, depressão até riscos de suicídio) (TRIGO; TENG e HALLAK, 2007; FERREIRA e ASSMAR, 2008). Teng e Hallak (2007) destacam relação direta entre a qualidade de vida no trabalho e a Síndrome de *Burnout*. Sendo que, todos os atores envolvidos neste processo saem perdendo, o profissional sofre com as consequências físicas, mentais e emocionais e a organização tem prejuízos econômicos.

Limongi-França e Rodrigues (2012) destacam quatro estratégias que as organizações podem utilizar para a prevenção da Síndrome de *Burnout*, sendo: (1) incluir maior variedade das atividades laborais buscando evitar a uniformidade/monotonia; (2) controlar o excesso das horas extras; (3) Disponibilizar de forma efetiva programas de suporte social e organizacional; e, (3) Investir no desenvolvimento pessoal e profissional do seu capital humano.

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

As organizações contribuem de diversas formas para o esgotamento profissional do empregado. Os pesquisadores identificaram especialmente quatro fatores importantes como contribuintes do esgotamento: altos níveis de sobrecarga de trabalho, trabalhos intermináveis, excesso de burocracia e de "papalada" e *feedback* e comunicação inadequados, principalmente em relação ao desempenho do trabalho. Além disso, como contribuintes do esgotamento, estão conflito e ambiguidade de papéis, dificuldade de relacionamento interpessoal e sistemas de recompensa não baseados no desempenho (GIBSON; IVANCEVICH e DONNELLY, 2006).

Associando as abordagens de estresse ocupacional e *Burnout*, compreende-se que, quando o profissional vivência constantemente pressões e insatisfações no ambiente de trabalho, ele reage a esses aspectos podendo se adaptar e retornar a um estado de equilíbrio físico e psíquico. Por outro lado, o indivíduo pode não conseguir ajustar-se, podendo assim, desenvolver quadros de *Burnout* (PAIVA et al., 2013).

Não existe unanimidade nos estudos sobre *Burnout*, pois geralmente "são encontradas duas perspectivas antagônicas em torno dos constructos *Burnout* e estresse: uma defende a igualdade entre esses fenômenos e a outra advoga pela sua distinção" (TAMAYO, 2005, p. 98). No entanto, ambas as abordagens destacam a síndrome a um conjunto de reações com

impacto negativo capazes de gerar consequências para organização e a saúde física e mental dos profissionais (FERREIRA e ASSMAR, 2008).

Tais fatos levaram Maslach e Leiter (1999), destacar que as transformações derivadas de processos como a globalização, competitividade, aumento da instrumentação tecnológica e a perda do sentimento de coletividade entre outros, tem mostrado o ambiente organizacional como um espaço que não favorece a satisfação pessoal. Portanto, compreende-se que persiste, a mentalidade de um ambiente social de trabalho eficaz como uma máquina, em detrimento a um ambiente mais seguro e saudável para os indivíduos. Sendo que, a má administração do capital humano pode acarretar há graves problemas operacionais, de custos e principalmente a saúde física e mental.

Observa-se, portanto, que o profissional encontrasse constantemente vivenciando situações de estresse no ambiente organizacional. Porém, cada indivíduo responde a estas situações de maneira diferente, mas quando os níveis de tensão, ansiedade, perfeccionismo e competitividade são altos, o risco de desenvolver sofrimento psíquico – estresse, depressão, *Burnout* – é considerável. Por outro lado, quando o trabalho é realizado de forma sadia e satisfatória acarreta no aumento da produtividade, qualidade de vida no trabalho, reconhecimento social, senso de identidade e aumento da autoestima ao profissional (TRIGO; TENG e HALLAK, 2007).

## 3 MÉTODO

A escolha da metodologia a ser aplicada está diretamente relacionada com a problemática a ser estudada, que depende dos fatores relacionados com a pesquisa, como a natureza dos fenômenos, o objetivo da pesquisa e os recursos envolvidos (MARCONI e LAKATOS, 2008).

Neste capítulo apresenta-se o método de pesquisa utilizado, a classificação como a abordagem, a tipologia escolhida, a população e amostra especificam do estudo, a seleção dos métodos e técnicas de coleta de dados, os testes de instrumentos e procedimentos adotados e as formas de análise e interpretação dos dados, bem como as limitações dos mesmos.

### 3.1 Método e Estratégia de Pesquisa

Visando responder ao objetivo deste estudo foi realizado um levantamento do tipo *Survey*, aplicado em profissionais de nível operacional, intermediário e liderança de organizações públicas e privadas de Santa Cruz do Sul/RS. Assim, a pesquisa foi desenvolvida a partir de abordagem exploratória e descritiva.

Diante desta perspectiva, Hair Jr. et al. (2005) ressalta que os planos de pesquisa em administração podem ser agrupados em exploratórios, descritivos e causais. Para que o estudo tenha êxito nos objetivos a que se propõe, o mesmo será conduzido através de duas etapas: uma exploratória e outra descritiva.

Primeiramente, a pesquisa exploratória foi utilizada, pois é apropriada para os primeiros estágios de investigação, quando a familiaridade, o conhecimento e a compreensão do fenômeno são insuficientes ou inexistentes, tratando de temas normalmente ainda pouco explorados (SAMPIERI et al., 2006). Esse tipo de pesquisa justifica-se porque parece ser pouco explorada nos estudos científicos sobre Engenharia de Produção a temática de possíveis relações entre a abordagem biopsicossocial e as dimensões da Síndrome de *Burnout*.

Na sequência, realizou-se pesquisa descritiva, onde procurou-se compreender as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, econômica, política e dos demais

aspectos que tangem o comportamento humano, tanto do indivíduo em si como de grupos e comunidades mais complexas (CERVO e BERVIAN, 2002).

Para maior aprofundamento, o estudo contou com análise de dados quantitativa, que se constitui na abordagem que “busca determinar o que é importante para os clientes e porque é importante, essa pesquisa fornece um processo a partir do qual questões - chaves são identificadas e perguntas são formuladas, descobrindo-os” (GIL, 2001, p. 57). A abordagem quantitativa tem como objetivo descrever características de determinada população a partir de amostras, fornecendo dados que viabilizem a avaliação de comportamentos e atitudes das profissionais da amostra.

O método quantitativo, por sua vez, representa uma garantia de precisão nos resultados, evitando distorções de análise e interpretação, possibilitando uma margem de segurança quantos às interpretações (RICHARDSON et al., 1999).

Para melhor contemplar o estudo proposto, foram utilizados dois modelos teóricos:

Modelos Teóricos	Descrição
<p><b>Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)</b> - elaborado por Maslach e Jackson (1996) e adaptado por Eloisa Papp (2007).</p>	<p>Permite a partir de 16 afirmativas relativas ao modo como os profissionais se sentem em relação ao trabalho. Este instrumento é dividido em três partes relacionadas entre si, mas independentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exaustão Emocional (EE)</li> <li>• Despersonalização (DP)</li> <li>• Envolvimento pessoal no trabalho (EPT).</li> </ul> <p>O ITP conta com uma escala Likert de 0 a 6 de pontuação de acordo com a ocorrência dos sentimentos relativos às afirmativas do questionário, sendo aplicável a populações (profissões) em geral.</p>
<p><b>Abordagem Biopsicossocial (BPSO-96)</b> – elaborado por Limongi-França (1996).</p>	<p>A escala de QVT, foi estruturada tendo em vista a percepção do colaborador no que tange à QVT. O ITP foi desenvolvido (Tese) por Limongi-França (1996), sendo proposto a partir da abordagem Biopsicossocial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biológico</li> <li>• Psicológico</li> <li>• Social</li> <li>• Organizacional</li> </ul> <p>O BPSO-96 é composto por 24 questões fechadas com escala likert de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).</p>

Quadro 14 - Modelos teóricos utilizados na pesquisa

Fonte: Elaborada pelo Autor

Entretanto, para melhor adequar-se aos objetivos propostos, na fase exploratória o instrumento BPSO-96 foi adaptado visando adequar-se a realidade da amostra estudada, o ITP passou pela avaliação de 5 especialistas de gestão de pessoas e pré-teste com uma amostra de 20 profissionais. contendo uma escala Likert de 1 a 5, foi adaptado visando adequar-se a realidade dos profissionais e empresas estudadas, sendo passado por avaliação de especialistas e pré-teste. Goulart (2009) sugere analisar a compreensibilidade dos itens das escalas será realizado um pré-teste, a partir de uma pequena amostra de respondentes para a validação de conteúdo e adequação dos itens escolhidos para cada construto.

### **3.2 Delineamento de Pesquisa**

O escopo desta pesquisa constitui-se em levantamento do tipo *Survey*, pois se caracteriza pela interrogação direta dos indivíduos cujo comportamento se deseja compreender. Deste modo, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de indivíduos acerca do problema estudado para, em seguida, por meio de análise quantitativa, obter as conclusões relativas aos dados coletados (GIL, 1999).

Optou-se pelo levantamento do tipo *Survey*, pois o mesmo permite descobrir fatos, determinar atitudes e opiniões, e ajudar a entender comportamentos, utilizando-se de uma avaliação, análise e descrição de uma população baseada em uma amostra (BAKER, 2005). Para o desenvolvimento do estudo, a pesquisa foi realizada em uma amostra aleatória por conveniência, portanto não probabilística com aplicação individual e coletiva do instrumento de pesquisa em profissionais urbanos de organizações públicas e privadas do município de Santa Cruz do Sul/RS. Os profissionais pesquisados atuam em indústrias, serviços e nos setores públicos (municipal, estadual e federal), desempenhando funções de nível operacional, intermediário e de liderança.

Visando dar sustentação à discussão, utilizou-se pesquisa bibliográfica, pois esta técnica ‘[...] é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos [...]’ para maior aprofundamento e futuras análises (GIL, 1999, p. 65).

A pesquisa foi desenvolvida por meio de etapas. Neste sentido, a Figura 8 explicita o percurso das fases deste estudo.

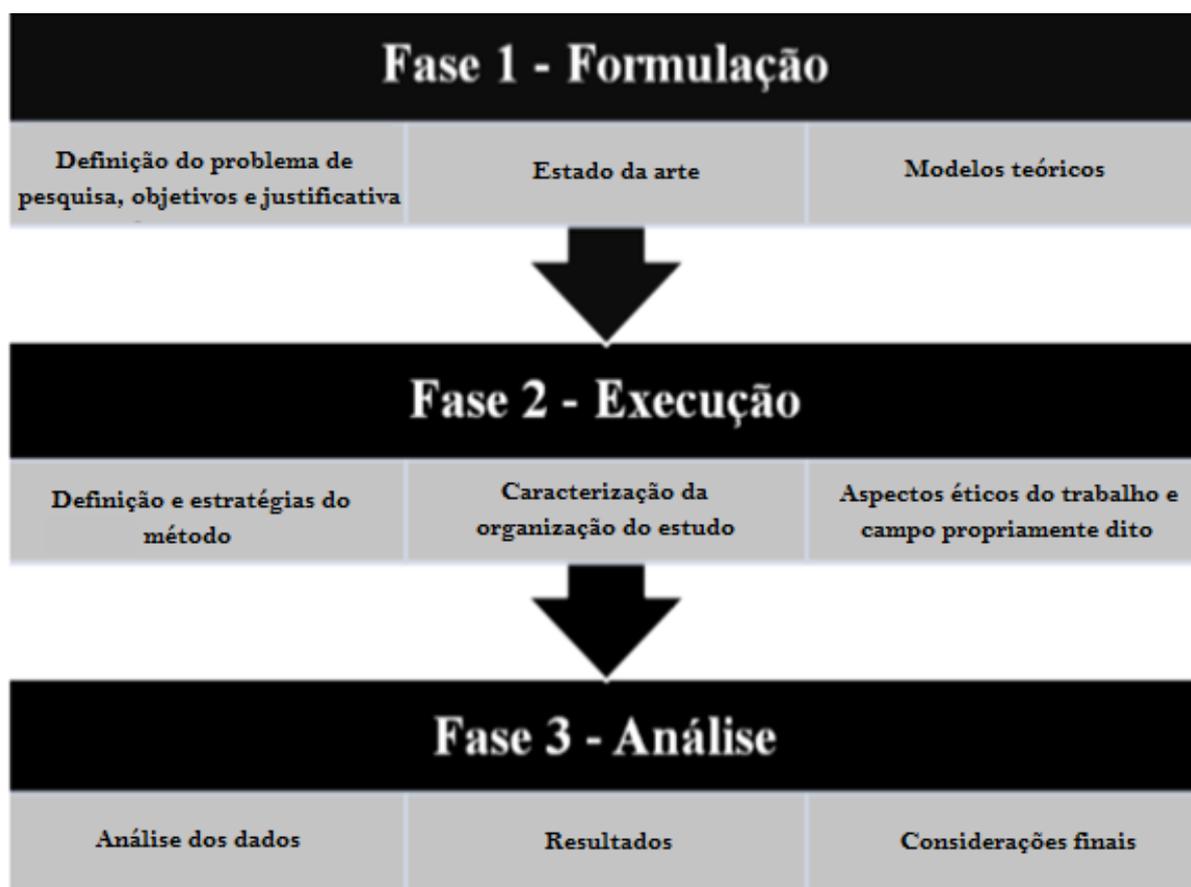


Figura 8 - Fases da pesquisa.  
Fonte: Adaptado de Balsan (2010)

Utilizou-se neste estudo a sistematização proposta por Hair et al. (2005) para as fases da pesquisa (formulação, execução e análise). Na primeira fase – *formulação* - foi definido o tema, problemática, problema de pesquisa, objetivos (geral e específicos), justificativa, referencial teórico e apresentação dos modelos que fundamentam o estudo. Na segunda fase – *execução* - foram definidas as estratégias metodológicas, caracterização e delineamento da amostra. Por fim, na terceira fase – *análise* – foi realizado o exame analítico dos dados obtidos nas fases anteriores, formulação e reflexão dos resultados e considerações (conclusões) encontradas.

Visando facilitar o entendimento, definiu-se para esse estudo o seguinte desenho de pesquisa com base nos objetivos propostos (Figura 9):

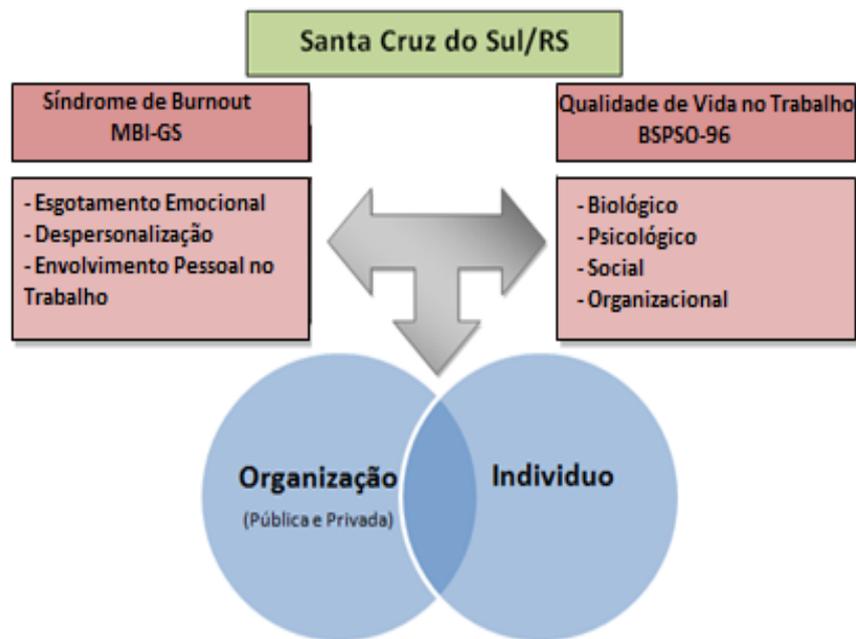


Figura 9 - Modelo de pesquisa  
 Fonte: Elaborada pelo Autor

### 3.3 Coleta de Dados

A técnica de amostragem foi utilizada devido à necessidade de colher informações de “uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo” (LAKATOS e MARCONI, 2008, p. 30). A utilização da coleta de dados a partir da amostra se dá devido à necessidade de se colher informações sobre um ou mais aspectos da realidade de um grupo numeroso, onde verificou ser praticamente impossível fazer um levantamento do todo. Devido a isto, a necessidade de investigar apenas uma parte desta população (LAKATOS e MARCONI, 2008).

Neste sentido, a coleta de dados foi realizada de forma aleatória simples, pois “cada membro da população tem a mesma probabilidade de ser escolhido” (LAKATOS e MARCONI, 2008, p. 42). Desta forma, a pesquisa foi aplicada em dezembro de 2013, tendo 657 respondentes, sendo 575 questionários válidos. Foram excluídos da pesquisa, questionários preenchidos incorretamente e de profissionais autônomos, aposentados e rurais.

Para sua realização foram percorridas diferentes empresas, escolas, serviços públicos de saúde e previdência social, além de terem sido encaminhados por meio eletrônico em redes sociais a algumas pessoas e empresas selecionadas. Sendo que, as pessoas e empresas

entrevistadas foram escolhidas de forma intencional, visando uma maior diversidade de profissionais em diferentes grupos e organizações.

### 3.4 Análise dos dados

Os questionários tiveram seus dados inicialmente organizados em uma base, utilizando o programa Excel, sendo a seguir tabulados e analisados quantitativamente, utilizando-se o programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* versão 21), para realização da descrição da amostra, descrição do perfil dos entrevistados, técnicas de análise estatística simples (média e desvio-padrão de cada variável por construto).

Ainda na intenção de responder ao objetivo central do estudo, serão realizados os seguintes testes estatísticos: i) frequência dos dados sócio-demográfico e sócio-profissionais; ii) média e desvio padrão para verificar os níveis da Síndrome de *Burnout* e abordagem biopsicossocial; iii) análise de correspondência visando verificar possíveis relações entre a Síndrome de *Burnout* e a abordagem biopsicossocial; iv) teste de significância qui-quadrado buscando associação entre as variáveis analisadas.

Para relacionar os instrumentos propostos por Maslach (1996) (*Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)*) e seus respectivos construtos: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DP) e ao envolvimento pessoal no trabalho (EPT) com o instrumento de Qualidade de Vida no Trabalho **Abordagem Biopsicossocial (AB)** desenvolvida por Limongi-França (1996), cuja escala é dividida em quatro aspectos/indicadores da abordagem biopsicossocial (biológico, psicológico, social e organizacional) optou-se em padronizar as escalas de 0 a 100% assim foram convencionadas três categorias distintas (Baixa, Média e Alta – Qualidade de Vida no Trabalho) ou (Baixa, Média e Alta - Abordagem Biopsicossocial). Para tanto, utilizou-se três categorias: Alto (Vermelho) (média de 66,67% a 100%), Médio (Amarelo) (média de 33,33% a 66,67%) e Baixo (Azul) (média de 0 a 33,33%) conforme a equação a seguir:

$$Sp_i = 100 \cdot \left( \frac{\text{SOMA} - \text{MÍNIMO}}{\text{MÁXIMO} - \text{MÍNIMO}} \right), i = 1, 2, \dots, n. \quad (1)$$

onde:

$i$  = identificação do construto;

Soma = Somatório das respostas válidas do construto;

Mínimo = menor soma possível das respostas válidas do construto;

Máximo = maior soma possível das respostas válidas do construto.

Essa padronização teve como intuito de esclarecer o nível atingido por cada construto dos modelos teóricos utilizados na presente pesquisa.

Será utilizada a análise fatorial para verificar quais fatores acerca da Síndrome de Burnout eram coerentes com os componentes principais, descartando da análise os fatores com explicação insuficientes. Deste modo, foram utilizadas neste estudo as variáveis com cargas fatoriais acima de 0,50 por serem consideradas bastante significativas (HAIR Jr. et al., 2005).

A fim de verificar a confiabilidade dos instrumentos, ou seja, o grau de consistência interna entre os indicadores de um fator aplicou-se o Alpha de *Cronbach*. Conforme Field (2009), valores entre  $0,7 \leq \alpha < 0,8$  representam índices aceitáveis,  $0,8 \leq \alpha < 0,9$ , representam um bom índice e  $> 0,9$ , diz respeito a um ótimo índice de Alfa de *Cronbach*, sendo que valores  $< 0,6$  indicam escala não confiável.

E por fim, após estas análises, com o intuito de estabelecer a relação entre os fatores da escala de confiança e comprometimento, utilizou-se o Coeficiente de Correlação de Pearson, o qual indica a força de associação entre variáveis. Segundo Pestana e Gagueiro (2008), índices entre 0,2 a 0,39 representa baixa associação; 0,4 e 0,69, indicam associação moderada entre as variáveis; 0,7 e 0,89 apontam alta associação e índices entre 0,9 e 1,0 denotam associação muito alta.

Na próxima seção apresentam-se os resultados encontrados com a aplicação do instrumento de coleta e posteriores análises de dados.



## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Indo ao encontro dos objetivos propostos, neste capítulo serão expostos os resultados obtidos nesse estudo, bem como a discussão dos mesmos com base da literatura.

Neste capítulo serão expostos os resultados do estudo de acordo com os objetivos propostos, bem como a discussão dos mesmos com base na literatura. Na primeira parte, apresenta-se uma breve contextualização do perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos participantes da pesquisa (item 4.1).

Dando sequência, na segunda parte, buscou-se Identificar a percepção dos profissionais estudados verso a satisfação dos indicadores de qualidade de vida no trabalho a luz da abordagem biopsicossocial (item 4.2) utilizando para ambos objetivos a análise descritiva. Na terceira parte, foi realizada análise da incidência das dimensões – exaustão emocional, despersonalização, envolvimento pessoal no trabalho – da Síndrome de *Burnout* nos profissionais pesquisados (item 4.3). Na quarta parte, por meio do teste qui-quadrado e análise de frequências foi realizada identificação de possíveis relações entre o perfil dos entrevistados e os fenômenos estudados (item 4.4). Por fim na quinta parte do capítulo por meio da análise de correspondência buscou-se relacionar os aspectos da abordagem biopsicossocial e as dimensões da Síndrome de *Burnout* (nos item 4.7 e 4.8).

### **4.1 Caracterização geral do perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos participantes**

Com o intuito de responder ao primeiro objetivo específico que foi o de: identificar o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos profissionais da amostra. Foram utilizadas tabelas de frequências e medidas descritivas a fim de caracterizar o perfil dos participantes (DANCEY; REIDY, 2007). Diante disso, nesta pesquisa participou o total de 575 profissionais de organizações públicas e privadas do município de Santa Cruz do Sul no estado do Rio Grande do Sul. Na Tabela 1, apresenta-se o perfil sócio-demográfico dos participantes:

VARIÁVEIS	CATEGORIAS	PERCENTUAIS (N = 575)
<b>Gênero</b>	Masculino	38,78%
	<b>Feminino</b>	<b>61,22%</b>
<b>Faixa Etária</b>	16 a 25 anos	40,87%
	<b>26 a 35 anos</b>	<b>41,49%</b>
	36 a 45 anos	10,78%
	46 anos em diante	6,96%
<b>Escolaridade</b>	Ensino Fundamental	1,57%
	Ensino Médio	29,22%
	<b>Ensino Superior</b>	<b>69,22%</b>
<b>Estado Civil</b>	Solteiro (a)	38,09%
	<b>Casado (a)</b>	<b>57,74%</b>
	Separado (a)	4,17%

Tabela 1 - Caracterização geral do perfil-demográfico dos profissionais da amostra  
 Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Observa-se conforme os dados coletados e apresentados na Tabela 1, que a amostra (575 participantes) é formada predominantemente por profissionais do **gênero** feminino com um total de 61,2% (345) dos sujeitos identificados. Paralelamente, 38,8% (220) dos profissionais da amostra são do gênero masculino. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2010), a população feminina (51,9%) do município de Santa Cruz do Sul é superior à masculina (48,1%). No entanto, embora o número de mulheres seja superior ao de homens, não há discrepância significativa quanto ao gênero na população do município. Deste modo, pode-se destacar que na fase de coleta de dados foi observado que profissionais do gênero feminino foram mais acessíveis e colaborativos quanto aos objetivos deste estudo.

Ainda a respeito da variável gênero, Gomes (2005) destaca que, o mercado de trabalho não abre mão de contratar mulheres para as mais diferentes funções das esferas organizacionais. Assim, as organizações buscam mulheres para seu quadro de colaboradores quebrando paradigmas, baseados na contratação de profissionais incumbidas de um perfil técnico e comportamental incumbido de sensibilidade, intuição, flexibilidade, capacidade para trabalhar em equipe e administrar a diversidade. No entanto, a diversidade de gêneros na organização viabiliza um ambiente mais interessante, mais colorido e mais ativo, além de que o compartilhamento da vida profissional em organizações que possuem diferentes perfis e competências gera intercâmbio de conhecimentos e sensibilidades de forma proveitosa e interessante. Desta forma, estas competências promovem o intercâmbio de razão por

criatividade, disciplina por afetividade, matemática por poesia e vice-versa. Assim, organizações que vislumbram o “sucesso”, independente do gênero ou da condição sexual, deveriam optar por um perfil mais feminino (JULIO, 2002).

Relativo à **faixa etária**, observou-se que 40,87% dos profissionais participante estão com idade entre 16 a 25 anos e 41,49% de 26 a 35 anos. Estes dados somados acumulam 82,36% de profissionais com idade de 16 a 35. Desta forma, dados do IBGE (2010), destacam que essa faixa etária corresponde à população jovem. Lopes e Filho (2004) consideram esse período como o de maior produtividade e desempenho no trabalho. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010) destacam que essa faixa etária corresponde à população jovem.

Quanto ao nível de **escolaridade**, identificou-se que 69,22% dos profissionais possuem ensino superior completo ou em andamento. Parte-se do pressuposto que o alto nível de escolaridade da amostra pode ser derivado do aumento de mão de obra especializada, maior acesso a educação e segregação social de profissionais com baixa escolaridade (FREIRE, 1994), fazendo assim, com que os indivíduos busquem através da educação meios de viabilizar o acesso ao mercado de trabalho e diferencial competitivo. Destaca-se, também a dificuldade na acessibilidade (compreensão dos objetivos do estudo) de profissionais de baixa escolaridade.

Verso o **estado civil**, a amostra pesquisada revelou que 57,74% são casados ou possuem uma união estável. Entretanto, vale destacar, que uma parte significativa dos participantes (38,01%) são solteiros. Neste sentido, parte-se do pressuposto que independente de questões afetivas alguns profissionais tendem a adiar projetos pessoais, tais como maternidade e casamento visando à consolidação de uma carreira. Na Figura 10 apresenta-se a distribuição dos trabalhadores quanto ao tipo de organização:

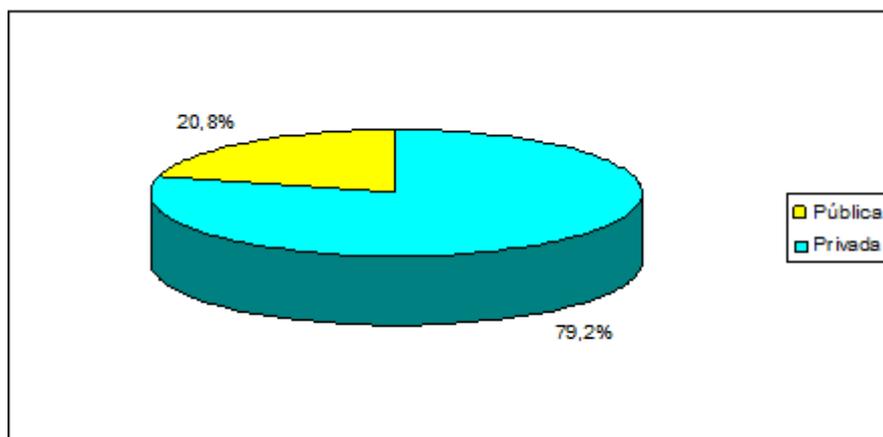


Figura 10 - Tipo de organização  
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Analisando o **tipo de organizações** (Figura 10) identificou-se que 79,2% dos profissionais participantes do estudo trabalham em organizações privadas (comércio, escritórios, indústrias, bancos, restaurantes, etc.), enquanto que 20,8% são indivíduos que exercem funções em organizações públicas (municipal, estadual, federal). Diante disso, Brito; Ribas e Reyes (2010) ressaltam que o tipo de instituição tem relação direta com o nível de esgotamento emocional e (in) satisfação no trabalho. Este fato pode ser devido através das distintas realidades que as organizações possuem tais como sistemas, estruturas, políticas, sistemas de gestão, cultura organizacional etc. (MASLACH, 1996). O quadro 15 demonstra os setores e os tipos de organizações dos profissionais deste estudo.

SETOR	TIPO DE ORGANIZAÇÃO	%
<b>Agricultura</b>	Agropecuária e Extensão Rural	1,3
<b>Instituições Financeiras</b>	Bancos, Cooperativas de Créditos e Empréstimos.	1,8
<b>Comércio</b>	Vestuário, Calçados, Agropecuária, Automóveis, Eletrônicos, Bazar, Telefonia, Informática, Gás, Pet shop, Livraria, Viagens, Fotografia, Farmácia, Artefatos de Metal, Moveis e Combustíveis.	17,0
<b>Demais tipos de Serviços</b>	Hotelaria, Comunicação, Casa Noturna, Tecnologia da Informação, Lan house, Transporte Urbano, Lanchonetes, Estética, Televisão, Propaganda, Estacionamento Rotativo, Geração e Transmissão de Energia, Transportadora, Escritório, Eventos e Produções, Restaurante, Telecomunicações, Autoescola, Callcenter, Floricultura, Marcenaria, Salão de Beleza, Distribuição, Consórcio, Eletromecânica, Construção Civil, Segurança, Logística, Cobrança, Decoração, Informática, Transporte de Cargas, Fotografia e Refrigeração,	34,2
<b>Público</b>	Municipal (Saúde, Educação, Cultura, Segurança, Obras e Administração), Estadual (Banco, Educação, Administração, Saúde, Segurança) e Federal (Segurança, Polícia, Banco Promotora, Poder Legislativo, Ministério Público e Previdência Social, Receita Federal)	19,5
<b>Indústria Fumageira</b>	Empresas de Distribuição, Processamento e Produto Final.	6,8

<b>Demais Indústrias</b>	Alimentícia, Brinquedos, Sementes, Moveleira, Gráfica, Tecnologia, Química, Embalagens, Plástico, Bebidas, Embutidos, Textil e Metalúrgica.	11,5
<b>Saúde Privada</b>	Clinicas, Consultórios (Médico, Fisioterapia, Odontológico), Hospitais, Asilos, Assistência Social, Laboratório.	2,9
<b>Educação Privada</b>	Escolas, Universidades, Cursos e Supletivos	4,1

Quadro 15 - Setores e os tipos de organizações dos profissionais do estudo.

Fonte: Elaborado pelo Autor

A partir do quadro 15 observa-se que a heterogeneidade da amostra. Segundo Dados do IBGE (2013), a população do município de Santa Cruz do Sul no Rio Grande do Sul em 2013 contava com 124.577 habitantes. De acordo com dados do Cadastro Central de Empresas de 2011 o número de empresas atuantes no município é de 5.815, sendo 45.290 pessoas ocupadas. Dentre as características econômicas destaca-se que Santa Cruz do Sul possui o maior complexo beneficiário (indústrias) de fumo do Brasil. O município possui outros ramos indústrias, como metalúrgicas, tecnologias, alimentícias, vestuários, etc (NORONHA, 2012). Além de grande diversidade no comércio e serviços públicos e privados. Semelhantemente, no Brasil, o mercado de trabalho é bastante heterogêneo, existindo assim, diferentes realidades de gestão, estruturas e realidades organizacionais. Há, no entanto, desde organizações com trabalho aviltante, até casos pela natureza do produto, marca ou posicionamento estratégico, empresas que buscam destacar-se por proporcionar ao seu ambiente de trabalho bem-estar, satisfação e Qualidade de Vida no Trabalho (AMORIM, et al., 2009). Na Figura 11 apresenta-se a os trabalhadores quanto o nível profissional:

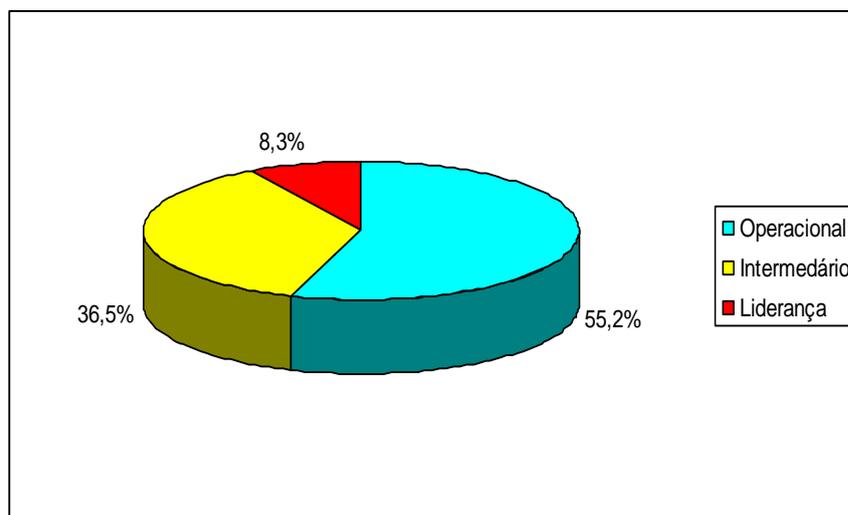


Figura 11 - Nível profissional

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Com relação ao **nível profissional**, foi identificado que 55,2% dos profissionais desenvolvem atividades laborais de nível operacional, 36,5% de nível intermediário e apenas 8,3% dos profissionais exercem cargos de liderança/chefia (coordenadores, proprietários, entre outros). Relativo ao nível profissional da amostra observa-se, que embora o nível de escolaridade tenha sido considerado alto 55,2% dos profissionais ocupam cargos de nível operacional.

No Quadro 16 são descritas as profissões dos participantes do estudo por nível profissional:

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

Quadro 16 - Profissões dos participantes da pesquisa  
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

No Quadro 15 verifica-se uma diversidade de profissões nos diferentes níveis profissionais – operacionais, intermediários e de lideranças - dos sujeitos pesquisados. No entanto, permite-se inferir que o aumento da participação feminina em ocupações de nível operacional tem amparado a absorver uma quantia da mão de obra masculina, calhando, pela

redução da segmentação nas ocupações por gênero. Por outro lado, no decorrer dos anos, as diferenças entre o trabalho de homens e mulheres vêm diminuindo. Sendo que, não apenas pelas competências técnicas e comportamentais das mulheres tomarem postos de trabalho geralmente ocupados por homens, mas também, pela diminuição da natalidade e da participação conjunta dos dois gêneros em empregos operacionais e precários, que são ofertados para ambos os sexos (LEONE, 2003).

Na Figura 12 apresentam-se os participantes da pesquisa quanto a suas categorias profissionais.

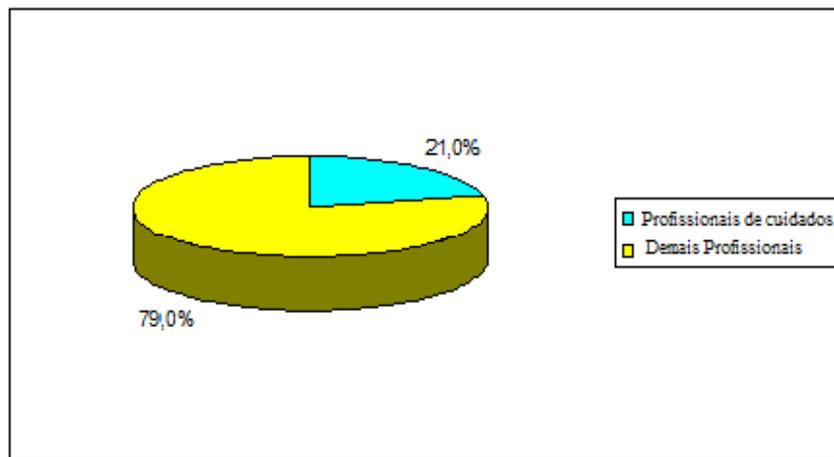


Figura 12 - Categoria profissional  
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Para o desenvolvimento desta análise, os participantes foram agrupados em dois grupos, sendo:

- i) Profissionais de cuidados (médicos, policiais, assistentes sociais, seguranças, orientadores educacionais, enfermeiros, psicólogos, fisioterapeutas, professores, etc.);
- ii) Demais profissionais (administradores, pedreiros, gestores, garçons, cozinheiros, chapistas, escriturários, mecânicos, editores, analistas, supervisores, advogados, etc.).

Este agrupamento apoiou-se nos postulados de Schaufeli (2003) que destacou a necessidade de serem realizados estudos sobre Síndrome de *Burnout* fora dos “serviços

humanos” (área da saúde, segurança e ensino), a fim de verificar se resultados semelhantes, e, a fim de tornar possíveis comparações entre os de serviços humanos e as demais categorias profissionais.

Acerca desta questão, verificou-se que 21% dos participantes são de serviços humanos e/ou profissionais de cuidados (médicos, professores, vigilantes, enfermeiros etc.), enquanto os demais representaram predominantemente 79% (serventes, eletricitas, contadores, repórteres, bancários etc.). Os resultados demonstram a diversidade representativa das ocupações dos participantes, o que pode refletir diretamente na QVT e no *burnout*. Desta forma, este agrupamento possibilitaria no item 4.4 a comparação entre as categorias quanto aos fenômenos estudados. A Figura 13 questionou os trabalhadores se eles gostam do seu trabalho:

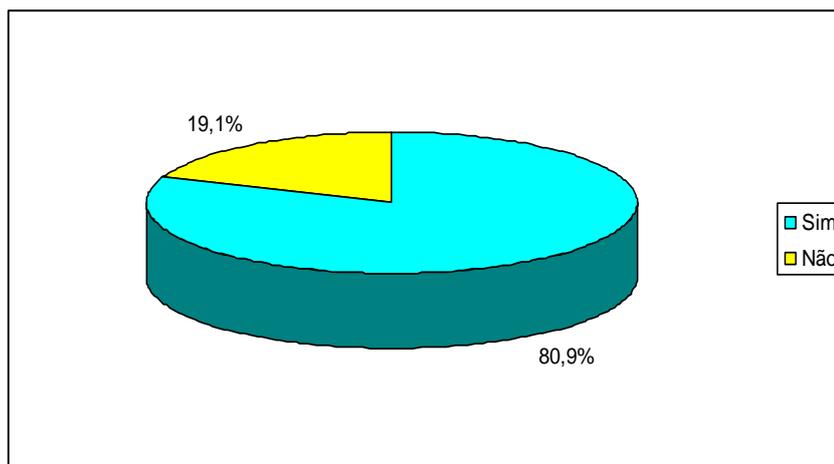


Figura 13 - Gostar do trabalho  
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Quando questionados sobre o **gostar do trabalho** houve predominância de 80,9% profissionais que gostam do trabalho exercido. Entretanto, 19,1% afirmaram não estarem satisfeitos. É interessante, no entanto, observar que os 19,1% dos profissionais que não gostam do trabalho, equivalem a 110 indivíduos, o que relativamente é um número alto de insatisfeitos. A partir da reflexão feita, parte-se do pressuposto que gostar do trabalho é uma variável complexa que representa um agregado de sentimentos agradável, afetivo, prazeroso, bem-estar em relação a algo, o que neste caso é a representação do trabalho. Desta forma, os principais agentes propulsores deste sentimento envolvem diferentes aspectos do ambiente físico e social das organizações, sendo, através das relações de trabalho, relações de poder, as

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

Diante disso, o conceito de satisfação pode ser empregado como o estado de composição afetiva e cognitiva do profissional em relação às suas experiências no ambiente organizacional. Estas avaliações apresentam funções psicológicas de suma importância na estruturação de modelos mentais, conclusões, resolução de problemas, estabelecimento de outras atitudes e na conduta de comportamentos e atitudes (WHITMAN; ROOY e VISWESVARAN, 2010). Portanto, as atitudes de um indivíduo (in) satisfeito com os aspectos de QVT de seu trabalho podem influenciar outras esferas, tais como: atitudes em relação à família, autoconfiança, saúde mental e etc. (OLIVEIRA, 2002; ROBBINS, JUDGE e SOBRAL, 2010; BRITO; REYES e REYES, 2010).

Em resumo, a caracterização geral do perfil sócio-demográfico dos sujeitos da amostra é composta predominantemente por mulheres, casadas, com nível superior e idade entre 16 a 35 anos. Em relação ao perfil profissional verificou-se que a maior parte dos respondentes encontra-se em organizações do setor privado, desenvolvendo atividades de nível operacional.

Na sequência, após realizar esta etapa do trabalho a qual visou a caracterizar o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos profissionais da amostra, passa-se, então, para a análise da abordagem biopsicossocial de qualidade de vida no trabalho dos profissionais da amostra.

## **4.2 Análise da Abordagem Biopsicossocial**

Este item tem como intuito de responder o segundo objetivo específico: identificar a percepção dos profissionais pesquisados acerca da satisfação com os indicadores da abordagem biopsicossocial de QVT. Desta forma, verificou-se a partir de estatística descritiva que os aspectos deste fenômeno mantiveram certa regularidade nas médias. Para melhor interpretação dos resultados, os aspectos foram agrupados em construtos – biológico, psicológico, social e organizacional - e são analisados em grupos de respostas. (Tabelas 2, 3, 4 e 5)

Questão	Abordagem Biológica	Média	DP
01	Equipamentos disponíveis para desenvolvimento do trabalho	3,68	1,14
02	Condições da estrutura física (conforto, iluminação, ventilação, ruídos, limpeza e higiene)	3,74	2,09
03	Alimentação (Serviços de refeitório e bar, vale-alimentação e etc.)	3,37	1,25
04	Serviços de assistência médica e apoio nos gastos com a saúde	3,05	1,40
05	Jornada de Trabalho (Carga Horária)	3,62	1,18

Tabela 2 - Média e desvio-padrão da abordagem biológica  
 Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Primeiramente, é importante ressaltar que a escala de pontuação utilizada para medir as respostas das variáveis do BPSO-96 foi de 5 (cinco) pontos, onde 1 (um) corresponde a muito insatisfeito e 5 (sete) muito satisfeito. Levando isso em consideração, Limongi-França (2009) destaca que a dimensão dos aspectos biológicos de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT estão relacionados à saúde, segurança, ergonomia etc.

A este propósito afirmar-se que em geral os profissionais da amostra encontram-se indiferentes quanto aos aspectos biológicos, ou seja, as médias deste aspecto ficaram entre 3,05 e 3,74. Desta forma, os achados demonstram que os profissionais da amostra não estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos com estes aspectos.

A Questão 5, do Tabela 3, referente aos *serviços de assistência média e apoio nos gastos com saúde* teve a menor média do construtor. Desta forma, os profissionais da amostra possuem demonstraram menor satisfação com o apoio das organizações com estes aspectos. Por outro lado, a Questão 2 sobre as *condições da estrutura física (conforto, iluminação, ventilação, ruídos, limpeza e higiene)* foi a que obteve a maior média 3,74 e desvio padrão de 2,09, sendo assim, a questão com a maior média do construto. O alto desvio padrão da Questão 2 mostra heterogênea, o que pode ser derivado dos diferentes tipos de organizações que compõe a amostra. Desta forma, observa-se que as condições (físicas, higiene e ergonômicas) e a natureza do trabalho contribuem diretamente para a insatisfação do trabalhador operário (COUTO, 2002). Sendo, que este fato originasse das condições estruturais diferenciadas entre organizações públicas e privadas, de relações altamente hierarquizadas, como também, das demandas cada vez mais complexas em que as organizações estão estruturadas (ROBBINS, 2010).

A Tabela 3 representa os aspectos psicológicos da abordagem biopsicossocial.

Questão	Aspectos Psicológicos	Média	DP
06	Critérios de Recrutamento, seleção e promoção de funcionários.	3,20	1,21
07	Formas de avaliações do seu desempenho no trabalho	3,33	1,15
08	Relacionamento Interpessoal (Clima de camaradagem entre as pessoas na empresa)	3,75	1,15
09	Oportunidade de crescimento profissional	3,20	1,27
10	Salário (Remuneração justa e adequada)	3,21	1,21
11	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais	3,60	1,09
12	Autonomia/Liberdade para desenvolver o próprio trabalho	3,65	1,11

Tabela 3 - Média e desvio-padrão dos aspectos psicológicos  
 Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Para Limongi-França (2007) os aspectos psicológicos envolvem questões referentes ao recrutamento e seleção, avaliação do desempenho, camaradagem, clima organizacional, carreira, salário, vida pessoal etc. Diante disso, na análise da abordagem psicológica (Tabela 4), observou-se novamente neutralidade nas respostas dos indivíduos da amostra. As médias desta dimensão ficaram entre 3,20 a 3,75, o que significa que profissionais demonstram-se nem satisfeitos, nem insatisfeitos com esses aspectos.

Percebe-se que os aspectos que foram mais valorizados pelos profissionais da amostra dizem respeito à *possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e os assuntos pessoais* (média 3,60), *autonomia/liberdade para desenvolver o próprio trabalho* (média 3,65) e o *relacionamento interpessoal (clima de camaradagem entre as pessoas na empresa)*. No entanto, destaca-se que embora estas sejam as questões mais valorizadas pelos profissionais da amostra, não são consideradas satisfatórias.

Em relação às médias mais baixas do construto, indica que os *critérios de recrutamento, seleção e promoção de funcionários* (média 3,20), *oportunidades de crescimento profissional* (3,20) e *Salário (Remuneração justa e adequada)* como os aspectos mais insatisfatórios. É interessante, compreender que estas questões são complementares, pois oportunidades de crescimento possuem relação direta com os critérios de recrutamento, seleção e promoção utilizados nas políticas e práticas de gestão de pessoas adotadas pelas organizações.

Em geral, parte-se do pressuposto que quanto maior a escolaridade melhor é a colocação e oportunidades do profissional no mercado de trabalho. Contudo, em relação à amostra pesquisada, verificou-se predominância de profissionais de nível operacional e com

alta escolaridade (Ensino Superior). O antagonismo entre estes aspectos - profissionais com alta qualificação, mas em cargos de nível operacional - pode gerar insatisfação quanto ao atendimento das necessidades individuais de reconhecimento, autoestima e desenvolvimento (LIMONGI-FRANÇA e ZAIMA, 2002).

Kanikadan e Limongi-França (2007), destacam que, outro aspecto a ser mencionado a respeito do aspecto psicológico, é a noção do Contrato Psicológico de Trabalho – CPT. Desta forma, é necessário que este contrato seja de modo que os profissionais compreendam as expectativas e necessidades da organização e vice-versa. Afinal, o CPT é um pacto informal e subjetivo entre o profissional e organização no qual existe influencia e interação mútua, o qual determina e guia condutas e comportamentos. A Tabela 4 demonstra os aspectos sociais da abordagem biopsicossocial.

Questão	Aspectos Sociais	Média	DP
13	Benefícios e convênios (aposentadoria privada, transporte, farmácia e etc.)	3,04	1,30
14	Condições de lazer e descanso/relaxamento no local de trabalho	3,01	1,30
15	A organização respeita os direitos trabalhistas (salário, férias, carga horária e etc.)	3,83	1,15
16	Ajuda de custo para cursos externos (línguas, faculdade, cursos técnicos, profissionalizantes, etc.).	2,65	1,36
17	Ambiente Social da Empresa (Bem-estar, Qualidade de Vida, Comunicação interna, Liderança)	3,32	1,19
18	Forma como superiores tratam os funcionários (respeito, confiança, exemplo, ética e etc.)	3,67	1,24

Tabela 4 - Média e desvio-padrão dos aspectos sociais  
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Segundo Limongi-França (1996), os aspectos sociais incluem benefícios, lazer, direito, custeio a cursos de aperfeiçoamento etc. Indo ao encontro dos aspectos biológicos e psicológicos, o social também demonstrou indiferença na maioria das questões do construto. Entretanto, constatou-se que a *ajuda de custo para cursos externos (línguas, faculdade, cursos técnicos, profissionalizantes, etc.)* (Questão 16), obteve a menor média do construto social e desvio-padrão 1,36. Estes dados evidenciam insatisfação dos profissionais da amostra em relação ao auxílio dado ou não dado com cursos que possam agregar valor a profissão e organização.

Ao mesmo tempo em que este construto identificou a menor média (Questão 16) da pesquisa, a questão *a organização respeita os direitos trabalhistas (salário, férias, carga horária e etc.)* obteve a maior (3,83). Portanto, constatou-se que os aspectos sociais transcendem

ao meio ambiente e a localização geográfica da organização (KANIKADAN e LIMONGI-FRANÇA, 2007). Deste modo, se pressupõe que em relação aos aspectos sociais, o suporte social dado pelas organizações suprem apenas as necessidades legalmente impostas, sendo que as de benefícios espontâneos não estão sendo atendidas satisfatoriamente (LIMONGI-FRANÇA, 2007). Os aspectos organizacionais estão expostos na Tabela 5.

Questão	Aspectos Organizacionais	Média	DP
19	Imagem da empresa junto aos funcionários (satisfação geral com a organização)	3,47	1,12
20	Oportunidades de treinamento e desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes	3,31	1,25
21	Melhorias nos processos de trabalho e também novas tecnologias e modernização	3,30	1,14
22	A organização permite opiniões e auxílio na tomada de decisão	3,37	1,21
23	Agilidade/eficiência nos processos administrativos (ausência de burocracia)	3,11	1,22
24	Respeito à diversidade e valorização da organização com os funcionários	3,54	1,21

Tabela 5 – Média e desvio-padrão dos aspectos organizacionais.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Buscando integrar o conceito, com os aspectos relacionados ao trabalho em organizações, Limongi-França (1996) desenvolveu o nível/domínio organizacional. Este nível refere-se à imagem, treinamento e desenvolvimento, processos de tecnologia, processos de decisão, ausência de burocracia, rotinas de pessoas, etc. Diante disso, a partir da Tabela 6 verificou-se que novamente os profissionais pesquisados encontram-se indiferente quanto a estes aspectos.

A agilidade/eficiência nos processos administrativos (ausência de burocracia) foi a questão (23) com a menor média (3,11) da amostra. Sendo que, o respeito à *diversidade e valorização da organização* possuiu a maior média (3,54) do construto. Portanto, a satisfação percebida pelos profissionais com relação à política organizacional pode se refletir nas atitudes neutras (nem satisfeito, nem insatisfeito), o que pode indicar indiferença e insatisfação com estes aspectos e refletir em problemas de produtividade, lucratividade, etc. para as organizações. Paralelo a isto, Kanikadan e Limongi-França (2009), destacam que os potenciais organizacionais, devem levar em conta as outras três abordagens (biológica, psicológica e social), pois referem-se a um agregado de atividades específicas a cada organização, sendo a análise considerada as especificidades da cultura e do ambiente organizacional.

Em síntese, os resultados evidenciados nos construtos da abordagem biopsicossocial, indicam que os profissionais parecem estar de certa forma indiferentes em relação às ações e práticas de qualidade de vida no trabalho, proporcionadas pelas organizações, uma vez que, a escala likert de 5 pontos, indica que a pontuação 3 refere-se a expressão “nem satisfeito, nem insatisfeito”, e os índices médios obtidos para os quatro aspectos apresentam-se na faixa de 3,01 à 3,83. Há, no entanto apenas uma questão considera insatisfatória com a média 2,65.

Estes resultados apontam para um cenário preocupante, pois a indiferença demonstrada pelos profissionais pesquisados, pode estar relacionada a percepção de falhas nos programas de qualidade de vida. Sendo assim, recomenda-se que as organizações reavaliem seus programas, a ponto de identificar se os fatores biopsicossociais estão sendo atendidos, e no caso se estar, buscar identificar as causas da indiferença dos profissionais.

#### **4.3 Análise da Síndrome de *Burnout***

Este item tem como escopo responder o terceiro objetivo específico que é: Analisar possível incidência das dimensões da Síndrome de *Burnout* – exaustão emocional, despersonalização, envolvimento pessoal no trabalho – nos profissionais pesquisados.

A fim de realizar a análise fatorial das variáveis da Escala de *Burnout*, foram utilizadas, as 16 questões do instrumento, com o intuito de identificar possíveis associações entre as variáveis, a fim de agrupá-las em fatores comuns. Os testes iniciais da análise fatorial dizem respeito ao *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO) e o Teste de Esfericidade de Bartlett, tais procedimentos estatísticos permitem identificar a qualidade das correlações entre as variáveis, indicando se é possível prosseguir com a análise fatorial (PESTANA e GAGEIRO, 2008). Os resultados dos testes de caracterizam-se como satisfatórios, sendo que o KMO apresentou coeficiente de 0,856 e o teste de Bartlett apresentou resultado significativo ( $p = 0,0001$ ).

Logo após, com objetivo de realizar a extração dos fatores, utilizaram-se os critérios dos autovalores (*eigenvalues*) maiores que 1,0 e porcentagem da variância explicada. Foram obtidos quatro fatores com autovalores superiores a 1,0, sendo que o primeiro explicou 34,764 % da variância (Tabela 6).

Fatores	Autovalores	Variância Explicada	
		Percentual	Acumulada
1	5,215	34,764	34,764
2	2,795	18,634	53,398
3	1,226	8,172	61,569

Tabela 6 - Fatores extraídos da análise fatorial do constructo de *Burnout*, com respectivos autovalores e variância explicada.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Em seguida, analisou-se as comunalidades. Tendo em vista o critério de comunalidades maior de 0,5 para cada questão (LATIF, 1994), uma variável foi suprimida da análise fatorial. A Tabela 7, apresenta o Alpha de *Cronbach* (Tabela 8), que conforme Hair Jr. et al. (2009), tendo em vista que os índices encontrados, apresenta boa associação entre as variáveis.

Fatores	Variáveis	Alpha de <i>Cronbach</i> Final
Exaustão Emocional	01, 02, 03, 04, 05	0,857
Despersonalização	07, 08, 09, 10	0,835
Envolvimento Pessoal no Trabalho	11, 12, 13, 14, 15, 16	0,828

Tabela 7 - Alpha de *Cronbach* da escala de *Burnout*.

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

Maslach (2007, p.54) destacou que, “um progresso futuro para lidar de forma eficaz com o *burnout* requer um enfoque no objetivo positivo de promover o engajamento e não simplesmente reduzir o *burnout*”. Desta forma, ressalta-se que a estrutura da análise fatorial, manteve-se a mesma da escala original. E, através de uma análise mais detalhada, é possível identificar as variáveis correspondentes a cada fator, assim como, verificar a carga fatorial obtida neste estudo, como mostra a Tabela 9. Os resultados vão ao encontro dos postulados de Maslach (1993), ao destacar o *burnout* como modelo multidimensional composto por três dimensões (EE, DP e EPT). Essa síndrome psicológica envolve sintomas de exaustão física e emocional, falta de realização, sensação de ineficácia e sentimento de desligamento do trabalho (MASLACH, 2007). A Tabela 8 demonstra a análise fatorial escala de confiança com a organização.

Fator	Descrição	Carga Fatorial
Exaustão Emocional	Esgotamento (q. 01)	0,776
	Esgotamento (q. 02)	0,839
	Esgotamento (q. 03)	0,762
	Tensão (q. 04)	0,719
	Esgotamento (q. 05)	0,739
Despersonalização	Falta de Interesse (q. 07)	0,770
	Falta de Entusiasmo (q. 08)	0,750
	Descrença no trabalho (q. 09)	0,753
	Questionamento da Importância do Trabalho (q. 10)	0,765
Envolvimento Pessoal no Trabalho	Entusiasmo (q. 11)	0,167
	Entusiasmo (q. 12)	0,284
	Solução de Problemas (q. 13)	0,528
	Contribuição a Organização (q. 14)	0,636
	Confiança (q. 15)	0,883
	Confiança (q. 16)	0,865

Tabela 8 - Análise fatorial e escala de confiança com a organização.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A fim de identificar os índices correspondentes aos fatores da escala de *Burnout*, verificou-se que o Envolvimento Pessoal no Trabalho foi à dimensão que atingiu maior índice médio (4,8020) (Tabela 9).

Fator	Média	Desvio Padrão
Exaustão Emocional	2,0762	1,45778
Despersonalização	1,0765	1,43060
Envolvimento Pessoal no Trabalho	<b>4,8020</b>	1,13721

Tabela 9 – Média e Desvio Padrão dos fatores extraídos da análise fatorial da escala de Confiança do Empregado na Organização.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Tendo em vista os resultados obtidos, considera-se que, a amostra em questão não apresenta a Síndrome de *Burnout*, pois segundo Schaufeli et al. (2002), uma vez que, os itens são avaliados pela frequência, altos escores em exaustão e despersonalização e baixos escores em envolvimento pessoal no trabalho indicam a ocorrência de *Burnout*. Analisando os índices obtidos, considera-se que, conforme o Modelo de *Burnout* de Maslach (1976), a Exaustão é a

primeira dimensão a surgir, como indicativo da síndrome, e esta, neste grupo, evidencia índice médio de 2,07 que pode ser considerado indicativo de nível baixo. A segunda dimensão do modelo de *Burnout* diz respeito à Despersonalização, a qual obteve índice médio de 1,07, representando também, indicativo de nível baixo. Por fim, o Envolvimento Pessoal no Trabalho apresentou índice médio de 4,80, sendo considerado um alto indicativo. Pode-se afirmar então, que a população pesquisada, não apresenta a síndrome, uma vez que, médias baixas de Exaustão e Despersonalização, e altas de Envolvimento Pessoal no Trabalho, não representam indicativo de *Burnout* (SCHAUFELI et al., 2002).

Do ponto de vista teórico, Schaufeli (2003) destaca que o EE e DP afiguram-se como os principais sintomas do *burnout*, estas dimensões representam o componente energético e interpessoal, respectivamente. Sendo que, a síndrome é representada pelo polo negativo destas duas dimensões. Paralelamente, Maslach (1999) aponta em seus estudos que o EPT possui relação inversa com as outras duas dimensões (EE e EPT). Estes aspectos denota a tendência do profissional possuir maior interesse por sua carreira e atividade laboral, eficácia e competência pessoal-profissional. (SILVA; MARQUES; BRUNO, 2009).

#### **4.4 Análise de possíveis associações entre o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional com a abordagem biopsicossocial e a Síndrome de *Burnout***

Com intuito de responder o quarto objetivo específico, este item tem como finalidade identificar possíveis associações entre o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional com os fenômenos estudados. Utilizou-se o Teste de Qui-quadrado. Desta forma, quanto a variável gênero, o resultado estatístico mostrou que não há diferença estatística entre homens e mulheres ( $p > 0,05$ ) verso às dimensões – esgotamento emocional, despersonalização, envolvimento pessoal no trabalho - da Síndrome de *Burnout* e os aspectos - biológico, psicológico, social e organizacional - da abordagem biopsicossocial, este resultado demonstrou que não há associação quanto ao gênero no desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* e na satisfação com os aspectos da abordagem biopsicossocial dos profissionais da amostra.

A Figura 14 mostra a associação entre as faixas de etária e as dimensões do esgotamento emocional.

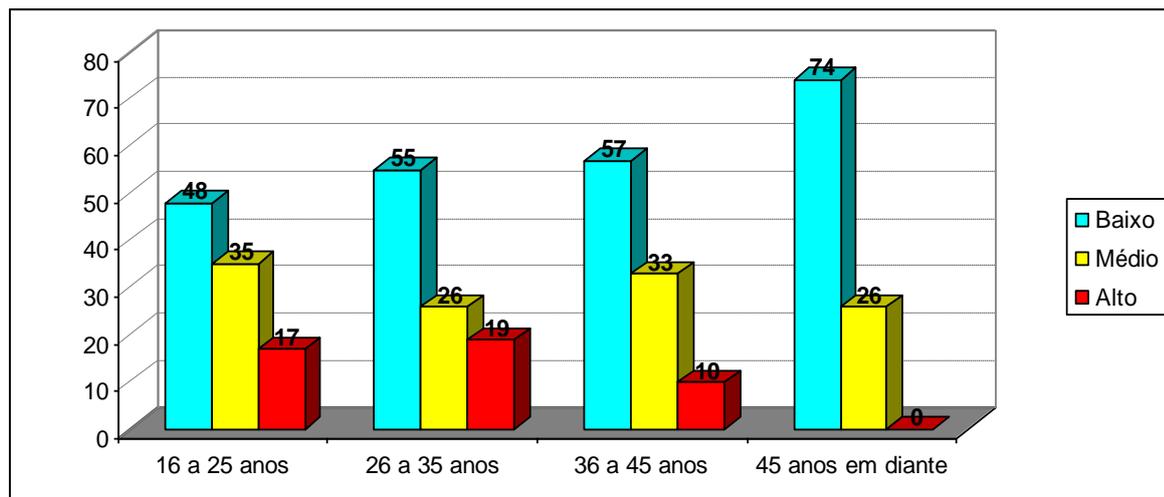


Figura 14 - Associação entre faixa etária e a dimensão exaustão emocional  
 Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Com nível de significância ( $p = 0,0105$ ), observa-se a partir da Figura 14, que há associação entre a faixa etária com a dimensão exaustão emocional da Síndrome de *Burnout*. Assim, pode-se visualizar na figura que em profissionais com idade entre 16 a 25 (17%) e 26 a 35 (19%) anos possuem maiores níveis de EE. Esta associação evidencia que à medida que os anos passam (experiência, resiliência, etc.), os profissionais da amostra tendem a ter níveis mais baixos de exaustão emocional. Diante disso, Benevides-Pereira (2002) destaca que características pessoais, com idade podem ser consideradas como facilitadoras e/ou desencadeadoras da Síndrome de *Burnout*.

Maslach (2007) aponta que a variável idade tende a apresentar correlação com a Síndrome de *Burnout*. Sendo que, a autora ressalta que profissionais mais jovens, os níveis relatados de *Burnout* são maiores do que os de profissionais com idade superior a 30 e 40 anos, o que sugere uma maior importância da experiência e compatibilidade com o trabalho. Desta forma, parte-se do pressuposto que profissionais em início de carreira tendem a ter maior predisposição a desenvolver a dimensão da Síndrome de *Burnout*. Por outro lado, a variável faixa etária não demonstrou associação com a abordagem biopsicossocial e com as dimensões despersonalização e envolvimento pessoal no trabalho da Síndrome de *Burnout*.

A Figura 15 expressa a associação entre o estado civil e a dimensão da exaustão emocional.

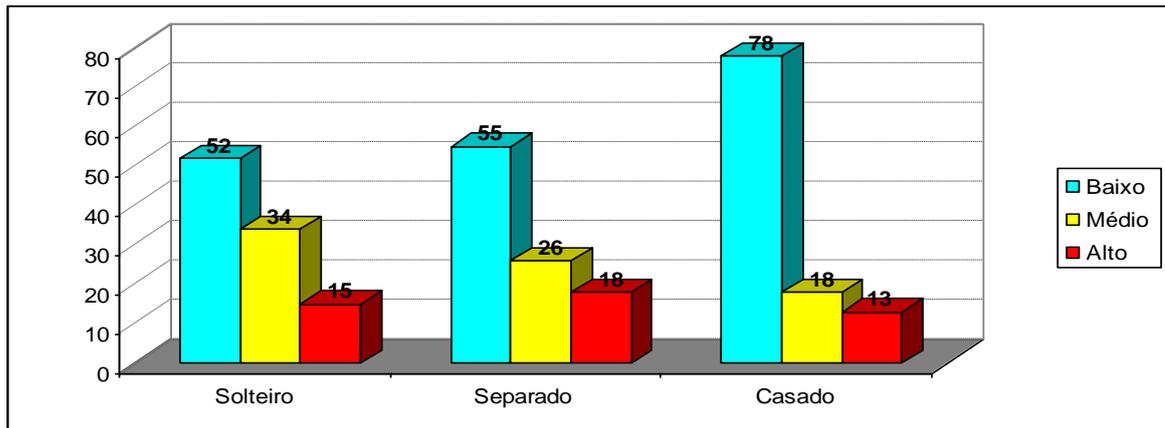


Figura 15 - Associação entre estado civil e a dimensão esgotamento/exaustão da Síndrome de *Burnout*.  
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Na Figura 15, verifica-se disparidade na distribuição de frequências quanto ao estado civil e a exaustão emocional. Os dados demonstram que profissionais casados/união estável possuem 78% de nível baixo de EE, enquanto profissionais solteiros e separados possuem 52% e 55% respectivamente. Estes achados são apoiados a partir do resultado do teste de qui-quadrado que obteve o  $p\text{-valor} = 0,0315$ , demonstrando assim associação entre as variáveis.

Com relação ao estado civil, Maslach (2005) sinalizou em seus estudos que profissionais solteiros tendem desenvolver níveis maiores de *Burnout* do que separados. No entanto, neste estudo os dados demonstraram que em relação aos níveis altos de EE não há diferença significativa. Por outro lado, profissionais casados/união estável obtiveram 78% de nível baixo de EE, o que denota a possibilidade da constituição familiar (suporte) como aliada no enfrentamento do estresse no ambiente de trabalho. Não foi identificada associação do estado civil com as dimensões despersonalização e envolvimento pessoal no trabalho da Síndrome de *Burnout*. A Figura 16 mostra a associação entre a escolaridade e a dimensão exaustão emocional.

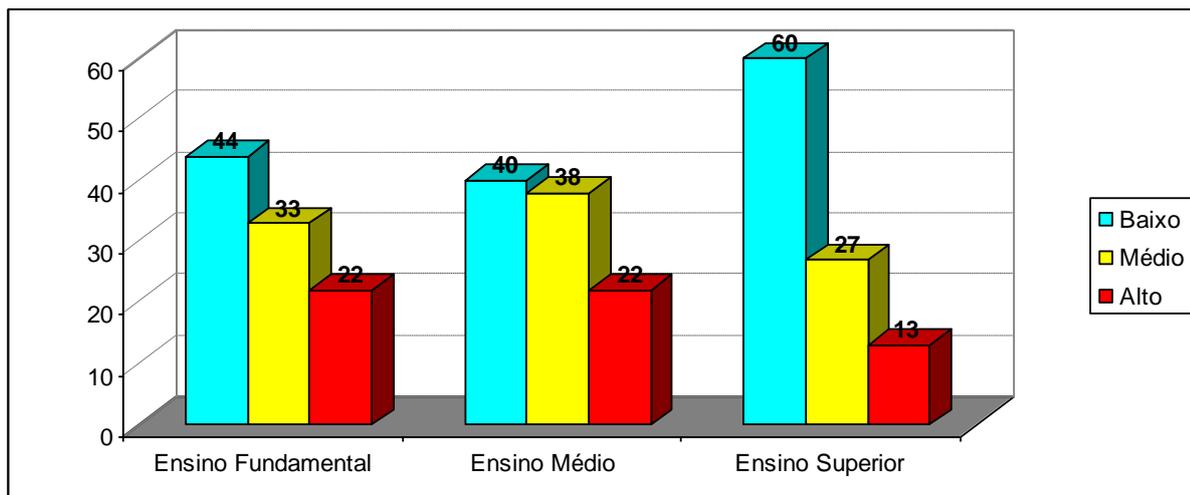


Figura 16 - Associação entre escolaridade e a dimensão esgotamento emocional da Síndrome de *Burnout*.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Outra associação encontrada foi a da escolaridade e a dimensão exaustão emocional (Figura 16). O valor encontrado foi de 0,0007 para o teste de qui-quadrado. A partir da distribuição de frequência, pode-se observar que profissionais com maior escolaridade têm menores níveis de esgotamento emocional, do que profissionais de ensino fundamental e médio. Deste modo, os dados vão ao encontro dos achados de Benevides-Pereira (2002), ao apontar o nível educacional como facilitador e/ou desencadeador dos aspectos do *Burnout*.

No mercado de trabalho, a escolaridade é um dos principais definidores no processo de seleção. Assim, profissionais com menor escolaridade tendem a ter menos opções na escolha de um emprego, o que pode ocasionar na ocupação de vagas com maior predisposição no desenvolvimento do esgotamento emocional. Também, destaca-se a falta de alternativa e menor identificação com a tarefa como aspectos que podem gerar maior desgaste emocional em profissionais com baixa escolaridade. Há, no entanto que observar que não foi identificada associação da variável nível educacional com as demais dimensões da Síndrome de *Burnout* e os aspectos da abordagem biopsicossocial.

A Figura 17 apresenta a associação entre os tipos de profissionais e os aspectos biológicos.

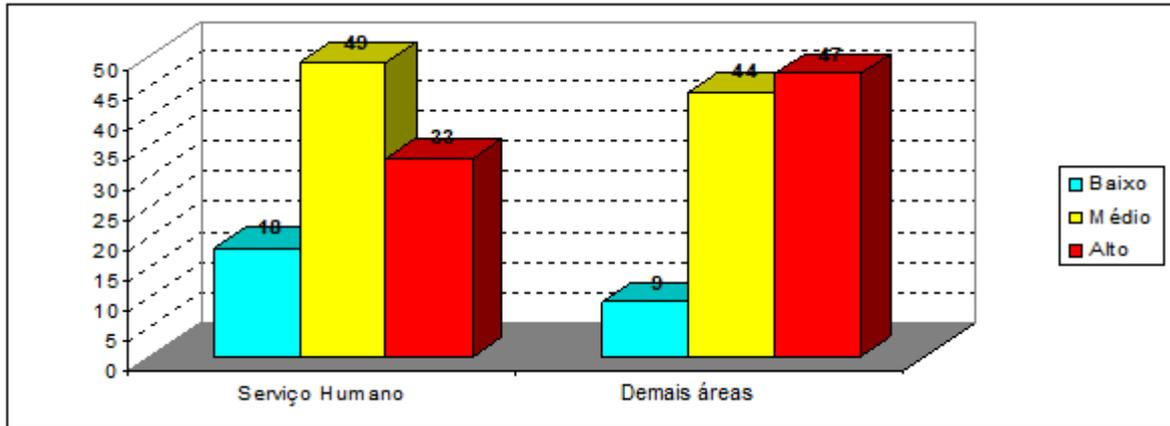


Figura 17 - Associação entre os profissionais de serviços humanos e demais áreas com os aspectos biológicos da abordagem biopsicossocial  
 Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Identificou-se associação entre o tipo de categoria profissional e o aspecto biológico da abordagem biopsicossocial ( $p = 0,008$ ). Quanto ao aspecto biológico, observou-se que os profissionais de serviços não-humanos (administrador, operador de máquina, advogado, motorista, cozinheiro, etc.) possuem 47% de nível alto de satisfação, contra 33% dos profissionais de serviços humanos (psicólogo, professor, médico, segurança, etc.). O menor índice de satisfação com o aspecto biológico dos profissionais de serviços humanos pode ser derivado da precariedade das condições das estruturas físicas e dos equipamentos disponíveis para a realização do trabalho. A deficiência relacionada a estes aspectos é geralmente observada em profissões e organizações ligadas a área da saúde, educação e segurança pública enfrentam no dia-a-dia (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; MASLACH, 2007). Vale destacar que, não foram identificadas associações entre a categoria profissional com os aspectos psicológicos, sociais e organizacionais a partir da utilização do teste de qui-quadrado.

A Figura 18 apresenta a associação entre os tipos de profissionais e a abordagem biopsicossocial.

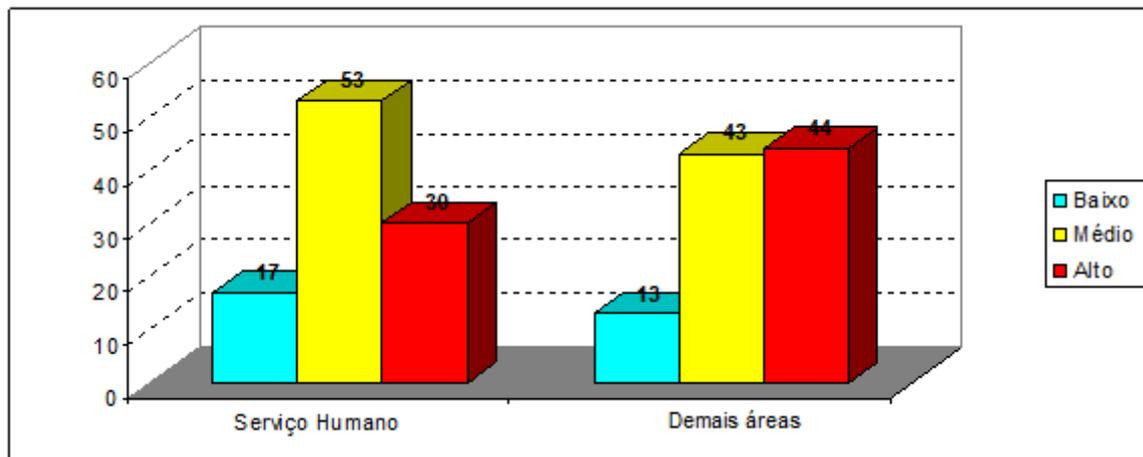


Figura 18 - Associação entre os profissionais de serviços humanos e demais áreas profissionais com a abordagem biopsicossocial

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A Figura 18, referente à categoria profissional e a abordagem biopsicossocial, demonstrou associação entre as variáveis ( $p = 0,0477$ ). Os dados demonstram que enquanto 30% dos de serviços humanos/cuidados possuem alta satisfação, 44% dos demais profissionais alta satisfação com os aspectos do BPSO. Desta forma, os dados apontam que profissionais das áreas humanas (saúde, educação, segurança etc.) possuem menores níveis de satisfação com a visão biopsicossocial de QVT.

Observa-se assim, que como elemento de gestão organizacional, as ações e práticas de QVT não estão dando consistência para o desenvolvimento integral e sustentável do trabalho. Destaca-se a necessidade do mapeamento de necessidades e expectativas dos profissionais independente da categoria profissional (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Sob o mesmo enfoque, não foi identificada associação entre as categorias profissionais com as dimensões da Síndrome de *Burnout*. Diante disso, independente da área de atuação, o *Burnout* pode acometer profissionais das mais diversas esferas organizacionais (FELICIANO; KOVACS e SARINHO, 2005; GENUÍNO; GOMES e MORAES, 2010; CARVALHO e MAGALHÃES, 2013). No entanto, vale destacar que a maioria dos estudos sobre *Burnout* (FRANÇA, 1987; MENDES, 2002; BAKKER; HAKAMEM e SCHAUFELI, 2006; ARAÚJO et al., 2010; MARROCO et al., 2010) tendem a priorizar a análise e desenvolvimento da síndrome em profissionais ligados à área de ciências humanas (enfermeiros, médicos, policiais, professores, etc.).

Em relação às possíveis associações entre o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional com os fenômenos estudados. Observou-se então, associação entre a dimensão

esgotamento emocional com faixa etária, estado civil e escolaridade, ou seja, profissionais de gênero feminino, com baixa escolaridade, solteiros e casados demonstraram maiores níveis de esgotamento emocional. Paralelamente, profissionais de serviços-humanos evidenciaram maior insatisfação com os aspectos biológicos e com a abordagem biopsicossocial no geral. Estes achados denotam a necessidade de aprofundamento na compreensão das análises, além de características individuais e profissionais, diante disso, na próxima sessão será realizada análise de correspondência visando identificar relações entre os fenômenos estudados.

#### **4.5 Análise de Correspondência envolvendo a abordagem biopsicossocial e Síndrome de *Burnout***

Neste capítulo, a análise de correspondência foi utilizada visando responder o **objetivo geral** deste estudo, sendo este: analisar possíveis relações entre a Qualidade de Vida no Trabalho e as dimensões da Síndrome de *Burnout* em profissionais urbanos de organizações públicas e privadas de Santa Cruz do Sul/RS.

A análise de correspondência foi utilizada, pois análogo a um mapeamento geográfico, os dados são analisados e expressos visualmente pelo eixo X e Y. Sendo que, os dados são representados graficamente a partir de associações e dissociações entre as categorias estudadas (HAIR Jr. et al., 2005). A partir da análise de correspondência, os gráficos gerados para este estudo foram interpretados analogamente a um mapeamento geográfico expresso visualmente pelos eixos X e Y. Sendo que, a leitura das distâncias categorias-linha e categorias-coluna entre as variáveis analisadas representam (HAIR Jr. et al., 2005):

- (i) *associações*, quanto menor a distância entre as categorias;
- (ii) *dissociações*, quanto mais distantes forem as relações entre as categorias.

Neste sentido, o Quadro 16 sintetiza as categorias analisadas neste estudos.

CONSTRUTO	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DA CATEGORIA
<b>Síndrome de <i>Burnout</i></b>	BURNOUT: BAIXO	Burnout baixo
	BURNOUT: MÉDIO	Burnout médio
	BURNOUT: ALTO	Burnout alto
	BUR_EE: BAIXO	Esgotamento emocional baixo
	BUR_EE: MEDIO	Esgotamento emocional médio
	BUR_EE: ALTO	Esgotamento emocional alto
	BUR_DE: BAIXO	Despersonalização baixa
	BUR_DE: MEDIO	Despersonalização média
	BUR_DE: ALTO	Despersonalização alta
	BUR_EP: BAIXO	Envolvimento pessoal no trabalho baixo
	BUR_EP: MEDIO	Envolvimento pessoal no trabalho médio
	BUR_EP: ALTO	Envolvimento pessoal no trabalho alto
<b>Abordagem biopsicossocial</b>	QVT: BAIXA	Qualidade de vida no trabalho baixa
	QVT: MEDIA	Qualidade de vida no trabalho média
	QVT: ALTA	Qualidade de vida no trabalho alta
	QVT_AB: BAIXA	Aspecto biológico baixo
	QVT_AB: MEDIA	Aspecto biológico médio
	QVT_AB: ALTA	Aspecto biológico alto
	QVT_AP: BAIXA	Aspecto psicológico baixo
	QVT_AP: MEDIA	Aspecto psicológico médio
	QVT_AP: ALTA	Aspecto psicológico alto
	QVT_AS: BAIXO	Aspecto social baixo
	QVT_AS: MEDIO	Aspecto social médio
	QVT_AS: ALTA	Aspecto social alto
	QVT_AA: BAIXA	Aspecto social baixo
	QVT_AA: MEDIO	Aspecto social médio
	QVT_AA: ALTA	Aspecto social alto

Quadro 17 - Descrição das categorias

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A Figura 19 faz uma associação entre a dimensão esgotamento emocional e a abordagem biopsicossocial de QVT.

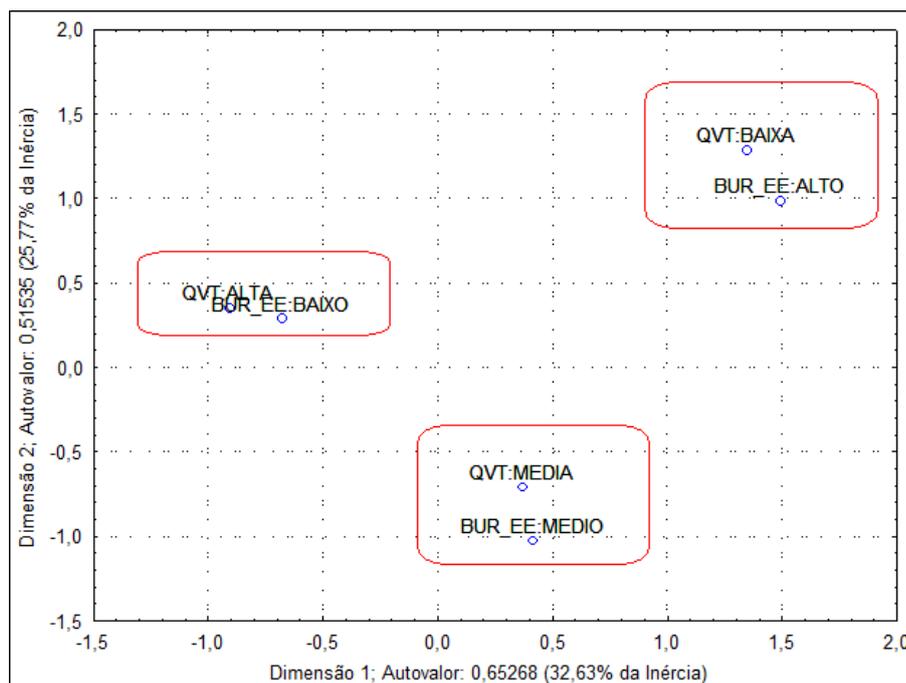


Figura 19 - Análise de correspondência entre a dimensão esgotamento emocional da Síndrome de *Burnout* e abordagem biopsicossocial de QVT  
 Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Devido à proximidade dos construtos expressos no mapeamento da Figura 19, compreende-se que os níveis (baixo, médio e alto) da dimensão esgotamento emocional possuem ligação direta com a abordagem biopsicossocial de qualidade de vida no trabalho. Deste modo, observou-se relação entre “Baixa” Qualidade de Vida no Trabalho com “Alto” Esgotamento Emocional (QVT: BAIXA com BUR\_EE: ALTO) e “Alta” Qualidade de Vida no Trabalho com “Baixo” Esgotamento Emocional (QVT: ALTA com BUR\_EE: BAIXO) demonstrando que os aspectos de qualidade de vida impactam de forma inversa no desenvolvimento de esgotamento emocional. Estes aspectos sinalizam que as organizações devem priorizar estratégias de gestão voltadas na visão BPSO como fonte de diminuição da exaustão emocional no ambiente de trabalho. Limongi-França (1997), refere-se à qualidade de vida no trabalho como um conjunto de práticas organizacionais que tem como objetivo implantar e desenvolver melhorias e inovações a nível gerencial, estrutural e tecnológico no ambiente de trabalho. Logo a exaustão emocional, pode emergir da deficiência ou inexistência destes aspectos, aliados a sobrecarga de trabalho e o conflito (inter)pessoal no trabalho (PERREWÉ; ROSSI e SAUTER, 2007).

A Figura 20 representa uma associação entre a dimensão despersonalização e a abordagem biopsicossocial de QVT.

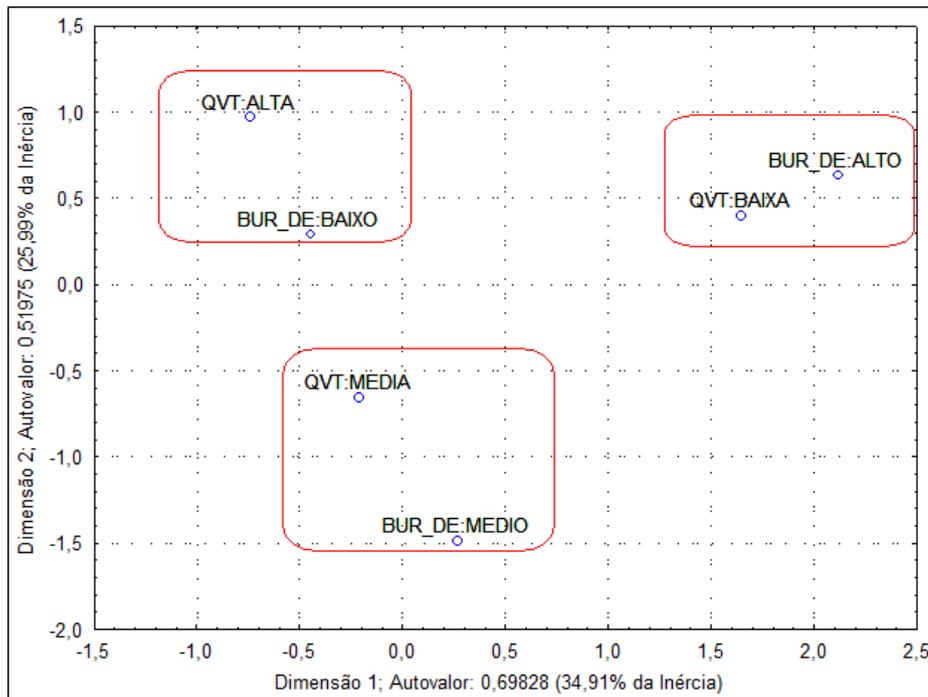


Figura 20 - Análise de correspondência entre a dimensão despessoalização (DE) Síndrome de *Burnout* e a abordagem biopsicossocial de QVT.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Observando a Figura 20, a maior proximidade de construtos está entre “Baixa” Qualidade de Vida no Trabalho e a “Alta” Despessoalização (QVT: BAIXA com BUR\_DE: ALTO) demonstrando que quanto maior a satisfação do profissional com os aspectos de QVT menor é a predisposição ao desenvolvimento de EE. Portanto, pode ser observada ligação entre todos os níveis (baixo, médio e alto) da dimensão despessoalização da Síndrome de *Burnout* com a abordagem biopsicossocial de QVT. Evidencia-se assim, maior proximidade entre BUR\_DE: ALTO com QVT: BAIXA sinalizando que quanto menor a satisfação dos profissionais da amostra maior a predisposição a despessoalização.

A falta ou negligência de atenção nos programas de QVT podem ocasionar a insatisfação profissional, stress e até a Síndrome de *Burnout*. Portanto, quando um profissional percebe que suas necessidades e expectativas não estão sendo atendidas, sente-se desmotivado e inseguro, e por consequência, tende a não produzir com o grau de importância e comprometimento que a organização almeja (VENSON et al., 2011). Como consequência, o profissional despessoalizado, diminui seu envolvimento e dedicação com sua função. Logo, a despessoalização faz que o indivíduo continue realizando suas tarefas, entretanto com o mínimo de esforço, sendo apenas o necessário para receber sua remuneração no início do mês.

De forma que estas atitudes acabam comprometendo a qualidade e o desempenho profissional e organizacional (PERERRÉ; ROSSI; SAUTER. 2007; MASLACH, 2007).

A Figura 21 representa uma associação entre a dimensão envolvimento pessoal no trabalho e a abordagem biopsicossocial de QVT.

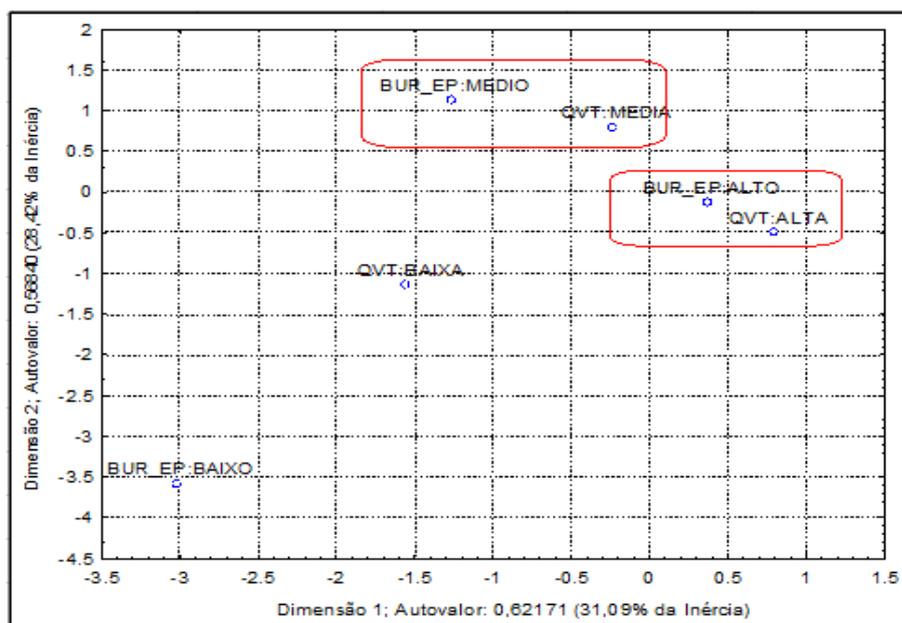


Figura 21 - Análise de correspondência entre a dimensão envolvimento pessoal no trabalho (EPT) Síndrome de *Burnout* e a abordagem biopsicossocial de QVT.  
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Analisando a Figura 21, a dimensão envolvimento pessoal no trabalho da Síndrome de *Burnout* possui ligação com a qualidade vida no trabalho. Esse aspecto denota correlação positiva entre os construtos a partir do nível médio, demonstrando assim, que quanto maior a satisfação do profissional com os aspectos de QVT, maior o envolvimento do profissional com o trabalho realizado nas organizações da amostra. Entretanto, o “Baixo” Envolvimento Pessoal no Trabalho com a “Baixa” Qualidade de Vida no Trabalho (BUR\_EP: BAIXO com QVT: BAIXO) não possuem ligação entre os construtos, constatando que a níveis baixos de QVT não impactam negativamente no EPT. Estes achados, vão ao encontro dos estudos de Trigo; Teng e Hallak (2007) que destacam relação direta entre a qualidade de vida no trabalho e a Síndrome de *Burnout*. Sendo que, todos os atores envolvidos neste processo saem perdendo, o profissional sofre com as consequências físicas, mentais e emocionais e a organização tem prejuízos econômicos.

Os programas de QVT aprofundam-se nos conceitos básicos de bem-estar, se atendo aos principais conjuntos que permeiam a vida profissional e organizacional. Desta forma, estas ações e práticas evidenciam o quanto os problemas de ordem social levariam a uma ausência e/ou deficiência de comprometimento afetivo e moral com o trabalho (FERNANDES, 1996). Para exemplificar estes achados, Schaufeli e Enzmann (1998) destacam o baixo comprometimento dentre as várias formas de reações negativas (insatisfação, absenteísmo, rotatividade, etc.) da síndrome a síndrome de *burnout*. Murofuse, Abranches e Napaleão (2005) destacam que quando as condições ambientais e sociais não dão suporte ao auxílio entre os indivíduos, dificultando o comprometimento do profissional na ajuda ao próximo dentro da organização.

Os resultados obtidos a partir da Figura 24 sinalizam que quanto maiores os esforços das organizações para aumentarem os níveis de QVT nas organizações maior será o envolvimento de seus profissionais com o trabalho, o que poderá gerar maior comprometimento, satisfação, produtividade, lucratividade e etc.

A Figura 22 representa uma associação entre a Síndrome de *Burnout* e o Aspecto Social da abordagem biopsicossocial de QVT.

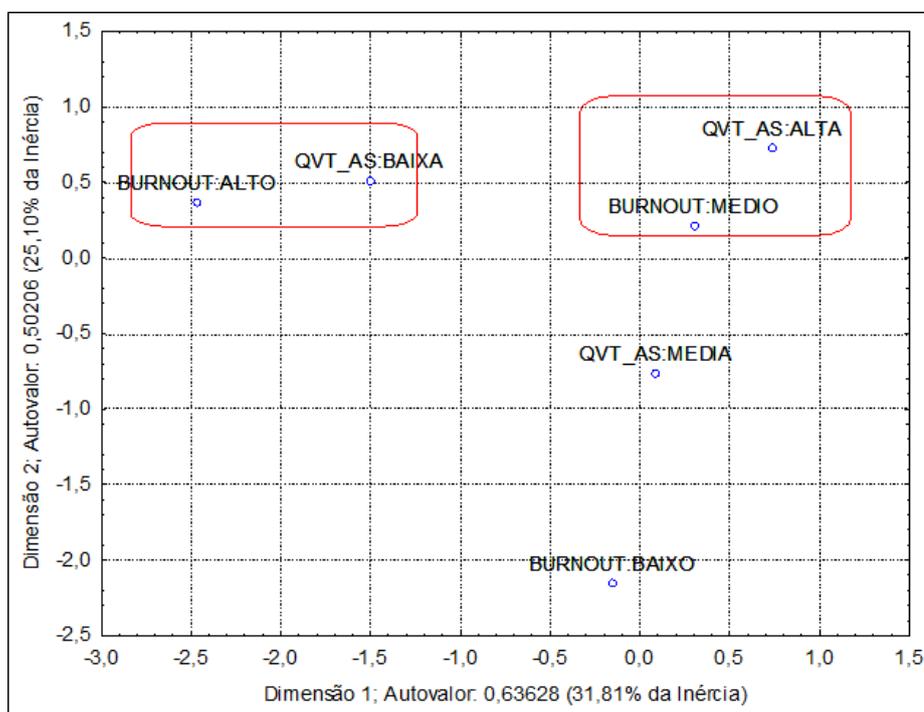


Figura 22 - Análise de correspondência entre a Síndrome de *Burnout* e o aspecto social da abordagem biopsicossocial.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Assim como nos aspectos biológicos e psicológicos, o aspecto social em nível alto também reflete no desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* no nível médio. No entanto, na análise da Figura 22, pode ser constatado uma ligação próxima entre “Alta” Síndrome de *Bournout* e “Baixa” Qualidade de Vida no Trabalho relacionada ao Aspecto Social (BURNOUT:ALTO e QVT\_AS:BAIXA), o que demonstra que profissionais com baixa satisfação com os aspectos sociais de QVT nas organizações tem maior predisposição a desenvolver Síndrome de *Burnout*. Destaca-se assim, que os aspectos sociais têm como finalidade promover o lazer, bem-estar, direitos do trabalhador, assistência espontânea a educação e etc (LIMONGI-FRANÇA, 1996). Desta forma, compreende-se que, quando o profissional vivência constantemente pressões e insatisfações no ambiente de trabalho, reage a esses aspectos podendo se adaptar e retornar a um estado de equilíbrio físico e psíquico. Por outro lado, o indivíduo pode não conseguir ajustar-se, podendo assim, desenvolver quadros de *Burnout* (PAIVA et al., 2013).

A Figura 23 representa uma associação entre a Síndrome de *Burnout* e o Aspecto Organizacional da abordagem biopsicossocial de QVT.

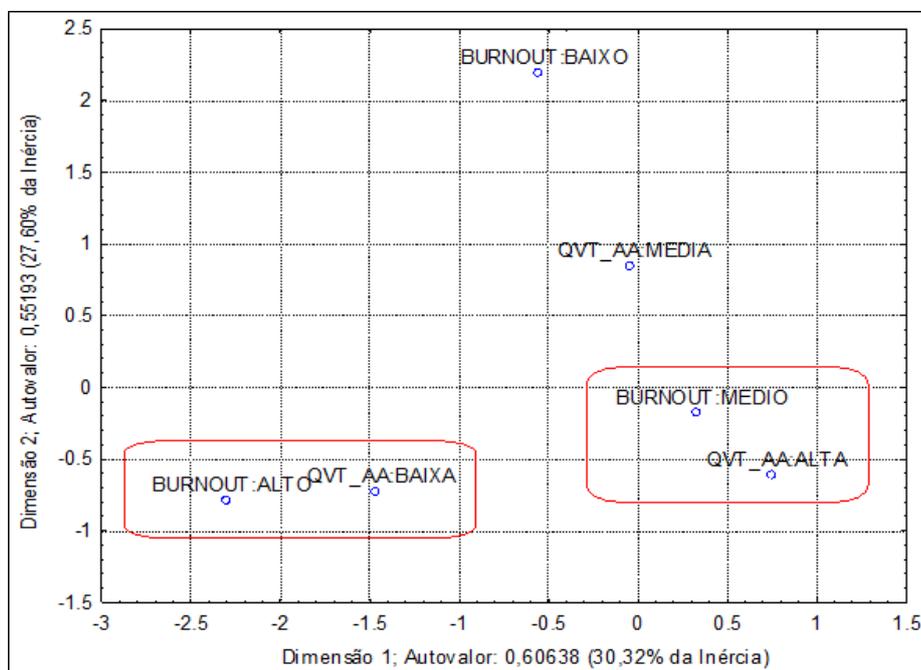


Figura 23 - Análise de correspondência entre a Síndrome de *Burnout* e o aspecto organizacional da abordagem biopsicossocial.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Com base na Figura 23 evidencia-se relação entre “Alta” Síndrome de *Burnout* e “Baixa” Qualidade de Vida no Trabalho associada ao Aspecto Organizacional (BURNOUT: ALTO com QVT\_AA: BAIXA) bem como “Média” Síndrome de *Burnout* e “Alta” Qualidade de Vida no Trabalho associada ao Aspecto Organizacional (BURNOUT: MEDIO com QVT\_AA: ALTA). A proximidade das categorias analisadas demonstra que profissionais insatisfeitos com os aspectos organizacionais de QVT tendem a desenvolver *Burnout* em níveis mais altos.

A Figura 24 representa uma associação entre a Síndrome de *Burnout* e o Abordagem Biopsicossocial de QVT.

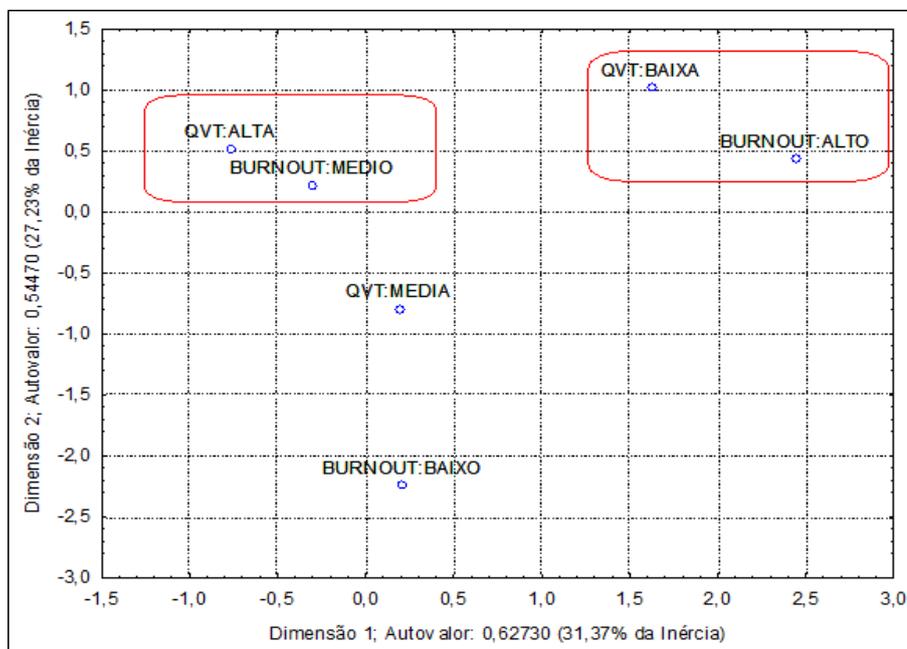


Figura 24 - Análise de correspondência entre a Síndrome de *Burnout* e a Abordagem Biopsicossocial de QVT.  
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Por fim, indo ao encontro das análises anteriores, observa-se que os níveis médios dos fenômenos estudados não possuem ligações consistentes entre as categorias. Assim, Devido à proximidade dos construtos expressos no mapeamento da Figura 24, verificou-se ligação entre as categorias “Alta” Qualidade de Vida no Trabalho e “Média” Síndrome de *Burnout* (QVT: ALTA com BURNOUT: MEDIO) e “Baixa” Qualidade de Vida no Trabalho e “Alta” Síndrome de *Burnout* (QVT: BAIXA com BURNOUT: ALTO). As categorias QVT: MEDIA com BURNOUT: BAIXO não demonstraram ligação próxima entre as categorias analisadas.

Estes dados evidenciam que profissionais com insatisfação com os níveis de QVT possuem forte predisposição no desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*. Assim, profissionais com nível alto de QVT mesmo que satisfeitos podem ter *Burnout* em nível intermediário. Deste modo, os resultados da análise de dados evidenciam associação por meio da proximidade das extremidades (baixa e alta) de satisfação com os aspectos de QVT no desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* dos profissionais da amostra. Estes achados, vão ao encontro dos achados de Trigo; Teng e Hallak (2007) que destacam relação direta entre a qualidade de vida no trabalho e a Síndrome de *Burnout*. Sendo que, todos os atores envolvidos neste processo saem perdendo, o profissional sofre com as consequências físicas, mentais e emocionais e a organização tem prejuízos econômicos.

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

Os resultados obtidos neste estudo evidenciaram relação direta entre os aspectos da abordagem biopsicossocial de QVT com as dimensões da Síndrome de *Burnout* em profissionais de nível operacional, intermediário e liderança. No entanto, pode-se observar que, os aspectos biológicos e psicológicos não têm relação próxima na análise de correspondência com o *Burnout*. Por outro lado, os aspectos sociais e organizacionais em níveis baixos possuem relação próxima com o burnout em nível alto. Neste sentido, os resultados desta análise demonstram que no geral, a satisfação com os aspectos de QVT em níveis baixos gera esgotamento emocional e despersonalização em níveis altos, bem como, a síndrome de burnout.

É interessante, no entanto, em níveis baixos a Qualidade de Vida no Trabalho impacta mais significativamente no *Burnout* do que em níveis altos. Embora, os aspectos biológicos e sociais não tenham demonstrado relação, o profissional deve ser compreendido como complexo-psicossomático composto de potencialidades que respondem simultaneamente as condições da vida, fatores esses que contribuem para a formação integral do ser humano (LIMONGI-FRANÇA, 1996; SAMPAIO, LUZ, 2009).

Em relação ao cenário percebe-se a relevância de compreender que os aspectos organizacionais e sociais em níveis baixos que impactam negativamente na satisfação e bem-estar dos profissionais que compõem as organizações públicas e privadas de Santa Cruz do Sul/RS, e conseqüentemente, na saúde mental. Assim, como elemento de gestão

organizacional, a abordagem biopsicossocial de QVT deve dar sustentação para o desenvolvimento sustentável do trabalho, com credibilidade comunitária e social, integração psicossocial e no mapeamento de necessidades e expectativas através do contrato psicológico (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo tem como finalidade apresentar uma síntese dos resultados obtidos por meio das análises de dados. Para tanto, faz-se necessário retomar o objetivo geral do estudo: “*Analisar possíveis relações entre a Qualidade de Vida no Trabalho e as dimensões da Síndrome de Burnout em profissionais urbanos de organizações públicas e privadas de Santa Cruz do Sul/RS*”. A fim de atender a tal proposta, primeiramente, teve-se o intuito de: “Identificar o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos indivíduos da amostra”.

Com intuito de responder este objetivo identificou-se o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos indivíduos da amostra. Os dados obtidos nesta análise revelaram que a caracterização geral do perfil da amostra é composta predominantemente por mulheres, casadas, com nível superior e idade entre 16 a 35 anos. Em relação ao perfil profissional verificou-se que a maior parte dos respondentes encontra-se em organizações do setor privado, desenvolvendo atividades de nível operacional.

Foi identificado também a percepção dos entrevistados verso a satisfação dos indicadores de qualidade de vida no trabalho a luz da abordagem biopsicossocial. Desta forma, destaca-se que Qualidade de Vida no Trabalho – QVT acontece quando a organização é capaz de proporcionar aos profissionais oportunidades de desenvolvimento e satisfação de suas expectativas e necessidades. Em suma, todas as questões relativas aos aspectos da abordagem biopsicossocial de QVT possuem incompatibilidades nas respostas, o que foi constatado pelo desvio padrão relativamente alto encontrado na maioria das questões abordadas. Estes paradoxos podem ser oriundos de diversos aspectos, tais como a natureza do trabalho, o tipo da organização, a cultura organizacional, o nível profissional, o reconhecimento, entre outros, apresentando, de um lado, profissionais muito satisfeitos e, de outro lado, profissionais muito insatisfeitos com os aspectos estudados.

Segundo os postulados de Oliveira (2002), a satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho contabiliza a diferença entre o que o profissional necessita e o que ele recebe do seu trabalho. Dessa forma, a satisfação se expressa a partir da concordância ou discordância do profissional sobre o grau de realização de duas necessidades intrínsecas e extrínsecas do trabalho.

De modo geral, os resultados na análise da abordagem biopsicossocial indicam certa indiferença por parte dos profissionais em relação aos programas de qualidade de vida no

trabalho, proporcionado pelas organizações. Tal resultado evidencia-se como preocupante, pois as indiferenças podem estar relacionadas à percepção de falhas nos programas de qualidade de vida. No entanto, tais situações geram insatisfação profissional de efeito cumulativo, que podem influenciar no desencadeamento de doenças que afetam a condição física e mental do ser humano (KANIKADAN e LIMONGI-FRANÇA, 2007). Conseqüentemente sugere-se que as organizações re-avaliem suas estratégias de gestão de pessoas e programas de QVT.

Quanto à síndrome de *burnout*, observou-se primeiramente que a amostra pesquisada, não apresenta indicativos da presença da Síndrome, segundo critérios estabelecidos por Schaufeli et al. (2002). Para tais autores, seriam indicativos de *Burnout* altos índices de Exaustão e Despersonalização e baixos índices de Envolvimento Pessoal no Trabalho. Assim, a Exaustão seria a primeira dimensão a surgir como indicativo da patologia, apresentando pontuação mais elevada quando comparada as outras dimensões. No caso deste estudo, verificou-se que a Exaustão, apresentou resultado médio 2,07, indicando que o sentimento de exaustão não é muito frequente nos indivíduos que fizeram parte deste estudo.

Sendo o *Burnout*, um fenômeno multifacetado, que pode se desenvolver ao longo dos anos, não é possível afirmar que os sujeitos de pesquisa não desenvolverão a síndrome. Desse modo, o estudo sugere uma reflexão sobre os possíveis “riscos” – biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais - que os profissionais estão expostos diariamente, principalmente em relação aos potenciais estressores presentes na rotina de trabalho. Destarte, entende-se que a ocorrência de *Burnout*, no ambiente de trabalho, é considerada um problema organizacional e não do indivíduo.

É interessante, no entanto, observar que muito mais do que compreender níveis de QVT e *burnout*, este estudo buscou sinalizações que possibilitassem o direcionamento de estratégias que minimizassem a insatisfação e adoecimento no ambiente de trabalho. Desta forma, a partir das associações realizadas pelo teste qui-quadrado pode-se observar que profissionais jovens, solteiros, casados, com baixa escolaridade tendem a ter maiores níveis de exaustão emocional – EE.

Conforme Benevides-Pereira (2002), características pessoais podem ser desencadeadores ou facilitadoras no desenvolvimento da síndrome de *burnout*. Sendo que, a idade, o nível educacional, o estado civil etc. devem ser considerados na análise do *burnout* (BURKE, 2000; MASLACH, 2005; CARVALHO; MAGALHÃES, 2011). Diante disso, estudos (BURKE, 2000; MASLACH, 2005) apontam profissionais do gênero feminino, jovens e solteiros os mais propensos no desenvolvimento da síndrome de *burnout*. Apesar

disso, a exaustão emocional não é determinada apenas como uma problemática individual, mas sim de incompatibilidades entre a natureza do trabalho ao reconhecimento do lado humano da atividade laboral (HALBESLEBEN; ZELLARS, 2007; LIMA et al., 2009; CORSO; SANTOS; FALLER, 2011; PAIVA et. al, 2013). Há, no entanto que se observar que, aspectos individuais como estilo cognitivo, personalidade,

A partir da técnica análise de correspondência o objetivo geral deste estudo pode ser respondido. Desta forma, destaca-se que os resultados obtidos neste estudo evidenciaram relação direta entre os aspectos da abordagem biopsicossocial de QVT com as dimensões da Síndrome de *Burnout* em profissionais de nível operacional, intermediário e liderança. No entanto, pode-se observar que, os aspectos biológicos e psicológicos não têm relação próxima na análise de correspondência com o *Burnout*. Por outro lado, os aspectos sociais e organizacionais em níveis baixos possuem relação próxima com o burnout em nível alto. Neste sentido, os resultados desta análise demonstram que as variáveis sociais e organizacionais do BPSO impactam diretamente no desenvolvimento do *burnout* quando não supridas.

Macedo e Matos (2008) destacam que é possível obter melhor desempenho, satisfação e motivação a partir da promoção de práticas de QVT no ambiente organizacional. Por outro lado, o mau gerenciamento destes aspectos (cultura, porte da organização, tecnologia, padrões de competitividade no segmento em que atua e etc.) pode gerar problemas de desordem física, emocional e mental. Neste sentido, a análise de correspondência possibilitou compreender que existe relação próxima entre os fenômenos estudados. Contudo, foi verificado que a satisfação com os aspectos a QVT possui maior impacto em níveis baixos do que altos no desenvolvimento da síndrome de *burnout*. Este fato denota a importância da manutenção dos níveis de satisfação com o trabalho principalmente quanto aos aspectos de QVT. Logo, a criação de políticas e práticas de gestão de pessoas visando atender as necessidades humanas de forma integral serve como fonte de bem-estar, prazer, saúde física e mental no trabalho.

As principais limitações da pesquisa foram à escassez de estudos e conceitos na área biopsicossocial de QVT e formas de análise e interpretação dos resultados com profissionais de diferentes categorias profissionais. Além disso, também se destacou como limitações do estudo as dificuldades de acesso a profissionais de: i) baixa escolaridade, ii) nível de liderança; iii) colaboração de profissionais do gênero masculino; e, iv) das reações dos demais profissionais quando submetidos à pesquisa nas organizações onde atuam, aparentemente com receio de impactos posteriores negativos (punições, assédio moral, injustiça, etc.).

Destaca-se que, tendo em vista o tipo de amostra, não probabilística, não permite inferências além do estudo. E apesar de ser um estudo quantitativo, a generalização dos achados não pode ser estendida aos demais profissionais do estado ou mesmo do Brasil, em função das diferenças e também da estrutura e cultura das organizações.

Ressalta-se a necessidade do aprofundamento dos resultados aqui obtidos, investigando outras variáveis, assim como diferentes populações, ou ocupações específicas relacionadas à experiência laboral, uma vez que, a literatura sobre o tema no Brasil, ainda é considerada incipiente. Como sugestão de estudos futuros, sugere-se a replicação desse estudo em outros contextos, assim como, o uso da análise de equações estruturais, a fim de propor um modelo para a explicação da Síndrome de *Burnout* em profissionais brasileiros. Desta forma, destaca-se também a possibilidade de analisar mais detidamente a abordagem biopsicossocial e Síndrome de *Burnout* separadamente, por tipo de organização, nível profissional, gênero, gerações, etc. Sugere-se, ainda, que sejam incluídos novos aspectos ao instrumento de pesquisa, bem como analisar de forma qualitativa, a fim de agregar o maior número de informações acerca da satisfação dos profissionais com os aspectos de QVT.

Dentro de um estudo científico no momento de estruturação, foram identificados diversos desafios a serem enfrentados para a elaboração deste projeto, dentre eles o tempo e acessibilidade de informação foram os mais evidenciados, mas também a complexidade na compreensão dos assuntos acerca da problemática foi relevante na limitação deste estudo. É, neste cenário de diversas limitações para o alcance da problemática deste estudo, que foram criadas estratégias teórico metodológicas para atingir as metas elencadas dentro dos objetivos estruturados nesta pesquisa.

Evidencia-se que a contribuição deste estudo reside na identificação das relações das dimensões da síndrome de *burnout*, com os aspectos da abordagem biopsicossocial de QVT. Entretanto, ressalta-se a necessidade do aprofundamento dos resultados aqui obtidos, investigando outras variáveis, assim como diferentes populações, ou ocupações específicas relacionadas à experiência laboral, uma vez que, a literatura sobre a triangulação dos temas no Brasil, ainda é considerada incipiente. Como sugestão de estudos futuros, indica-se a replicação desse estudo em outros contextos, assim como, o uso da análise de equações estruturais, a fim de propor um modelo para a explicação da Síndrome de *Burnout* em profissionais brasileiros. Desta forma, destaca-se também a possibilidade de analisar mais detidamente a abordagem biopsicossocial e Síndrome de *Burnout* separadamente, por tipo de organização, nível profissional, gênero, gerações, etc. Sugere-se, ainda, que sejam incluídos novos aspectos ao instrumento de pesquisa, bem como analisar de forma qualitativa, a fim de

agregar o maior número de informações acerca da satisfação dos profissionais com os aspectos de QVT.



## REFERÊNCIAS

ALARCON, G., ESCHLEMAN, K. J., BOWLING, N. A. **relationship between personality variables and burnout: a meta-analysis.** Work & Stress, Vol. 23, No. 3, July-September, 244-263. 2009.

AMARAL, R. A. **O sentido do trabalho: visões de um problema nos séculos XIX e XX.** Dissertação (Mestrado) Universidade de São Paulo – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas – Departamento de História – Programa de Pós-graduação em História Social. São Paulo, 2008.

AMORIM, T. N. G. F. **Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos?** Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM) v. 9, n. 1, p. 35-48, Maio 2010. Disponível em: <<http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm/>> Acesso em 26 fev. 2012.

ANTONIO, F. A. A. **A díade gestor-subordinado: as relações entre a compatibilidade dos valores humanos e o estado pessoal de qualidade de vida no trabalho.** (Dissertação Mestrado em Administração) Universidade de São Paulo. São Paulo: SP, 2011.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho.** 8ª reimpressão, São Paulo: Boitempo Editorail, 2006.

ANTUNES, Ricardo. **A crise da sociedade do trabalho.** In: O caracol e sua concha. São Paulo: Boitempo, 2005.

ANVARI, M. R. A.; KALALI, N. S.; GHOLIPOUR, A. **how does personality affect on job burnout?.** International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 2, No. 2, 2011

ARAÚJO, T. L. de ; BENEVIDES-PEREIRA, A. T. ; FRANÇA, I.S.X. ; ALCHIERI, J. C. . **Aspectos sociodemográficos relacionados à síndrome de burnout.** Revista Inspirar, v. 2, p. 6-13, 2010.

AREND, L. S. **Mercado de trabalho e empregabilidade no município de Santa Cruz do Sul/Rs: a percepção dos empregadores.** (Dissertação de mestrado em Desenvolvimento Regional). Edunisc, 2010.

ARENDDT, H. **A vida do espírito: o Pensar, o Querer, o Julgar.** Tradução de Antonio Abranches, César Augusto R. de Almeida, Helena Martins. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 2008.

BAKER, M. J. **Selecting a research methodology.** The Marketing Review. Westburn, 2005.

BATISTA, M. B.; ANTUNES, L. C. IIZUKA, E. S. **Qualidade de vida no trabalho e a produção acadêmica:** In: Anais dos ENAPAD's de 2001 a 2011. XXXVI Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração. Anais Enanpad, 2012. Rio de Janeiro: RS, 2012.

BELLUSCI, S. M. **Doenças profissionais ou do trabalho.** 6. ed. São Paulo: SENAC, 2005.

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

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. O estado da arte do burnout no Brasil. Revista Eletronica InterAção Psy, ano 1, n.1, p. 4-11, 2003.

BERVIAN, P. CERVO, A. **metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

BIANCHI, E. M. P. G. **Sentido do trabalho:** uma demanda dos profissionais e um desafio para as organizações. (Tese de doutorado em administração). Universidade de São Paulo. São Paulo: SP, 2012.

BOAS, A. A. V.; MORIN, E. **Indicadores de qualidade de vida no trabalho para professores de instituições públicas de ensino superior:** uma comparação entre Brasil e Canadá In: XXXVII Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração. Anais: Enanpad, 2013. Rio de Janeiro: RS, 2013.

BRITO, L. C.; REYES, E. J.; RIBAS, F. T. T. **As relações entre a síndrome de *burnout* e a satisfação no trabalho:** uma visão a partir do ambiente social das organizações. In: XXXIV Encontro da Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração - EnAnpad, 2010, Rio de Janeiro. Anais do Enanpad, 2010.

BRITO, L. M. P.; LIMA, H. M. L.; PAIVA, N. S. M. **Qualidade de vida no trabalho & violência simbólica – dias faces de uma mesma moeda?.** In: XXXII Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração. Anais Enanpad. Rio de Janeiro: RJ, 2008.

BURKE, R. J.; RICHARDSEN, A. M. **Organizational-level interventions designed to reduce occupational stressors.** In: P. Dewe, M. Leiter, & T. Cox (Eds.), *Coping, health and organizations* (pp. 191-210). Boca Raton, FL: CRS Press, 2000.

CARLOTTO, M. S. **Síndrome de *burnout*:** Diferenças segundo níveis de ensino. *Psico/PUCRS*, 41(4), 495-502, 2010.

CARLOTTO, M.. **Síndrome de *burnout*: um tipo de estresse ocupacional.** Porto Alegre: Caderno Universitário, Ulbra, 2001.

CARVALHO, C. C.; MAGALHÃES, S. R. **Inteligência Emocional como estratégia de prevenção contra a Síndrome de *Burnout*.** Revista da Universidade Vale do Rio Verde, Três Corações, v. 11, n. 2, p. 540-550. ago/dez, 2013.

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

CODO, W.; MENEZES, I. V. **O que é *burnout*.** In: W. Codo (Coord.). Educação: carinho e trabalho. Petrópolis: Vozes, 2006.

COHEN, A. **Multiple commitments in workplaces: an integrative approach.** Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2003.

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

COUTO, H. A. **Como implantar ergonomia na empresa:** a prática dos comitês de ergonomia. Belo Horizonte: Ergo, 2002.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social.** Tradução de LA Monjardim. 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

DEJOURS, C. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho.** Selma Lancman e Laerte Idal Sznelwar (orgs). Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.

DOURADO, D. C. P.; HOLANDA, L. A.; SILVA, M. M. M.; BISPO, D. A. **Há outra possibilidade?** O sentido do trabalho fora do contexto empresarial: questões preliminares. In:

ENACHE, R. G. **Burnout syndrome and work accidents**. SciVerse SchienceDirect. Procedia - Social and Behavioral Sciences 78 (2013) 170 – 174. 2013.

FEE. **Resumo estatístico RS**. Município. Disponível em: [zhttp://www.fee.tche.br/sitefee/pt/content/resumo/pg\\_municipios\\_detalhe.php?municipio=Santa+Cruz+do+Sul](http://www.fee.tche.br/sitefee/pt/content/resumo/pg_municipios_detalhe.php?municipio=Santa+Cruz+do+Sul)>. Acesso em: 10 fev. 2014.

FELICIANO, K. V. O.; KOVACS, M. H.; SARINHO, S. W. **Sentimentos de profissionais de serviços de pronto-socorro pediátrico: reflexões sobre o burnout**. Revista Brasileira de Saúde e Maternidade Infantil, Recife, v.5, .3, p. 319-328, 2005.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 5. ed. Salvador: Casa da Qualidade,1996.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. **Gestão de Qualidade de vida no trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais**. Disponível em<[http://www.fpl.edu.br/2012/media/pdfs/05.mestrado/dissertacoes\\_2011/dissertacao\\_marcia\\_viana\\_abreu\\_2011.pdf](http://www.fpl.edu.br/2012/media/pdfs/05.mestrado/dissertacoes_2011/dissertacao_marcia_viana_abreu_2011.pdf)> Acesso em: 25 out.2012.

FRANÇA JÚNIOR, N. R.; PILATTI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho**. In: *SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO*, 11., 2004, Bauru. Anais... Bauru: UNESP, 2004.

FRANÇA, A. C. L. **Indicadores empresariais de qualidade de vida com abordagem BPSO metodologia e ferramentas (prelo)**. v. 1. 200 p. São Paulo: Saraiva, 2012.

FRANÇA, H. H. **A síndrome de burnout**. Revista Brasileira de Medicina, 44, 8,197-199. 1987.

FREUDENBERGER, H. **Staff burnout**. Journal of Social Issues. 30: 159-165, 1974.

GENUÍNO, S. L. V.; GOMES, M. S.; MORAES, E. M. **O estresse ocupacional e a síndrome de burnout no ambiente de trabalho: suas influências no comportamento dos professores da rede privada do ensino médio de João Pessoa**. Revista Anagramas: Revista Científica Interdisciplinar da Graduação, ano 3, 2 ed. fev. 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GOMES, J.; VERGARA, S. **Sentimentos, subjetividade e supostas resistências à mudança organizacional**. Revista de administração de empresas. São Paulo, v. 43, n. 3, p. 10-21, jul/set. 2003.

GRUPO MOW International Research Team. **The meaning of working**. New York: Academic Press, 1987.

HACKMAN, J.; OLDHAN, G. **Development of job diagnostic survey**. Journal of Applied Psychology, 60(2), 159-170. 1975.

HAIR Jr. J. F.; BLACK; ANDERSON, R. E; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAKANEN, J. J.; BAKKER, A. B.; SCHAUFELI, W. B. **Burnout and work engagement among teachers**. Journal of School Psychology, v.43, p. 495-513, 2006.

HALBESLEBEN, J. R. B.; ZELLARS, K. **Stress e a interface trabalho-família**. In: ROSSI,

HOLLENBECK, J. R; WAGNER III, J. A. **Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**. 4. ed. São Paulo, SP: Saraiva. 2003.

IBGE. **Mulheres e Mercado de Trabalho no Brasil**. Disponível em: <<http://www.ibge.org.br>> Acesso em 14 de dez. 2013.

JOHNSON, S., COOPER, C. L., CARTWRIGHT, S.; DONALD, I.; TAYLOR, P.; MILLET, C. (2005) **A vivência do stress relacionado ao trabalho em diferentes ocupações**. In: A. M. Rossi, P. L. Perrewé, & S. L. Sauter (Orgs.). Stress e qualidade de vida no trabalho (pp. 65-77). São Paulo: Atlas, 2005.

KANIKADAN, A. Y. S.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **A qualidade de vida no trabalho dos professores de inglês**. RBGN, São Paulo, v. 9, n. 25, p. 59-80, set./ dez. 2007.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LEE, K.; CARSWELL, J.J.; ALLEN, N. **A meta-analytic review of occupational commitment: relations with person and work – related variables**. Journal of Applied work-related variables. Journal of Applied Psychology, 85, 799-811, 2000.

LEITE, M. P. **O trabalho e suas reconfigurações: conceitos e realidades.** In: 32º. Encontro Anual da ANPOCS. GT: Trabalho e Sindicato na Sociedade Contemporânea. Caxambu: 27 a 31 de outubro de 2008.

LEITER, M. P.; MASLACH, C. **The impact of interpersonal environment on *burnout* and organizational commitment.** Journal of Organizational Behavior, 1998.

LIMA, N. K. N.; LIMA, C. F.; SILVA, E. S.; OLIVEIRA, J. A. ***Burnout*: analisando a síndrome no ramo das indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte.** In: XXXII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000.** São Paulo: FEA-USP, 1996. Tese de doutorado. 1996.

\_\_\_\_\_. **qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios das empresas** In Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro: vol. 1, nº 2, p. 79-83, abr./mai./jun. 1997.

\_\_\_\_\_. **Práticas de recursos humanos - PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** 1. ed. v. 1. 267 p. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_. **Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais.** São Paulo: Saraiva, 2008.

\_\_\_\_\_. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009

\_\_\_\_\_. **Práticas de recursos humanos PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho - uma abordagem psicossomática.** v. 1. 191 p. São Paulo: Atlas, 2012.

LIN, L. P.; LIN, J. D. **Job *Burnout* amongst the institutional caregivers working with individuals with intellectual and developmental disabilities: utilization of the chinese version of the copenhagen burnout inventory survey.** Research in Autism Spectrum Disorders, . Research in Autism Spectrum Disorders, 7, 777–784. 2013.

LOPES, M. C.; REGIS FILHO, G. I. **A motivação humana no trabalho:** o desafio da gestão em serviços de saúde pública. *Revista de Administração* . v. 39, n. 1, p. 62-75, 2004.

LOURENÇO, C. D.; FERREIRA, P. A.; BRITO, M. J. **O significado do trabalho para uma executiva:** a dimensão do prazer. In: XXXIII Encontro Nacional de Administração. Anais: Enanpad, 2009. Rio de Janeiro: RJ, 2009.

MACEDO, J.; MATOS. A. **Qualidade de vida no trabalho:** um estudo realizado com os funcionários da Unicentro, do campus de Irati. Disponível em: <web03.unicentro.br/especializacao/.../32-Ed3\_CS-QualidadeRE.pdf>, 2007. Acesso em: 02 Abr. 2012.

MARANHÃO, M. L.; SÁ, M. A. D. **Cultura organizacional e práticas de qualidade de vida no trabalho:** um estudo de múltiplos casos em palcos organizacionais de restaurantes do recife – PE. In: XXXVII Encontro Nacional de Administração. Anais: Enanpad, 2013. Rio de Janeiro: RJ, 2013.

MAROCO J.; TECEDDEIRO M.; MARTINS P.; MEIRELES A. **O burnout como fator hierárquico de 2ª ordem da escala de burnout de Maslach.** *Análise Psicológica*, 4(26):639-649, 2008.

MARQUES, A. L.; BORGES, R. S. G.; ADORNO, R. D. **A LDB/96 e a qualidade de vida no trabalho:** com a palavra os docentes da rede pública de Belo Horizonte. *Revista de Ciências da Administração*, 10(20), 72-94, 2008.

MARTEL, J. P.; DUPUIS, G. **Quality of work life:** Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, v. 77, p. 333-368, 2006.

MASLACH, C. **Burnout:** The cost of caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1982.

\_\_\_\_\_. **A multidimensional theory of burnout.** In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 68-85). Norfolk, UK: Oxford University Press. 2000.

\_\_\_\_\_. **Entendendo o burnout.** In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. (Org.). *Stress e qualidade de vida no trabalho*. São Paulo: Atlas, 2007.

MASLACH, C.; JACKSON, S. **Maslach burnout inventory.** Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press. 1986.

MASLACH, C. S. E.; JACKSON, S.; LEITER, M. P. **The Maslach *burnout* inventory - test manual**. 3. ed. Palo Alto, CA. Consulting Psychologist Press, 1996.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **The truth about *burnout***: how organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey Bass, 1987.

\_\_\_\_\_. **Take this job and ...love it**. *Psychology Today*, 32, 50-57, 1999.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. **Job *burnout***. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. 2001.

MENDES, A. M.; TAMAYO, A. **Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho**. *PSICO-USF*, v. 6, n.1 , p. 39-46, jan./jun., 2002.

MENDES, F. M. P. **Incidência de *burnout* em professores universitários**. (Dissertação de mestrado em engenharia de produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

MORIN, E. Os Sentidos do Trabalho. **RAE. Revista de Administração de Empresas**. v. 41, n. 3, p. 8-19, jul./set., 2001.

MOW, International Research Team. **The Meaning of Working**. Academic Press, London, 1987.

MUROFUSE, N. T.; ABRANCHES, S. S.; NAPOLEÃO, A. A. **Reflexões sobre estresse e *Burnout* e a relação conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Editora, 2006.

NADLER, B. A.; LAWLER, E. E. **Quality of work life**: perspectives and directions. In: NORONHA, A. E. Beneméritos empresários: história social de uma elite de origem imigrante do sul do Brasil, Santa Cruz do Sul. (1905-1966). (Dissertação de Mestrado em Ciências Sociais). PUC/RS, Porto Alegre: RS, 2012.

OFFE, C. **Trabalho**: a categoria-chave na sociologia? *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. São Paulo: ANPOCS, 10(4), 1989.

OLIVEIRA, R. O.; SILVA, I. B.; CASTRO, D. S. P.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho - QVT dos professores de ensino técnico federal:** os fatores biopsicossociais e organizacionais de satisfação. Revista de Administração da UNIMEP – v.11, n.2, Maio/Agosto – 2013.

OLIVEIRA, R. R. **Qualidade de vida no trabalho - qvt e responsabilidade social empresarial – RSE:** Um estudo sobre a satisfação de QVT com funcionários voluntários em programas de RSE. (Dissertação de Mestrado). Universidade Metodista de São Paulo (UMESP), São Bernardo do Campo, 2008.

OLIVEIRA, R. R.; OLIVEIRA, G. M.; PEREIRA, J.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Satisfação com a qualidade de vida no trabalho – QVT:** estudo comparado entre grupos do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos – PROEJA. In: XIII Seminário em Administração. Anais: SEMEAD, 2010. São Paulo: SP, 2010.

OLIVEIRA, R. R.; SILVA, I. B.; CASTRO, D. S. P. LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT dos professores de ensino técnico federal:** os fatores biopsicossociais e organizacionais de satisfação. Revista de Administração da Unimep. v. 11, n. 2. 2013.

OLIVEIRA, S. L. **Sociologia das organizações:** uma análise do homem e das empresas no ambiente competitivo. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.  
Organizational Dynamics. 11 (7), p.20-30, 1983.

RICHARDSON, R. J. Pesquisa Social: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PAIVA, K. C. M.; DUTRA, M. R. S.; BARROS, V. R. F.; SANTOS, A. O. **Estresse ocupacional e burnout de jovens trabalhadores.** In: XXXVII Encontro Nacional de Administração. Anais: Enanpad, Rio de Janeiro: RJ, 2013.

PAPP, H. **Adaptação para o português do Maslach Burnout Inventory - General Survey.** Itajaí. 2007

PERREWÉ, P. L.; ROSSI, A.; SAUTER, S. **Stress e qualidade de vida no trabalho:** perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas: 2007

PINTO, L. B.; BOAS, A. A.; PEREIRA, J. R. **A qualidade de vida no trabalho para os servidos técnico-administrativos de uma universidade federal em Minas Gerais.** In: XXXVII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro/RJ, 2013. Psychology, Vol. 85, Nº 5, 799-811, 2000.

REGO, R. C. F. S.; FERREIRA, M. S.; COSTA, T. K. **Burnout**: analisando a incidência da síndrome nos professores do curso de ciências contábeis da Universidade Federal do Piauí. In: VII Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD. Anais EnEO, 2012. Curitiba: PR, 2012.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROCHA, S. H. T. **O clima organizacional e sua influência na qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso na direção geral do ambiente. (Monografia De Graduação). Universidade Jean Piaget de Cabo Verde. Cidade da Praia, Cabo Verde, 2014.

SANTANA, L. L. S.; CUNHA, N. R. S.; MOURA, L. R. C.; OLIVEIRA, A. R. A **mensuração dos fatores de satisfação dos gestores escolares da rede pública em Minas Gerais, utilizando-se um modelo de Qualidade de Vida no Trabalho**. In: Encontro de Administração Pública e Governança. Anais EnAPG, 2010. Vitória: ES, 2010.

SCHAUFELI, W. B.; LEITER, P. M.; MASLACH, C. **Burnout: 35 years of research and practice , career development international**, v. 14, n. 3, pp. 204-220. 2009.

SCHAUFELI, W., ENZMANN; D. **The burnout companion to study on practice – A critical analysis**. London; Taylor & Francis, 1998.

SCHAUFELI, W.; BAKKER A. **UWES: Utrecht, work engagement scale preliminary manual**. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. 2003.

SCHAUFELI, W.; SALANOVA, M. **Work engagement: on how to better catch a slippery concept**. European Journal of Work and Organizational Psychology, 20(1), 39-46. 2011.

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

SOUZA, R. S. S.; TRIGUEIRO, R. P. ALMEIDA, T. N.; OLIVEIRA, J. A. **A Pós-Graduação e a Síndrome de Burnout**. In: XXXIII Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração. Anais Enapad. São Paulo: SP, 2009.

SWAMINATHAN, P. S.; RAJKUMAR, S. **Study on stress levels in organizations and their impact on employees' behavior**. Management and Labour Studies, 35(1), 59-71. 2010.

TAMAYO, M. R. **Burnout**: aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In A. Tamayo (Ed.), *Estresse e cultura organizacional* (pp. 75-105). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2008.

TEIXEIRA, A. P. P. PETUCO, C. F. GAMARRA, L. T. KUHNSLER, C. **O sentido do trabalho**: uma análise a luz das gerações X e Y. In: XXXVIII Encontro Nacional de Pós Graduação em Administração. Anais Enanpad. Rio de Janeiro: RJ, 2013.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. **Sentidos e significados do trabalho**: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. *Psicologia & Sociedade*, v. 19, Ed. Especial 1, 2007.

TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos**. *Rev. Psiq. Clín.*, v. 34, n. 5, p. 223-233, 2007.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho – origem, evolução e perspectivas**. *Caderno de pesquisas em administração*, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VENSON, A. B. S.; FIATES, G. G. S.; VENSON, D.; CARNEIRO, M. L. **Uma análise da relação entre a qualidade de vida no trabalho e o desempenho organizacional**: um estudo nas melhores empresas para se trabalhar. In: XXXV Encontro Nacional de Administração. Anais Enanpad, 2011. Rio de Janeiro: RJ, 2011.

WALTON, R. E. Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21. 1973.

WESTLEY, W. **Qualidade de vida no trabalho**: problemas e soluções. Rio de Janeiro: Ineisa, 1979.

WHITMAN, D. S.; VAN ROOY, D. L.; VISWESVARAN, C. **Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units**: a meta-analysis of collective constructo relations. *Personnel Psychology*, 63, 41-81, 2010.

World Health Organization (WHO). **The World Health Report 2001**. Mental Health: New Understanding, New Hope. Consultado em dezembro de 2013. Retirado de: <http://www.who.int/whr/2001/en/>. 2010.

WINK, R. **Santa Cruz do Sul**: urbanização e desenvolvimento. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2002.

XAVIER, J. W. J.; RIOS, O. L. FRANÇA-BOTELHO, A. C. **Qualidade de vida no trabalho, o desafio de vencer a síndrome de *burnout* e suas consequências.** Revista Saúde e Pesquisa, v. 6, n. 1, p117-121, jan/abr. 2013.

## **ANEXOS**



## ANEXO A - Dados Sócio-demográficos



Universidade Federal de Santa Maria  
 Centro de Tecnologia  
**Programa de Pós-Graduação em Engenharia de  
 Graduação**



**Idade:** \_\_\_\_\_

**Gênero:**

1. ( ) Feminino
2. ( ) Masculino

**Cidade:**

1. ( ) Santa Cruz do Sul
2. ( ) Outra. Qual? \_\_\_\_\_

**Estado Civil:**

1. ( ) Casado(a)/União estável
2. ( ) Solteiro(a)
3. ( ) Separado(a)/Divorciado(a)

**Tipo de Instituição Onde Trabalha?**

1. ( ) Pública
2. ( ) Privada
3. ( ) Terceiro Setor

**Ramo da Organização:** \_\_\_\_\_

**Qual sua função na empresa?** \_\_\_\_\_

**Você está exercendo sua função porque gosta?**

1. ( ) Sim
2. ( ) Não

**Escolaridade:**

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| ( ) Ensino Fundamental incompleto | ( ) Ensino Fundamental Completo              |
| ( ) Ensino Médio Incompleto       | ( ) Ensino Médio Completo                    |
| ( ) Superior incompleto           | ( ) Superior completo ( ) Outro. Qual? _____ |

**ANEXO B - Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) (Maslach, 1996)**

Universidade Federal de Santa Maria  
Centro de Tecnologia  
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Graduação

**SÍNDROME DE BURNOUT**

A seguir, há 16 afirmativas relacionadas com o sentimento em relação ao trabalho. Por favor, leia com atenção cada uma das afirmativas e decida se você já se sentiu deste modo em seu trabalho.

**Instruções:**

Se você nunca teve estes sentimentos, escreva um “0” (zero) no espaço antes da afirmativa.

Se você já teve este sentimento, indique com que frequência você o sente, escrevendo o número (de 1 a 6) que melhor descreve com que frequência você se sente dessa maneira.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Algumas vezes, ao ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Algumas vezes durante o mês	Uma vez por semana	Algumas vezes durante a semana	Todo dia

	0	1	2	3	4	5	6
1- Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho							
2- Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho							
3- Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho							
4-Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim							
5-Sinto-me acabado por causa do meu trabalho							
6-Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado							
7-Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que assumi esse cargo							
8-Tornei-me menos entusiasmado com o meu trabalho							
9-Tornei-me mais descrente sobre se o meu trabalho contribui para algo							
10-Duvido da importância do meu trabalho							
11- Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho							
12-Realizei muitas coisas valiosas no meu trabalho							
13-Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho							
14-Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização							
15-Na minha opinião, sou bom no que faço							
16-No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.							

## ANEXO C - Abordagem Biopsicossocial BPSO-96 (Limongi-França, 1996)



Universidade Federal de Santa Maria  
Centro de Tecnologia  
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de  
Graduação



### QUESTIONÁRIO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Continue atribuindo notas de 1 a 5 para as próximas afirmações, considerando seu nível de **SATISFAÇÃO** sobre os assuntos:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
	1	2	3	4	5
1	Imagem da empresa junto aos funcionários (satisfação geral com a organização)				5
2	Oportunidades de treinamento e desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes				5
3	Melhorias nos processos de trabalho e também novas tecnologias e modernização				5
4	A organização permite opiniões e auxílio na tomada de decisão				5
5	Agilidade e eficiência nos processos administrativos (ausência de burocracia)				5
6	Respeito à diversidade e valorização da organização com os funcionários				5
7	Equipamentos disponíveis para desenvolvimento do trabalho				5
8	Condições da estrutura física (conforto, iluminação, ventilação, ruídos, limpeza e higiene)				5
10	Alimentação (Serviços de refeitório e bar, vale-alimentação e etc.)				5
11	Serviços de assistência médica e apoio nos gastos com a saúde				5
12	Jornada de Trabalho (Carga Horária)				5
14	Critérios de Recrutamento, seleção e promoção de funcionários.				5
15	Formas de avaliações do seu desempenho no trabalho				5
16	Relacionamento Interpessoal (Clima de camaradagem entre as pessoas na empresa)				5
17	Oportunidade de crescimento profissional				5
18	Salário (Remuneração justa e adequada)				5
19	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais				5
20	Autonomia/Liberdade para desenvolver o próprio trabalho				5
20	Benefícios e convênios (aposentadoria privada, transporte, farmácia e etc.)				5
21	Condições de lazer e descanso/relaxamento no local de trabalho				5
22	A organização respeita os direitos trabalhistas (salário, férias, carga horária e etc.)				5
23	Ajuda de custo para cursos externos (línguas, faculdade, cursos técnicos, profissionalizantes, etc.).				5
24	Ambiente Social da Empresa (Bem-estar, Qualidade de Vida, Comunicação interna, Liderança)				5
25	Forma como superiores tratam os funcionários (respeito, confiança, exemplo, ética e etc)				5