

Fatores associados à síndrome de *burnout* em funcionários públicos municipais

Clarice Schoenardie Mallmann
Psicóloga

Lílian S. Palazzo
Mary Sandra Carlotto
Denise Rangel Ganzo de Castro Aerts
Universidade Luterana do Brasil – Canoas

Resumo: Trata-se de estudo transversal – com amostra representativa de servidores públicos municipais de uma cidade da região metropolitana de Porto Alegre-RS – que investigou a síndrome de *burnout* e sua associação com características do cargo, percepção sobre o trabalho e contexto laboral. Utilizaram-se o Maslach Burnout Inventory, versão de Human Services Survey, e um questionário. A dimensão exaustão emocional teve os maiores índices, associando-se, principalmente, com trabalho à noite, turno integral ou variado e licenças de saúde. As três dimensões se associaram significativamente com variáveis que refletiam percepção negativa do ambiente e contexto do trabalho; baixa realização profissional só se associou com variáveis relacionadas à percepção do trabalho e contexto laboral, além de licenças de saúde, mas com nenhuma referente às características do cargo. O estudo mostra a importância da organização do trabalho no desenvolvimento da síndrome e a necessidade de intervenções preventivas, principalmente no âmbito das relações interpessoais.

Palavras-chave: síndrome de *burnout*; servidores públicos; saúde do trabalhador; trabalho; estresse.

ASSOCIATE FACTORS AT BURNOUT SYNDROME IN MUNICIPAL PUBLIC WORKERS

Abstract: It is a cross-sectional study aimed to evaluate the Burnout Syndrome in public workers of a city's metropolitan region of Porto Alegre – RS, and its possible associations with characteristics of the position and the perception of type of work and workplace. The instrument used was composed of the Maslach Burnout Inventory, version Human Services Survey and a questionnaire. The Emotional Exhaustion dimension had higher scores. There was a relation, mainly of night shift, day shift or varied shifts to the health absences. The three dimensions of Burnout were associated with the variables that revealed dissatisfaction with the type of work and workplace. Low level of professional fulfillment was only associated to the variables related to the work perception and the labor context as well as health absences. Neither of them were related to the characteristics of the position of the worker. The study shows the importance of the work organization on the development of the syndrome and the necessity of preventive interventions, mainly regarding the interpersonal relationships at work.

Keywords: burnout syndrome; public workers; workers' health; work; stress.

FACTORES ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES PÚBLICOS MUNICIPALES

Resumen: Estudio transversal con una muestra representativa de los trabajadores del ayuntamiento de una ciudad de la Comunidad de Porto Alegre – RS, que investigó el síndrome de *burnout* y su asociación con características de la función ejercida, percepción acerca del trabajo y contexto laboral. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory, versión *Human Services Survey* y un cuestionario. La dimensión agotamiento emocional fue la que tuvo los más altos índices y estuvo asociada con trabajo nocturno, turno completo o variado y ausentismo laboral por problemas de salud. Hubo asociación estadísticamente significativa

entre las tres dimensiones y variables que reflejan una percepción negativa del ambiente y contexto laboral. Baja realización profesional tuvo asociación tan solo con variables relativas a la percepción del trabajo y contexto laboral, y absentismo laboral por problemas de salud, pero no presentó asociación con características de la función ejercida. El estudio demuestra la importancia de la organización del trabajo en el desarrollo del síndrome y la necesidad de intervenciones preventivas principalmente en el ámbito de las relaciones interpersonales.

Palabras clave: síndrome de *burnout*; trabajadores públicos; salud del trabajador; trabajo; estrés.

Introdução

A síndrome de *burnout* (SB) é um fenômeno psicossocial que surge como uma resposta crônica aos estressores interpessoais ocorridos na situação de trabalho, sendo constituída de três dimensões relacionadas, mas independentes: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional (MASLACH; SCHAUFELLI; LEITER, 2001; MASLACH, 2003). A exaustão emocional (EE) é caracterizada pela falta ou carência de energia ou entusiasmo e por sentimento de esgotamento de recursos. A despersonalização (DP) faz que o profissional passe a tratar clientes, colegas e a organização de forma distante e impessoal. Por fim, a baixa realização profissional (BRP) caracteriza-se por uma tendência de o trabalhador se autoavaliar de forma negativa, sentindo-se infeliz e insatisfeito com seu desenvolvimento profissional (MASLACH, 2003).

Burnout apresenta graus diferentes de manifestação, frequência e intensidade, por ser um processo gradual e cumulativo. Quanto à frequência, o menor grau está presente quando ocorre o aparecimento esporádico dos sintomas, e o maior grau, quando a presença é permanente. Em relação à intensidade, o nível baixo caracteriza-se pela presença de sentimentos de irritação, esgotamento, inquietação e frustração. O nível alto caracteriza-se pela ocorrência de doenças e somatizações (MASLACH; LEITER, 1999).

Os primeiros sentimentos negativos que surgem são direcionados aos desencadeantes do processo, ou seja, clientes e colegas de trabalho. Posteriormente, com o progresso da síndrome, esses sentimentos atingem amigos, familiares e, por último, o próprio profissional. As consequências podem ser graves, pois sua ocorrência se vincula à diminuição das habilidades no desenvolvimento das tarefas, mal-estar físico, depressão, ansiedade, dificuldade nas relações interpessoais, déficit no desempenho do trabalho, aumento do absenteísmo, da rotação de funcionários, bem como intenção de desistir do trabalho e pouco comprometimento organizacional (KOHAN; MAZMANIAN, 2003; TUCUNDUVA et al., 2006).

O modelo proposto por Maslach é o mais reconhecido e amplamente utilizado em grande parte dos estudos dedicados à síndrome de *burnout*. Ele enfatiza a importância das características do trabalho como fatores causadores da síndrome (MASLACH; SCHAUFELLI; LEITER, 2001).

Cordes, Dougherty e Blum (1997), ao revisarem vários estudos, afirmaram que uma das categorias mais importantes nas pesquisas de *burnout* consiste nas características do cargo, sendo o aspecto mais crítico a relação entre o ocupante e sua clientela. Outra categoria relevante é constituída pelas características organizacionais relacionadas ao contexto onde o trabalho é executado.

Com relação às características do cargo, estudos têm evidenciado que o tipo de trabalho executado (KAHN, 1978), a pouca experiência profissional (BARRÍA, 2002; BONTEMPO; 1999; DOLAN, 1987; MOHAMMED, 1995), o tempo de trabalho (GRAU; SUÑER; GARCIA, 2005), a elevada expectativa profissional (CHERNISS, 1995; MASLACH; JACKSON, 1984; CORDES; DOUGHERTY; BLUM, 1997), a carga horária (BENEVIDES-PEREIRA; NEVES 2007; CARLOTTO; PALAZZO, 2006; MASLACH, 1976), o trabalho noturno (PEIRÓ, 1997), a pressão e a sobrecarga (TAKEDA et al., 2005; ROTHMANN; ESSENKO, 2007), e a quantidade e frequência do contato com a clientela (CORNELIUS; CARLOTTO, 2007; CORDES; DOUGHERTY; BLUM, 1997; MASLACH, 1976) são fatores importantes que se relacionam à síndrome de *burnout*.

Vários estudos têm relatado associação entre o contexto do trabalho e a síndrome de *burnout* (GAINES; JERMIER, 1983; JENARO; FLORES; ARIAS, 2007; LAUTERT, 1995; RÍOS-CASTILLO et al., 2007). Um clima organizacional percebido como gerador de estresse ou má qualidade de vida no trabalho tem mostrado forte associação com altos níveis nas três dimensões que compõem a síndrome de *burnout* (GRAU; SUNER; GARCIA, 2005; PANDO et al., 2004). Situações como falta de incentivo por parte dos superiores, pouca perspectiva de solução de problemas estruturais, carência de uma rede social de apoio, falta de autonomia (COSTA, 2003) e conflito nas relações interpessoais (TUCUNDUVA et al., 2006) são reconhecidas como desencadeantes da síndrome.

A gestão pública apresenta algumas especificidades: apego às regras e rotinas, supervalorização da hierarquia, paternalismo nas relações, apego ao poder etc. (PIRES; MACÊDO, 2006). Embora possua a missão de prestar serviços à sociedade, esse tipo de gestão encontra-se, habitualmente, em contradição com a limitação dos recursos. Quando estes estão disponíveis, tendem a depender de decisão política e das flutuações da capacidade econômica do Estado. Essas questões são relevantes na medida em que determinam aspectos importantes do exercício funcional do trabalhador nesse contexto.

Ainda que as situações e os riscos vivenciados pelos trabalhadores relacionados à organização do trabalho não apenas persistam como importantes problemas de saúde pública, mas também têm se agravado sensivelmente do ponto de vista da vigilância em saúde (SATO; BERNARDO, 2005), poucos estudos têm focado servidores públicos como coletivo laboral. Considerando o exposto, o presente estudo teve como objetivo investigar a síndrome de *burnout* e sua associação com características do cargo e percepção do trabalho e do contexto laboral em servidores públicos municipais de um município da região metropolitana de Porto Alegre, Rio Grande do Sul.

Método

A população-alvo é constituída de 4.304 servidores públicos ativos pertencentes à prefeitura. Para o cálculo do tamanho da amostra, utilizaram-se, como parâmetros, uma prevalência estimada de 50%, um erro de ± 3 e nível de confiança de 95%, totalizando 833 sujeitos. A esses foram acrescentados 10% para as prováveis perdas, ficando a amostra estimada em 925 participantes. A seleção foi realizada por meio de sorteio simples no programa Excel, utilizando o número de matrícula dos funcionários ativos fornecido pela Secretaria Municipal de Administração da referida instituição.

Foram contatados 927 trabalhadores, sendo 48 (5,2%) contabilizados como perdas: 17 pessoas (1,8%) recusaram-se a responder, 10 (1,1%) não foram encontradas, 20 (2,2%) estavam afastadas por licença saúde, e um (0,1%), por ser surdo, mudo e analfabeto funcional. Assim, a amostra foi composta por 879 sujeitos.

As variáveis estudadas foram divididas em quatro blocos, e os três primeiros foram elaborados especificamente para o estudo. O primeiro bloco englobou variáveis socio-demográficas que foram utilizadas para caracterizar a amostra (sexo, idade, situação conjugal, número de filhos, anos de estudo). O segundo foi composto por variáveis relacionadas às características do cargo (tempo de trabalho na instituição, nível hierárquico ocupado, função exercida, tempo em que exerce a função, turno de trabalho, carga horária, presença de plantões noturnos, plantões em fins de semana, contato com o público, deslocamento com regularidade, presença de risco físico) e à presença de licença de saúde. O terceiro bloco de perguntas foi elaborado para medir variáveis relacionadas à percepção do trabalho e do contexto laboral com opções de respostas do tipo Likert (nível de estresse percebido, percepção do ambiente de trabalho, influência na tomada de decisões, reconhecimento pelo trabalho executado, relacionamento com colegas). O quarto se constituiu do Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Maslach e Jackson (1986). O inventário, traduzido e adaptado por Benevides-Pereira (2001) é autoaplicado e totaliza 22 itens que avaliam as três dimensões de *burnout*: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. Em sua versão americana, a frequência das respostas é avaliada por meio de uma escala de pontuação que varia de 0 a 6. Utiliza-se, neste estudo, o sistema de pontuação de 1 a 5, também usado por Tamayo (1997) na adaptação brasileira do instrumento, pois foi verificado que os sujeitos apresentavam dificuldade em responder a muitos itens do instrumento por causa da especificidade da escala original. Utilizam-se, então, o 0 para "nunca", 1 para "quase nunca", 2 para "algumas vezes", 3 para "regularmente", 4 para "bastantes vezes", 5 para "quase sempre" e 6 para "sempre".

O cálculo dos escores das dimensões deu-se pelo somatório das questões que compõem, cada uma delas, escores entre 9 e 45 para EE, entre 5 e 25 para DP e entre 8 e 40 para BRP. No estudo das propriedades psicométricas, validade de construto e fidedignidade do MBI-HSS, realizado por Carlotto e Câmara (2007), em uma amostra multifuncional, identificou-se estrutura fatorial semelhante ao instrumento original, ou seja, três fatores claramente definidos e valores de alfas de Crombach (α) que sugerem uma confiabilidade de moderada a alta. O presente estudo, também com uma amostra multifuncional, ratifica essa análise, uma vez que a exaustão emocional e a baixa realização profissional apresentaram alto índice de consistência interna (EE $\alpha = 0,90$; BRP $\alpha = 0,80$), e a despersonalização, índice médio de consistência interna ($\alpha = 0,65$).

O estudo piloto foi realizado com 49 sujeitos, que não participaram posteriormente do desenvolvimento da pesquisa, para alterações e correções no questionário, adequando-o à população-alvo.

Os dados foram coletados por uma equipe de alunos da pós-graduação e graduação da área da saúde da Universidade Luterana do Brasil (Ulbra), previamente capacitados.

Cada sujeito sorteado foi localizado na instituição e convidado a participar. Após o preenchimento, o instrumento era colocado em um envelope, lacrado e depositado em uma urna, a fim de garantir o anonimato.

A análise descritiva foi realizada para apresentar os índices médios de cada dimensão da variável dependente *burnout* e caracterizar a população estudada. Posteriormente, utilizou-se a correlação de Pearson para medir o grau de relação linear entre *burnout* e variáveis independentes qualitativas ordinais. Utilizaram-se também o teste *t* de Student, a fim de comparar duas médias dos escores das variáveis, e a Anova, para comparar três ou mais grupos de escores médios, complementada pelo teste de Tukey (*post hoc*).

O presente estudo é parte de um maior, intitulado “Mobbing, gênero e cultura”, que, após a aprovação da prefeitura, foi também aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Luterana do Brasil. Todos os sujeitos que participaram da pesquisa preencheram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Resultados

Os sujeitos, em sua maioria, são do sexo feminino (69,2%), casados (64%) e com filhos (82,3%). A média de idade foi de 44,4 anos (DP = 9,06) e a de estudos foi de 12,59 anos (DP = 5,62). Em relação aos aspectos laborais, os trabalhadores têm 14,2 anos (DP = 7,46) de trabalho na instituição e 10,69 anos (DP = 7,39) na função atual. A função de professor/educador é a de maior concentração (31,4%), seguida pelas funções operacionais como operários, serventes, capatazes, entre outras (27,8%). A maioria não faz plantões noturnos (88,3%) e não trabalha nos fins de semana (60,6%). Muitos trabalham em turno integral (41,6%), com carga horária de 40 horas semanais (53,2%), e entram em contato com usuários dos serviços prestados (89,3%).

Quanto aos escores de *burnout*, identificou-se que exaustão emocional foi a dimensão que apresentou maior pontuação (20,1), seguida por baixa realização profissional (12,2) e despersonalização (10,2).

Na análise da associação entre as três dimensões de *burnout* e variáveis qualitativas relacionadas às características do cargo (Tabela 1), evidenciou-se que exaustão emocional associou-se com a maioria das variáveis, exceto a realização de plantões noturnos e contato com pessoas que não são colegas de trabalho. Assim, servidores que trabalham no turno da noite, em turno integral ou em turnos variados apresentaram maiores índices em relação aos que trabalham só pela manhã ou à tarde. Além disso, aqueles que trabalham aos fins de semana e não se deslocam com regularidade apresentaram maior exaustão emocional. A função de professores foi a que apresentou o maior índice nesta dimensão, quando comparada às demais funções. Na despersonalização, verificou-se associação apenas com a realização de plantões noturnos e trabalho em fins de semana. Já a baixa realização profissional não se associou com a maioria das variáveis relacionadas com as características do cargo, exceto não realizar contato com o público em sua atividade laboral.

Tabela 1. Relação entre dimensões de *burnout* e variáveis qualitativas relacionadas às características do cargo. Funcionários municipais de uma cidade do Rio Grande do Sul, 2005-2007

Variáveis	Síndrome de <i>burnout</i>								
	EE			DP			BRP		
	n	M	p	n	M	p	n	M	p
Turno de trabalho									
Integral	353	21,4 ^{a,c}		354	10,4		352	11,7	
Manhã	144	19,5 ^{a,b,c}		145	10,2		144	12,1	
Tarde	233	17,8 ^b	0,00*	235	9,8	0,12	233	12,7	0,13
Noite	23	22,4 ^{a,b,c}		24	10,4		24	12,0	
Variado	89	21,2 ^{a,b,c}		90	10,5		88	12,8	
Plantões noturnos									
Não faz	736	20,0		739	10,0		732	12,2	
Faz	97	21,1	0,20	98	11,3	0,00*	98	12,1	0,86
Trabalho nos fins de semana									
Não	490	19,0		493	9,9		488	12,0	
Sim	324	21,9	0,00*	326	10,5	0,00*	324	12,5	0,12
Contato com pessoas									
Não	89	19,8	0,76	87	10,2	0,83	88	14,2	0,00*
Sim	749	20,1		757	10,1		748	12,0	
Deslocar-se com regularidade									
Não	467	21,8	0,00*	470	10,2	0,64	469	33,8	0,58
Sim	372	18,8		375	10,1		368	37,1	
Função principal									
Administrativa	49	18,9 ^a		48	9,7		48		
Téc. operacional	156	19,2 ^a		159	10,2		156	11,9	
Téc. superior	41	20,2 ^{a,b}	0,00*	41	10,5	0,59	41	12,2	0,08
Operacional	229	17,7 ^a		229	9,9		225	11,2	
Chefia/coordenação	94	20,1 ^{a,b}		96	10,4		96	12,9	
Professor	264	22,1 ^b		266	10,2		265	11,4	
								11,9	

* p < 0,05.

^{a,b,c} Teste de Tukey (*post hoc*).

EE = exaustão emocional, DP = despersonalização, BRP = baixa realização profissional.

Com relação às dimensões de *burnout* e variáveis quantitativas relacionadas às características do cargo e à percepção do trabalho e do contexto laboral (Tabela 2), verificou-se que as três se associaram significativamente com pior ambiente de trabalho, desvalorização do funcionário, ambiente menos democrático, presença de companheiros pouco ami-

gáveis, maior percepção do trabalho como estressante e presença de conflitos interpessoais. Já a variável horas de trabalho semanal não se associou com nenhuma dimensão, e baixa realização profissional, apenas com variáveis relacionadas à percepção do trabalho e do contexto laboral e com nenhuma referente às características do cargo.

Tabela 2. Relação entre dimensões de *burnout* e variáveis quantitativas relacionadas às características do cargo e à percepção do trabalho e do contexto laboral. Funcionários municipais de uma cidade do Rio Grande do Sul, 2005-2007

Variáveis	EE	DE	BRP
Tempo de serviço	-0,148**	-0,134**	-0,026
Posição hierárquica	0,015	0,075*	-0,045
Tempo que exerce a função atual	-0,086*	-0,080*	0,002
Horas de trabalho semanal	0,022	0,058	-0,022
Risco físico	0,167**	0,174**	0,058
Ambiente de trabalho bom	-0,272**	-0,256**	-0,295**
Valorização do funcionário	-0,200**	-0,195**	-0,231**
Ambiente democrático	-0,225**	-0,227**	-0,251**
Companheiros pouco amigáveis	0,140**	0,151**	0,147**
Influir na tomada de decisões	-0,090**	-0,033	-0,224**
Trabalho estressante	0,542**	0,372**	0,229**
Conflitos interpessoais	0,262**	0,298**	0,175**

*Correlação significativa ($p < 0,05$).

**Correlação significativa ($p < 0,01$).

EE = exaustão emocional, DP = despersonalização, BRP = baixa realização profissional.

Quanto à presença de licença de saúde, observou-se associação significativa com as dimensões exaustão emocional ($p = 0,00$) e baixa realização profissional ($p < 0,02$), sem diferença quanto ao número os quais o funcionário permaneceu em licença.

Discussão

A síndrome de *burnout* pode ser definida como um transtorno adaptativo crônico associado às demandas e exigências laborais. Seu desenvolvimento é insidioso e, frequentemente, não é reconhecido pelo sujeito em sua fase inicial. Implica divergências e um distanciamento entre as expectativas e ideais e a realidade do trabalho, afetando, assim, a qualidade de vida do trabalhador (BORGES; ARGOLLO; BAKER, 2006; BORGES et al., 2002). Relaciona-se com profissões específicas e com a maneira como se organiza o trabalho (MASLACH; SCHAUFELLI; LEITER, 2001; SILVEIRA et al., 2005).

O presente estudo teve como objetivo conhecer os níveis da síndrome de *burnout* e sua associação com variáveis relacionadas às características do trabalho e à percepção do

trabalhador sobre a tarefa e o ambiente, em um grupo de servidores públicos municipais de uma cidade da região metropolitana de Porto Alegre. Entretanto, os resultados encontrados devem ser considerados tendo em vista as limitações do estudo, como o fato de ter sido realizado no local de trabalho dos entrevistados, ainda que se tenha buscado assegurar o anonimato. Mesmo assim, reveste-se de importância, por contar com dados de uma amostra representativa de um grupo pouco estudado, como é o dos servidores públicos.

Exaustão emocional foi a dimensão de *burnout* que apresentou maior índice. Por ser a primeira dimensão a surgir, segundo o modelo processual de *burnout* (MASLACH, 1976), indica que o processo encontra-se em curso no grupo estudado, o qual possivelmente está com seus recursos internos reduzidos para enfrentar as situações vivenciadas no cotidiano do trabalho e com pouca energia para desempenhar as atividades (MASLACH, 2003), resultando em sentimentos de sobrecarga física e emocional (MASLACH; LEITER, 1999). Essa sobrecarga também pode ser a justificativa para que a referida dimensão tenha apresentado associação com a maioria das variáveis estudadas, como licenças de saúde.

No que diz respeito às características do cargo, trabalhar à noite ou em turnos variados promove uma inversão ou falta de regularidade no ciclo sono-vigília, consequências que têm relação com transtornos do sono e resultam em fadiga muitas vezes crônica (METZNER; FISCHER, 2001). Além disso, dificultam a saudável conciliação entre o trabalho, a vida social e familiar, atuando como eventos estressantes e, portanto, associando-se com níveis mais elevados de exaustão emocional, como encontrado no presente estudo. Esse fato se aplica também ao trabalho aos fins de semana, pois dificulta as interações familiares e sociais, que são elementos importantes no processo de recuperação pós-laboral, tolerância ao regime de trabalho e melhora da qualidade de vida (MORENO; FISCHER; ROTEMBERG, 2003). Isso justificaria a associação dessa variável e “realizar plantões noturnos” também com a dimensão despersonalização.

Chama a atenção que o trabalho em turno integral e pouco deslocamento do local do trabalho se associam com níveis elevados de exaustão emocional. Deslocar-se com regularidade rompe com a rotina da tarefa, geralmente bastante burocratizada em uma instituição pública. Esse resultado corrobora o encontrado em estudo realizado por Sigüero et al. (2003), no qual ficou evidenciado que o pouco deslocamento durante o turno de trabalho ou conservar-se em um posto permanentemente eram desencadeadores de elevada exaustão.

A variável “função principalmente desenvolvida” associou-se apenas com exaustão emocional, a de professor foi a que apresentou os maiores índices. Esse dado corrobora os resultados de uma pesquisa feita com todos os professores de escolas privadas de uma cidade próxima ao município em que foi realizado o presente estudo (CARLOTTO; PALAZZO, 2006), no qual os escores mais elevados também foram na dimensão exaustão emocional. No atual modelo educacional, muitas são as atribuições impostas ao professor que, muitas vezes, ultrapassa sua carga horária. Além das classes, deve fazer trabalhos administrativos, planejar, reciclar-se, investigar, orientar alunos e atender os pais, aumentando a sobrecarga emocional e física. Além disso, na visão de Farber (1991), do ponto de vista público, a categoria de professores sofre muitas críticas, é extremamente cobrada

em seus fracassos e raramente é reconhecida por seu sucesso. O autor destaca que, mesmo que essa seja uma tendência de todas as profissões, nenhuma categoria tem sido tão severamente avaliada e cobrada pela população em geral nas últimas duas décadas como a de professor.

Maior tempo de serviço e mais tempo no exercício da função atual se associaram inversamente com exaustão emocional e despersonalização. Profissionais com menos experiência apresentam maiores níveis da síndrome (BARRÍA, 2002). Nos primeiros anos da carreira profissional, ocorre a transição entre as expectativas idealizadas e a prática laboral cotidiana (CHERNISS, 1995). Nesse período, as recompensas pessoais, profissionais e econômicas nem sempre são as esperadas ou prometidas inicialmente (KLINK et al., 2001). Segundo Maslach e Jackson (1984), profissionais com mais tempo de trabalho possuem maior segurança na realização de tarefas e apresentam um maior domínio dos estressores laborais, portanto são menos vulneráveis à síndrome de *burnout*.

Verifica-se no estudo que quanto mais elevada a posição hierárquica ocupada, maior é a despersonalização, ou seja, o sentimento de distanciamento e impessoalidade na relação de trabalho. Pode-se pensar que a direção de setor ou departamento envolve responsabilidade por grupos, que necessita, por vezes, lidar não só com os subordinados, mas também com usuários e colegas. Ainda, parte das chefias refere-se a cargos de confiança e, portanto, não estáveis na sua relação com a instituição, o grupo e as atividades, fazendo que haja uma menor vinculação com as pessoas. Além disso, os dirigentes são responsáveis perante uma autoridade externa à organização pública, gerando, assim, uma tendência à centralização das decisões (PIRES; MACÊDO, 2006). Dessa forma, de acordo com Benevides-Pereira (2002), quanto maior for a responsabilidade e menor a autonomia, maior será a possibilidade de desencadeamento de *burnout*.

Adequadas condições físicas do ambiente de trabalho são de extrema importância para a saúde do trabalhador (BENEVIDES-PEREIRA, 2002). Sendo assim, as pessoas submetidas ao estresse prolongado causado pelas más condições têm desencadeadas ou aumentadas as dimensões da síndrome. O referido corrobora os achados deste estudo, uma vez que, quanto maior a percepção de que o trabalho está associado à presença de algum risco físico, maior é o sentimento de desgaste emocional.

Ressalta-se que as três dimensões de *burnout* se associaram significativamente com aquelas variáveis que refletiam a percepção do servidor com respeito à qualidade das relações interpessoais no trabalho em que quanto mais negativa foi essa percepção, maiores foram os índices nas três dimensões. Na sociedade contemporânea, as pessoas passam muito tempo da vida em seu local de trabalho, o qual já não é só um meio de sobrevivência, mas também um elemento importante de socialização e desenvolvimento de suas potencialidades psicossociais, como a autoestima, a satisfação pessoal e a própria identidade (LUNA, 2003). Assim, em ambiente ruim e pouco democrático, o trabalhador se sente menos; quando há colegas pouco amigáveis e muitos conflitos, maior é o impacto negativo na vida do trabalhador. Isso pode ser observado no fato de que esse foi o maior grupo de variáveis a se associar com a dimensão baixa realização profissional, a última a aparecer durante a evolução do processo de *burnout*. Em um ambiente percebido negativamente, o trabalho realizado com pessoas fora dele pode trazer o reconheci-

mento e a satisfação esperada com a tarefa. Porém, o exercício da função em contato, principalmente, com colegas pode aumentar o sofrimento, justificando o aparecimento do sentimento de baixa realização profissional.

Perceber o trabalho como estressante também se relaciona a maiores níveis de *burnout*, segundo Pando et al. (2004). Para esses autores, as pessoas que possuem uma percepção mais positiva ativam de maneira adequada mecanismos de enfrentamento de situações difíceis, sendo esse um aspecto importante para a reversão do processo de *burnout*. Uma pesquisa (VALLEN, 1993) cujo propósito era identificar a relação entre *burnout* e o clima organizacional em trabalhadores identificou correlação entre a SB e as características organizacionais. Quando há adequado suporte gerencial e participação nas decisões do grupo e nas metas organizacionais, os trabalhadores apresentam menores escores de *burnout*. Altos escores em exaustão emocional e despersonalização foram identificados em pessoas que consideravam o ambiente organizacional autocrático (VALLEN, 1993). No que diz respeito à gestão pública, os trabalhadores são controlados por papéis, normas e procedimentos, existindo um alto índice de burocracia no seu funcionamento. As condições e a organização do trabalho tendem a uniformizar-se, ou seja, os trabalhadores encaminham-se a idênticas situações laborais e de organização do trabalho (PIRES; MACÊDO, 2006). Para alguns autores, existe clara relação entre burocracia e rigidez organizacional com a presença de altos níveis de *burnout* (MASLACH; JACKSON, 1984; BRIS-SIE; HOOVER-DEMPSEY; BASSLER, 1988; BENEVIDES-PEREIRA, 2002), em que o excesso de normas impede a participação criativa, a autonomia e as consequentes tomadas de decisões, emperrando as atividades que deveriam ser realizadas.

Conclusão

O presente estudo demonstrou que a síndrome de *burnout* encontra-se em curso nos servidores públicos municipais de uma cidade da região metropolitana de Porto Alegre (RS), e exaustão emocional foi a dimensão que apresentou índices mais elevados e associou-se com a maioria das variáveis estudadas, inclusive presença de licenças de saúde, revelando as repercussões sociais do problema. Além disso, evidenciou a importância da qualidade das relações interpessoais no trabalho sobre a saúde do trabalhador. Esses dados apontam para a necessidade de mudanças no processo de trabalho (condições físicas e organizacionais), visando minimizar as consequências sobre a saúde dos servidores públicos. Porém, é possível que, à medida que seja entendida e valorizada a relevância de propiciar melhores condições laborais, surjam resistências e questões de ordem política. De acordo com Pires e Macêdo (2006), nas organizações públicas, coexistem, de um lado, a burocracia em seu sentido corporativo, centralizadora e, portanto, contrária às mudanças na organização e nas formas de operar do aparelho do Estado; e, de outro, as forças inovadoras que, não raramente, encontram muita dificuldade para implementar, de maneira efetiva, projetos de reforma.

É importante destacar que aspectos sociais, econômicos e culturais não são secundários ao problema da síndrome de *burnout*, mas intrínsecos a ela (MORENO; GARROSA; BENEVIDES-PEREIRA, 2003). Assim, os servidores devem participar das mudanças, pois são capazes de contribuir com o seu conhecimento para o avanço na compreensão do impac-

to do trabalho sobre o processo saúde-doença e de intervir politicamente para a transformação dessa realidade.

Referências

ARAÚJO, T. M. et al. Trabalho e distúrbios psíquicos em professores da rede municipal de Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, v. 21, n. 5, set/out. 2005. Rio de Janeiro.

BARRÍA, J. M. Síndrome de *burnout* en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile. **Psiquiatria.com**, v. 6, n. 4, p. 27-34, 2002.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. MBI – Maslach Burnout Inventory e suas adaptações para o Brasil. In: REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA, 32. 2001, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2001. p. 84-85.

_____. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T.; NEVES, R. A. A study on burnout syndrome in health-care providers to people living with HIV. **AIDS Care**, v. 19, n. 4, p. 565-571, 2007.

BONTEMPO, X. F. Nivel de síndrome de agotamiento en médicos, enfermeras y paramédicos. **Revista Mexicana de Puericultura y Pediatría**, v. 6, n. 2, p. 252-260, 1999.

BORGES, L. et al. A síndrome de *burnout* e os valores organizacionais: um estudo comparativo em hospitais universitários. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 15, p. 189-200, 2002.

BORGES, L. O.; ARGOLO, J. C. T.; BAKER, M. C. S. Os valores organizacionais e a síndrome de *burnout*: dois momentos em uma maternidade pública. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 19, n. 1, p. 34-43, 2006.

BRISSIE, J. S.; HOOVER-DEMPSEY, K. V.; BASSLER, O. C. Individual, situational contributors to teachers burnout. **Journal of Educational Research**, v. 82, n. 2, p. 106-112, 1988.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory. **Psicologia em Estudo**, v. 9, n. 3, p. 499-505, 2004.

_____. Propriedades psicométricas do Maslach Burnout Inventory em uma amostra multifuncional. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 24, n. 3, p. 325-332, 2007.

CARLOTTO, M. S.; PALAZZO, L. S. Síndrome de *burnout* e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 22, n. 5, p. 1.017-1.026, 2006.

CHERNISS, C. **Beyond burnout**. New York: Routledge, 1995.

CORDES C. L.; DOUGHERTY, T. W.; BLUM, M. Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. **Journal of Organizational Behavior**, v. 18, p. 665-701, 1997.

- CORNELIUS, A.; CARLOTTO, M. S.. Síndrome de *burnout* em profissionais de atendimento de urgência. **Psicologia em Foco**, v. 1, n. 1, p. 1527, 2007
- COSTA, A. E. B. Auto-eficácia e *burnout*. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, v. 1, p. 34-67, 2003.
- DOLAN, N. The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. **Journal of Advanced Nursing**, v. 12, p. 3-12, 1987.
- FARBER, B. A. **Crisis in education**. Stress and burnout in the American teacher. San Francisco: Jossey-Bass, 1991
- GAINES, J.; JERMIER, J. M. Emotional exhaustion in a high stress organizations. **Academy of Management Journal**, 26, p. 567-586, 1983.
- GRAU, A.; SUNER, R.; GARCIA, M. M. Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. **Gaceta Sanitária**, v. 19, n. 6, p. 463-470, 2005.
- JENARO, C.; FLORES, N.; ARIAS, B. Burnout and coping in human service practitioners. **Professional Psychology: Research and Practice**, 38, p. 80-87, 2007.
- KAHN, R. Job burnout-prevention and remedies. **Public Welfare**, v. 3, p. 61-63, 1978.
- KLINK, J. J. L. van der et al. The benefits of interventions for work-related stress. **American Journal of Public Health**, v. 91, p. 270-276, 2001.
- KOHAN, A.; MAZMANIAN, D. Police work, burnout, and pro-organizational behavior: a consideration of daily work experiences. **Criminal Justice Behavior**, v. 30, p. 559-583, 2003.
- LAUTERT, L. **O desgaste profissional do enfermeiro**. 1995. Tese (Doutorado)–Facultad de Psicologia, Universidade Pontifícia de Salamanca, Salamanca, 1995.
- LUNA, M. **Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)**. Madrid: Ediciones GPS, 2003.
- MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B.; LATORRE, M. R. Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. **Revista de Saúde Pública**, v. 38, n. 1, p. 55-61, 2004.
- MASLACH, C. Burned-out. **Human Behavior**, v. 5, n. 9, p. 22-26, 1976.
- _____. Job burnout: new directions in research and intervention. **Current Direct in Psychol Science**, v. 5, n. 12, p. 189-192, 2003.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. Burnout in organizational settings. **Applied Social Psychology Annual**, v. 5, p. 133-153, 1984.
- _____. **Maslach Burnout Inventory**. 2nd. ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, 1986.
- MASLACH, C.; LEITER, M. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste?** Tradução M. S. Martins. Campinas: Papirus, 1999.
- MASLACH, C.; SCHAUFELLI, W. B.; LEITER, M. P. Job Burnout. **An. Rev. Psychol.**, v. 52, p. 397-422, 2001.

- METZNER, R. J.; FISCHER, F. M. Fadiga e capacidade para o trabalho em turnos fixos de doze horas. **Revista de Saúde Pública**, v. 35, n. 6, p. 548-553, 2001.
- MOHAMMED, A. A. The effect of some personality traits, sex, and experience on teacher burnout. **Derasat Nafseyah**, v. 5, n. 2, p. 345-376, 1995.
- MORENO, B. J.; GARROSA, E. H.; BENEVIDES-PEREIRA, A. M. Estudios transculturales del burnout. Los estudios transculturales Brasil-España. **Encuentros de Psicología Social**, 1, p. 31-34, 2003.
- MORENO, C. R. C.; FISCHER, F. M.; ROTENBERG, L. A saúde do trabalhador na sociedade de 24 horas. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, Fundação Seade, v. 17, n. 1, p. 34-46, jan/mar. 2003.
- PANDO, M. M. et al. (2004). Prevalencia de estrés y burnout en los trabajadores de la salud en un hospital ambulatorio. Disponível em: <<http://www.uv.mx/psicysalud/numero12/estresse.html>>. Acesso em: 15 nov. 2005.
- PEIRÓ, J. M. **Psicología de la organización**. Madrid: Uned, 1997.
- PIRES, J. C. de S.; MACÊDO, K. B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **RAP**, v. 40, n. 1, p. 81-105, 2006.
- REIS, E. J. F. B et al. (2006). Docência e exaustão emocional. **Educação e Sociedade**, v. 27, n. 94, p. 229-253, 2006.
- RÍOS-CASTILLO, J. L. et al.. Desgaste profissional en personal de enfermería. Aproximaciones para un debate. **Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social**, v. 45, n. 5, p. 493-502, 2007.
- ROSA, C.; CARLOTTO, M. S. Síndrome de *burnout* e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. **Revista SBPH**, v. 8, n. 2, p. 1-15, 2005.
- ROTHMANN, S.; ESSENKO, N. Job characteristics, optimism, burnout, and ill health of support staff in a higher education institution in South Africa. **South African Journal of Psychology**, v. 37, n. 1, p. 135-152, 2007.
- SATO, L.; BERNARDO, M. H. Saúde mental e trabalho: os problemas que persistem. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, 2005.
- SIGUERO, A. M. et al. Prevalence of worker burnout and psychiatric illness in primary care physician in a health care area in Madrid. **Atención Primaria**, v. 31, n. 9, p. 564-571, 2003
- SILVEIRA, N. M. et al. Avaliação de *burnout* em uma amostra de policiais civis. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, v. 27, n. 2, p. 159-163, 2005.
- TAKEDA, F. et al. The relationship of job type to Burnout in social workers at social welfare offices. **Journal Occupational Health**, v. 47, p. 119-125, 2005.
- TAMAYO, M. R. **Relação entre a síndrome de *burnout* e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos**. 1997. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho)–Universidade de Brasília, Brasília, 1997.

TUCUNDUVA, L. T. C. M. et al. A síndrome da estafa profissional em médicos oncologistas brasileiros. **Revista da Associação de Medicina Brasileira**, v. 52, n. 2, p. 108-112, 2006.

VALLEN, G. Organizational climate and burnout. **Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly**, v. 43, n. 1, p. 54-60, 1993.

Contato

Clarice Schoenardie Mallmann
Rua César Lombroso, 49/206
Rio Branco – Porto Alegre – RS
CEP 91050-230
e-mail: clasmallmann@uol.com.br

Tramitação

Recebido em março de 2009

Aceito em setembro de 2009