

(X) Graduação () Pós-Graduação

**SINDROME DE BURNOUT NO MEIO ORGANIZACIONAL: um estudo em uma loja
de móveis e eletrodomésticos de Amambai/MS**

Bruna Mikelly dos Santos Souza

Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul

brun4.mds@gmail.com

Ernani Carpenedo Busanelo

Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul

ernanicb@uems.br

RESUMO

A síndrome de Burnout (SB) é distúrbio que está relacionada ao trabalho, sendo que na sociedade atual pode ser encontrado com significativa frequência. Ela acarreta impactos na vida pessoal, organizacional e grupal do indivíduo. Frente a isso, o objetivo desse trabalho é investigar a presença de sinais de Burnout nos funcionários em uma loja de móveis e eletrodomésticos localizada em Amambai/MS. Para alcançar este propósito, a escolha metodológica recaiu sobre uma pesquisa quantitativa. Os resultados em destaque foram analisados a partir da classificação de Mclaurine (2008). Esta define que um valor abaixo de 1,33, se refere a um indicador de baixa incidência de Burnout. A média geral de Burnout da organização pesquisada foi de 1,29, o que indica um valor dentro da faixa mais baixa na referida classificação. Contudo, ao se correlacionar os escores obtidos na Escala MBI-GS com os dados obtidos com a teoria dos dois fatores de Herzberg, emergem distanciamentos entre as informações. Tal disparidade sugere que, ou os respondentes podem ter fornecido respostas imprecisas, ou houve a presença de subjetividades internas que levou a possíveis vieses nos resultados, conforme previamente discutido. Recomenda-se aprofundar a investigação.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout; Escala MBI-GS; Gestão de Pessoas.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho ocupa uma grande parcela de tempo das pessoas, então entende-se que ele deveria trazer certa realização, o que nem sempre se concretiza (Dejours, 1991 *apud* Trigo *et al.*, 2007). Para Dejours (1994) entende que o trabalho pode ser livremente escolhido ou organizado, se tornando assim um meio de relaxamento, prazer e alegria. Todavia, se tal condição não permitir a “Canalização da energia psíquica”, está se acumulando, resultando assim na tensão e desprazer, sendo capaz de causar fadiga.

O ambiente de trabalho envolve um conjunto de fatores com impactos físicos e psicológicos, os quais têm grande influência no desempenho dos colaboradores que ali atuam. Quando os fatores ambientais envolvidos forem desfavoráveis, o efeito disso pode desencadear estados como distanciamento mental do trabalho e sentimentos de exaustão, que em níveis elevados tendem a levar à Síndrome de Burnout (SB), que atualmente, integra o rol de doenças ocupacionais do Ministério do trabalho e emprego (Pimenta, 2015).

A síndrome de Burnout (SB), segundo o Maslach e Goldberg (1998, *apud* Pego, 2015, p. 172), “[...] é uma junção de um estado individual de exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional em decorrência de uma má adaptação do indivíduo [...]”. Por consequência, esses fatores podem ter um impacto significativo na produtividade e no desempenho organizacional, onde ocorre desgaste da qualidade, acréscimo no risco de erros de procedimentos, diminuição da satisfação, absenteísmo alto, aumento dos conflitos interpessoais e uma redução da qualidade de vida no trabalho (Hyeda; Handar, 2011). Além, dos efeitos desfavoráveis no desempenho organizacional, pode se haver efeitos na vida pessoal do indivíduo, como, por exemplo, distúrbios do sono, ansiedade, depressão (MS/Brasil, 2023).

Para Maslach (2001), os fatores organizacionais com maior índice de ocorrência do Burnout, inclui situações de insegurança social e econômica no trabalho, onde resulta em um alto desgaste para o indivíduo que executa a tarefa. As organizações devem dar atenção aos elementos relacionados ao ambiente organizacional com o objetivo de fazer diagnóstico precoce à síndrome de burnout. Conforme Chiavenato (1994, p. 50 *apud* Fernandes *et al.*, 2009), o clima organizacional condiz como “[...] um meio interno de uma organização onde influencia o comportamento do indivíduo, podendo ser favorável, desfavorável e neutro”. Segundo Santana *et al.* (2020), atualmente, as formas de contrato de trabalho aceleram a existência de riscos psicossociais, visto que ocorre uma grande insegurança, competitividade, e sobrecarga de trabalho.

A preocupação com esta síndrome deve fazer parte da pauta de gestores organizacionais como da empresa objeto deste estudo. Ao se considerar que o desempenho das equipes tem forte vínculo com o bem-estar físico e mental dos colaboradores, parece não haver dúvidas de que seja relevante que fatores correlatos sejam geridos e se evite que emerjam ou avancem para a Burnout no meio organizacional. Logo, é indicado que o tema seja objeto de estudo, também, na loja de móveis e eletrodomésticos de Amambai/MS que é foco desta pesquisa.

É relevante que haja diagnóstico que vise identificar, se possível, de forma antecipada, este fenômeno e assim poder zelar pela saúde ocupacional das pessoas da empresa. Frente ao exposto fica evidente a relevância de se desenvolver estudos voltados a verificar ações para prevenir a SB nas empresas em geral, e neste estudo, em específico, em uma loja de móveis e eletrodomésticos.

Desta forma, o presente estudo tem como objetivo investigar a presença de sinais de Burnout nos funcionários de uma loja de móveis e eletrodomésticos de Amambai/MS. Para alcançar este propósito, a opção metodológica recaiu sobre uma pesquisa de *survey* junto aos colaboradores do empreendimento em epígrafe.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Esta seção tem por objetivo fornecer uma visão abrangente das principais descobertas e tendências da Burnout (SB), iremos explorar as principais teorias, conceitos e pesquisas relevantes que moldaram o entendimento atual do tema.

2.1 GESTÃO E ORGANIZAÇÕES

Dado que este trabalho, essencialmente, se dedica à análise do ambiente organizacional e à relação deste com os indivíduos que o integram, torna-se fundamental aprofundar nossa compreensão acerca da gestão e das organizações, é essencial começarmos destacando alguns dos conceitos fundamentais, as diferentes tipologias ou modelos de gestão e sua relevância no meio organizacional.

Segundo Morgan (2006), organização se origina da palavra grega “organon”, que significa ferramenta ou instrumento. Elas estão em diferentes âmbitos e ocupações do nosso dia a dia, na qual “[...] afetam fortemente cada aspecto da existência humana – nascimento,

crescimento, desenvolvimento, educação, trabalho, relacionamento social, saúde [...]” (Silva, 2013, p. 43 *apud* Schultz, 2016, p. 14).

As organizações são entidades complexas que desempenham papéis importantes na sociedade moderna, segundo Lacombe e Heilborn (2015, p. 13), na maior parte dos casos “[...] as pessoas nascem em hospitais, são educadas em escolas e trabalham em uma organização [...]”, na qual no conceito deles organizações refere-se um grupo de pessoas que se formam de maneira organizada para atingir objetivos comuns.

Dentre as áreas organizacionais que devem ser geridas está a que envolve a condução das pessoas, de especial interesse para este estudo, que está focado na Síndrome de Burnout.

2.2 GESTÃO DE PESSOAS (GP)

Compreender a evolução da gestão de pessoas é essencial para a atuação nesta área da gestão atualmente. Antigamente, durante a escravidão, as pessoas não eram pagas pelos seus serviços, e a decisão de contratar uma pessoa era baseada em sua condição física para realizar um trabalho que utilizasse apenas sua força física (Oliveira *et al.*, 2018).

Portanto, é de suma importância a gestão desses indivíduos dentro das organizações, na qual é uma responsabilidade cada vez mais complexa (Ribeiro, 2017). Segundo Chiavenato (2008), a gestão de pessoas (GP) é um campo muito sensível à mentalidade predominante numa organização. Na qual, depende de múltiplos aspectos, o que o torna muito contingente e situacional.

A gestão de pessoas age em todas as áreas de uma organização (Oliveira *et al.*, 2018). Na qual se trata de um conjunto de práticas conduzidas pelos gestores de uma empresa visando gerenciar e aprimorar as relações interpessoais e de trabalho, observando o perfil dos funcionários e as ações a serem tomadas (Silva *et al.*, 2020).

Uma das principais justificativas para a implementação da GP é assegurar que os colaboradores desfrutem de uma atmosfera profissional propícia ao bem-estar e à saúde, visto que esses fatores desempenham um papel crucial no desempenho eficaz de suas responsabilidades. Esta perspectiva será abordada na subseção a seguir.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) E CLIMA ORGANIZACIONAL (CO)

O trabalho é a principal ferramenta para a melhoria do estilo de vida satisfatório para o indivíduo, pois somente através do trabalho uma pessoa pode satisfazer todos os seus desejos e necessidades (Alves, 2013). Principalmente na qualidade de vida no trabalho (QVT), e no clima organizacional (CO).

Para Louis (1970), QVT refere-se ao cuidado para um ambiente saudável para o colaborador no decorrer das tarefas desempenhadas no trabalho. Presentemente, a definição abrange os aspectos físicos e ambientais, aspectos psicológicos, do ambiente do trabalho.

Em síntese, Chiavenato (2014, p. 328, *apud* Santos, 2018), considera que a má QVT pode levar à alienação e insatisfação dos funcionários, resultando na redução da produtividade, comportamento contraproducente como, por exemplo o absentismo, rotatividade, sabotagem etc. Segundo Chiavenato (2010, *apud* Souza *et al.*, 2022), as pessoas passam a maioria do tempo em uma organização, conseqüentemente, o clima organizacional (CO) se torna um indicador do grau de satisfação dos membros da organização, sendo resultado da cultura do ambiente organizacional, seus conflitos, aspectos positivos e negativos (Luz, 2003).

Chiavenato (2006), analogicamente, expressava que o CO era constituído pelo meio interno da organização, a atmosfera psicológica e suas características existente, salienta ainda que o clima não pode ser tocado, mas sim percebido psicologicamente.

Portanto, as empresas devem identificar o seu clima organizacional, e assim criar ambientes que satisfaçam as necessidades de seus colaboradores. Para Ferreira (2013), essa identificação do clima é uma ferramenta importante de gestão estratégica, onde possibilita a organização entender o que seus colaboradores sentem e suas percepções sobre o ambiente organizacional.

Quadro 1 - O clima organizacional (CO) considera uma série de fatores:

AUTORES	CONTRIBUIÇÕES GERAIS
Ferreira, 2013	A empresa; Contato dos empregados com os chefes; A política de gestão de pessoas.
Chiavenato, 2014	Estrutura organizacional; Recompensas (incentivos); Companheirismo; conflitos.
Peynaud, (2020 <i>apud</i> Gomes, 2002)	Conformismo; Responsabilidade; Padrões de desempenho; Calor humano e apoio; Recompensas; Liderança.

Fonte: Elaborado pela autora.

Os diferentes fatores do CO (Quadro 1), evidencia que a empresa deve analisar esses princípios e compreender a visão dos colaboradores no que se refere a empresa, na qual seu objetivo é ajudar a organização a identificar as forças e fraquezas da empresa. Em síntese, Patrício (2014) explica que o clima organizacional é um dos principais indicadores do desempenho organizacional, assim sendo, ele pode determinar o sucesso da organização e fazê-la alcançar a eficácia organizacional.

2.4 SÍNDROME DE BURNOUT (SB)

Como consequência, de diversos fatores negativos obtidos dentro de uma organização, tem se a síndrome de Burnout (SB), sendo um problema crescente no mundo contemporâneo, especialmente no âmbito organizacional. Na qual, é caracterizada por um estado de exaustão física, emocional e mental, resultando no estresse crônico no ambiente do trabalho, afetando profundamente o bem-estar geral do indivíduo, podendo comprometer o seu desempenho profissional e seu bem-estar.

Em conformidade com o que foi citado acima, segundo Fernandes (2011), é imperativo abordar temas como o estresse e estresse ocupacional quando falamos da síndrome de burnout. Para Selye (1959 *apud* Fonseca, 2018), o estresse pode ser definido como qualquer pressão posta a cada pessoa, onde ela pode ser física, psicológica ou psicossocial. previamente os conceitos de estresse e estresse ocupacional, com o fim de conferir maior relevância a SB., portanto, nas seções subseqüentes, direcionaremos aos referidos tópicos.

2.4.1 Estresse

Estresse pode ser definido, como qualquer pressão posta a cada pessoa, onde ela pode ser física, psicológica ou psicossocial (Selye, 1959 *apud* Fonseca, 2018). Selye (1959), incluiu o “stress” no ambiente científico “[...] para nomear as ações mútuas de forças que ocorrem em qualquer seção do corpo e observou que, quando o corpo sofre essencialmente um grau de desgaste, está em estresse[...]” (Fonseca, 2018, p. 51).

Quando o cérebro, entende que “[...] a presença de algum fator estressante ameaçador a homeostase, o organismo humano passa a desenvolver alterações denominadas, em seu conjunto, síndrome geral da adaptação ao estresse (SAG) [...]” (Santos; Santos, 2005, p. 52).

A evolução do estresse transita em três frases (MS/BRASIL, 2023):

- Fase de Alerta: Ocorre quando um indivíduo é exposto a um estressor.
- Fase de Resistência: O corpo tenta recuperar o equilíbrio, o organismo tende a se adaptar ao problema ou excluí-lo.
- Fase de Exaustão: Durante esta fase, várias deficiências físicas podem aparecer na forma de doenças.

Os estímulos estressores podem variegar de diferentes formas, sendo quanto a sua natureza (emocional, biológica, física). O estresse emocional, é gerado através dos pensamentos da pessoa em questão e o físico é lesiona diretamente o organismo humano (Ballone, 2001 *apud* Santos *et al.*, 2005).

2.4.2 Estresse Ocupacional (EO)

Já o estresse ocupacional (EO) refere-se a estímulos no ambiente organizacional que exigem respostas dos trabalhadores de forma adaptativa e além de sua capacidade de enfrentamento, esses estímulos são conhecidos como estressores organizacionais (Genuíno; Gomes; Moraes, 2010).

Para Chiavenato (2010), existem dois tipos de estresse ocupacional, o ambiental, na qual abrangem uma variedade de fatores externos e contextuais que podem levar ao estresse, incluindo horários de trabalho intensos, instabilidade no trabalho, entre outros, e posteriormente, os pessoais onde envolvem uma variedade de traços pessoais que predispõem ao Burnout, e cada pessoa responde de maneira diferente aos tipos de personalidade, aqueles que são obcecados pelo trabalho e aqueles que são movidos impulsivamente para alcançar seus objetivos, portanto, esse tipo de pessoa é mais suscetível ao Burnout.

2.4.3 Burnout

Por fim, após concluirmos a ênfase dos tópicos de estresse e estresse ocupacional nas seções anteriores, iremos direcionar a atenção para a síndrome de Burnout (SB) nas subseções seguintes, chegando assim, em possíveis medidas que as empresas podem adotar para precaver a ocorrência da SB.

2.4.3.1 Definições/Conceitos de Burnout

A síndrome de Burnout (SB) é distúrbio que está relacionada ao trabalho, onde na sociedade da atualidade pode ser encontrado com mais facilidade. (Marques; Silva, 2022). Em sintase, o Burnout trata-se de uma síndrome psicossocial, que envolve sentimentos de “[...] exaustão emocional, despersonalização e falta de envolvimento no trabalho ou diminuição da realização pessoa”. (Rissardo *et al.*, 2013 p. 129). Para Marques e Silva (2022, p. 09), “pode-se descrever a SB como sendo uma situação em que o trabalhador está ciente da existência de uma discrepância considerável entre seus entre os esforços investidos e as recompensas no trabalho [...]”.

2.4.3.2 Sintomas de indivíduos com síndrome de Burnout (SB)

Luciano (2013), evidenciava-se que a síndrome de Burnout era representada por uma exaustão emocional (EE), na qual como consequência o indivíduo sente fadiga intensa e sensação de impotência perante as atividades do dia a dia. Sequentemente, encontra-se a despersonalização (DE), se tratando do distanciamento emocional, onde a pessoa se sente indiferente em relação ao trabalho e as pessoas no qual as cercam.

Em suma, vem a diminuição da realização pessoal e profissional (RPP), onde o indivíduo demonstra a falta de visão para o seu futuro, sentimento de ser incapaz e fracasso associado a insônia, ansiedade, déficit de atenção e demais sintomas.

Sob o mesmo ponto de vista Pêgo e Pêgo (2016) cita que as principais características dessas dimensões são:

- A exaustão emocional (EE), manifesta-se quando o indivíduo percebe que não está mais preparado para gastar a energia necessária para o trabalho. Sendo que algumas das causas de Burnout identificadas podem incluir hiperatividade e conflito pessoal nos relacionamentos, entre outros.
- A despersonalização (DE), é tida como uma característica típica da SB e um fator que diferencia essa síndrome do estresse. Originalmente, foi concebido como uma forma de os profissionais se protegerem da carga emocional do contato direto com outras pessoas. Com isso, as pessoas desenvolvem uma atitude insensível no desempenho de suas funções, ou seja, os indivíduos colocam barreiras e não permitem que os problemas e as dores dos outros afetem suas vidas.
- A realização pessoal e profissional (RPP), é manifestada quando os indivíduos ficam insatisfeitos consigo mesmos e com seu desempenho no trabalho, levando a sentimentos

de incompetência e baixa autoestima.

Além disso podem se caracterizar também efeitos desta síndrome, indivíduos que começam a apresentar interesse em largar o emprego, investir menos tempo e energia no trabalho, fazer apenas o que é lhe designado e faltar ao trabalho com frequência. Sendo assim trabalham menos e não trabalham bem, perdendo a produtividade (Luciano, 2013).

2.4.3.3 Impactos da SB na vida pessoal e organizacional

Essa síndrome pode acarretar impactos na vida pessoal, organizacional e grupal do trabalhador (Fritche, 2020 *apud* Souza et al., 2022). Na esfera pessoal, podemos incluir o absenteísmo, uso incontrolável de medicamentos e uma falta de segurança na tomada de decisões, a despersonalização na qual a pessoa não se sente mais pertencente ao próprio corpo ou dos processos mentais (Souza *et al.*, 2022). Começam a se sentir insatisfeitos com o seu desempenho no desenvolvimento de suas tarefas, acarretando a diminuição da realização pessoal e profissional. Na esfera global Souza *et al.* (2022), exemplifica que o indivíduo começa a se autos sabotar, tendo discussões desnecessárias com pessoas do ciclo social, se isolando.

Por fim, na esfera organizacional, sendo os principais impactos o rotativismo de funcionários, rivalidade entre os colaboradores, atrasos constantes na entrega das atividades que lhe foram designadas (Souza *et al.*, 2022). De acordo com Trigo *et al.* (2007 *apud* Cobêro *et al.*, 2012) se pode citar também impactos no atendimento ao cliente com o mau atendimento aos clientes, negligência e a diminuição de trabalho.

2.4.3.4. Principais causas da SB

Segundo Alves (2017), para encontrar as principais causas da síndrome de Burnout (SB), temos que buscar entender e conhecer melhor os problemas relacionados ao trabalho, melhor dizendo o desgaste emocional causado pelas dificuldades encontradas no ambiente profissional.

Em sintase, Sebrae (2020), cita que qualquer indivíduo independentemente da posição hierárquica dele, em algum momento de sua carreira ele pode enfrentar essa síndrome, e menciona que há um padrão nas organizações que causa essa disfunção na qual pode se citar, turnos de trabalho que são longos e cansativos, acúmulo de funções complexas em um único cargo, realizar horas extras ou levar trabalho para casa, entre demais causas.

2.4.3.5. Como as organizações podem prevenir a SB

Como mencionado anteriormente, uma infinidade de situações, experiências e desafios no local de trabalho podem levar os colaboradores para além dos seus limites, na qual no ambiente organizacional há diversos fatores de estresse que contribuem para o avanço da SB. Em síntese, Halbesleben e Zellars (2007) expressam que o Burnout não é um problema do indivíduo, mas do ambiente organizacional onde trabalham.

Destarte, um estudo dos valores organizacionais, na qual consiste na cultura organizacional, bem como nas práticas, símbolos, rituais e heróis, torna-se relevante quando se fala em estudar o ambiente das organizações (Hofstede *et al.*, 1990), sendo assim seria fundamental esse estudo, dado que as organizações precisam procurar a mudança do ambiente, para tentar reduzir ou prevenir situações de estresse (Fonseca, 2018).

Conforme o Ministério da Saúde, para gerenciar a SB é essencial o acompanhamento de psicoterapia, mas também pode envolver medicamentos como antidepressivos e ansiolíticos, ambiente de trabalho, hábitos e mudanças de estilo de vida (MS/Brasil, 2023). As organizações modernas enfrentam os mais diversos tipos de conflito e pressão, para que seus dirigentes mantenham a empresa rentável e atingir metas pré-definidas. No entanto, neste caminho, diante da incerteza do mercado, seus funcionários e os profissionais de gestão devem encontrar mecanismos e estruturas internas para não perderem o foco (Fernandes, 2019).

À vista disso, as organizações devem fomentar ambientes de trabalho saudáveis, na qual tornara um ambiente humanizado e acolhedor, onde poderá ser capaz de proporcionar um clima organizacional que irá satisfazer profissionalmente os colaboradores, dessa mesma forma é possível direcionar recursos para políticas de bem-estar dos colaboradores, implementar programas de gestão do estresse, oferecer formação para os líderes com o objetivo de fomentar um ambiente empresarial positivo e estabelecer estruturas que asseguram um ambiente profissional adequado para o desempenho das atividades profissionais (Sebrae, 2020).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, são delineados os aspectos metodológicos que guiam a condução da pesquisa, adotando uma abordagem quantitativa. Além disso, são apresentados os detalhes da caracterização da pesquisa e seus procedimentos operacionais. Quanto a caracterização, trata-se de uma pesquisa descritiva, dedutiva, aplicada e quanto ao seu processo, se trata de uma pesquisa quantitativa, cuja técnica, valeu-se de uma pesquisa de *survey* (Levantamento).

Quanto à definição da amostra, por se tratar de um grupo pequeno de respondente, apenas 20 colaboradores, foi considerado todo o “universo” a ser pesquisado, ou seja, todo o quadro funcional da loja de moveis e eletrodomésticos, objeto deste estudo. É a abordagem indicada quando o número de colaboradores é pequeno. Para a coleta de dados a pesquisa valeu-se de um questionário que foi aplicado juntos aos colaboradores da empresa pesquisada. Dos 20 colaboradores do empreendimento pesquisado, 15 participaram da pesquisa. Após agendamento prévio com o gestor da loja pesquisada, na data definida foi feita a visita ao empreendimento e aplicado o questionário junto aos colaboradores. O instrumento foi disponibilizado impresso para os respondentes. A coleta de dados ocorreu em OUT/2023.

O instrumento utilizado na coleta de dados é uma replicação do instrumento adaptado de Busanelo (2023). É composto por 3 blocos de questões que alternam diferentes modalidades de respostas (Múltipla escolha, respostas binárias, questões abertas de respostas curtas e escala gradual ou de Likert). O bloco inicial foi composto por 8 questões e visou traçar o perfil sociodemográfico dos respondentes. O segundo bloco, o principal para este estudo, contém adaptação das 16 questões da Escala MBI-GS utilizado por Schuster et al. (2014) e Fontes (2017). O bloco final envolveu 13 questões baseadas na Teoria dos Dois Fatores de Herzberg (Robbins et al., 2014).

Para Gil-Monte e Peiro (1999 *apud* Carlotto; Câmara, 2004) o MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey) é o instrumento mais utilizado para avaliar o Burnout, ele foi elaborado por Chistina Maslach e Susan Jackson em 1978. Inicialmente, sua construção era dividida em 2 dimensões, a cansaço emocional e a alienação pessoal (despersonalização), vindo logo depois, a terceira dimensão sobre a realização profissional.

Com base em Schuster et al. (2014), a versão atual do MBI-GS apresenta a seguinte denominação para as 3 dimensões: (i) Exaustão Emocional – EE, que investiga questões psicoemocionais, como esgotamento físico e mental, cansaço, irritação, raiva, entre outros; (ii) Cinismo, termo utilizado para despersonalização e que remete à sensação de impotência comportamental, diminuição da simpatia, motivação e autoestima. Isso tende a se materializar através de desinteresse, ausência do trabalho, se expor a riscos desnecessários, entre outros; e (iii) Eficácia no Trabalho – EF, variável que tende a ser afetada quando a saúde física e mental do indivíduo não se encontra em níveis plenos.

O método MBI, serve para avaliar como a pessoa vivencia seu trabalho, levando em consideração as 3 dimensões citadas acima. O instrumento avalia a intensidade e a frequência das respostas com uma escala tipo likert, variando de 0 a 6 (Maslach; Jackson, 1981 *apud*

Carlotto; Câmara, 2004). Após a aplicação dos questionários, estes foram tabulados e dispostos inicialmente de distribuições de frequência (tabelas) e posteriormente, analisados e comentados.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Esta seção apresenta os dados coletados sobre a pesquisa junto a empresa estudada. A princípio é apresentado o histórico da empresa, que é a organização de estudo da pesquisa. Conforme a seção vai avançando, são explanados e discutidos os resultados da pesquisa (elemento central do capítulo) que tem por foco identificar como ocorre a gestão de fatores ligados à síndrome de Burnout na empresa de móveis e eletrodomésticos, com vistas a sua prevenção.

4.1 APRESENTAÇÃO DO EMPREENDIMENTO PESQUISADO

A unidade estudada faz parte de estrutura de âmbito nacional, composta por 351 unidades de negócios, e foi inaugurada na cidade de Amambai/MS em 10 de abril de 1997, atuando no ramo de móveis e eletrodomésticos. O estabelecimento está localizado na Avenida Pedro Manvailier, nº 2543, no centro de Amambai.

4.2 DESCRIÇÃO DOS RESPONDENTES

Essa subseção terá como objetivo apresentar a descrição detalhada dos respondentes desta pesquisa. Nela, abordaremos os aspectos sociodemográficos, bem como informações relevantes dos perfis e características dos participantes, na qual poderão ser peças chaves para a compreensão dos dados que foram coletados.

Tabela 1 – Estado Emocional

ITEM	FREQUÊNCIA	(%)
Animado	9	60,0
Preocupado	5	33,3
Triste	1	6,7
Com medo	0	0,0
Irritado	0	0,0
Total	15	100

Fonte: Dados da pesquisa

A amostra utilizada neste estudo foi composta por um total de 15 colaboradores. Antes de adentrarmos nos detalhes dos dados demográficos, evidenciamos o estado emocional dos respondentes no momento da realização da pesquisa conforme apresentado na Tabela 1. Neste contexto, observamos que 60% dos participantes apresentavam um estado de ânimo positivo, enquanto 33,3% evidenciavam estar preocupados, podendo ser preocupações vinculadas ao tema abordado ou preocupações das dinâmicas do cotidiano.

Tabela 2 – Gênero dos respondentes

ITEM	FREQUÊNCIA	(%)
Feminino	9	60,0
Masculino	6	40,0
Outro	0	0,0
Total	15	100

Fonte: Dados da pesquisa

Em continuidade, na Tabela 2 é apresentado a distribuição de gênero dos participantes, na qual ficou evidenciado que 60% dos respondentes eram do sexo feminino, enquanto os 40% restantes do sexo masculino.

Tabela 3 – Idade dos respondentes

ITEM	FREQUÊNCIA	(%)
31 a 40	6	40,0
21 a 30	4	26,7
51 ou mais	3	20,0
41 a 50	2	13,3
Até 20	0	0,0
Total	15	100

Fonte: Dados da pesquisa

No conjunto dos 15 participantes, podemos evidenciar na Tabela 3, que 26,7% apresentam idades entre 21 e 30 anos, 40% estão entre 31 e 40 anos, 20% têm 51 ou mais, e na

parcela restante encontra-se na faixa etária dos 21 a 50 anos.

Tabela 4 - Escolaridade

ITEM	FREQUÊNCIA	(%)
Ensino superior (compl./incompleto)	8	53,3
Ensino médio (compl./incompleto)	6	40,0
Ensino fundamental (compl./incompl.)	1	6,7
Especialização	0	0,0
Mestrado/doutorado	0	0,0
Total	15	100

Fonte: Dados da pesquisa

Seguindo, na Tabela 4 apresenta a análise do nível de escolaridade dos participantes, na qual pode-se observado que 53,3% deles possuem formação de ensino superior completo ou incompleto, em que demonstra ser um indicador positivo, e 40% com ensino médio completo/incompleto.

Tabela 5 – Estado Civil

ITEM	FREQUÊNCIA	(%)
Solteiro	6	40,0
União estável	5	33,3
Casado	3	20,0
Divorciado	1	6,7
Total	15	100

Fonte: Dados da pesquisa

A respeito do estado civil dos membros dessa amostra, podemos observar na Tabela 5, que 40% desses respondentes declararam-se solteiros, enquanto 33,3% afirmaram estar em uma união estável. A parcela de participantes casados é de 20%, sendo que somente apresentaram ser 6,7% divorciados.

Tabela 6 – Cargos ocupados pelos respondentes

ITEM	FREQUÊNCIA	(%)
Vendedor	8	53,3
Administrativo	4	26,7
Caixa	3	20,0
Total	15	100

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 6, apresenta uma descrição dos cargos ocupados pelos respondentes, indicando o número total de profissionais em cada posição. Na qual, destaca-se que o cargo de vendedor é aquele com maior contingente de colaboradores, sendo assim, essa constatação fica

relevante se considerarmos a representatividade que esse cargo pode ter no tema de Burnout, dado a natureza desafiadora do cargo, para cumprir metas.

Tabela 7 – Faixa Salarial

ITEM	FREQUÊNCIA	(%)
Até 1.500	2	13,3
1.501 a 2.500	3	20,0
2.501 a 3.500	6	40,0
3.501 a 5.000	3	20,0
5.001 ou mais	1	6,7
Total	15	100

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme demonstrado na Tabela 7, é possível constatar que a média salarial da empresa de eletrodomésticos, é situada no valor de 2.501 a 3.500 reais, com 40% dos colaboradores alcançando rendimentos nessa faixa. Ademais, 20% dos colaboradores recebem entre 1501 e 5000 mil reais. Podemos observar ainda que somente 6,7% dessas porcentagens recebe salário acima de 5 mil reais, é possível considerar um indicador negativo já que 53,3% têm formação em ensino superior.

Por fim, é demonstrado nas Tabelas 8 e 9, abaixo. Na tabela 8 tem-se a contagem de respondentes que ostentaram histórico de empregos anteriores à empresa atual.

Tabela 8 – Empregos anteriores

ITEM	FREQUÊNCIA	(%)
Não	13	86,7
Sim	2	13,3
Total	15	100

Fonte: Dados da pesquisa

Legenda:

Sim – representa indivíduos que a empresa amostra é o primeiro emprego.

Não – representa indivíduos que já estiveram em outros empregos.

A tabela 9 retrata a quantidade de trabalhos que desempenharam antes de ingressarem na organização atual.

Tabela 9 – Quantidade de empregos anteriores

ITEM	FREQUÊNCIA	(%)
0 (1º Empr.)	2	13,3
1	1	6,7
2 a 4	9	60,0
5 a 8	3	20,0
9 ou mais	0	0,0
Total	15	100

Fonte: Dados da pesquisa

Em resumo, é possível constatar que 86,7% dos respondentes, já teriam alguma experiência de trabalho, com uma taxa de 60% deles terem ocupado entre 2 e 4 empregos anteriores. E somente 13,7% dos participantes relataram ter sido o primeiro emprego na empresa da amostra.

4.3 DADOS SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT (SB)

Esta seção apresenta os resultados obtidos a partir do instrumento baseado na Escala MBI-GS e suas dimensões. Inicialmente, são apresentados os dados gerais com todos os colaboradores que participaram da pesquisa. Em seguida, os resultados são apresentados por função ocupada pelos participantes, que são: função administrativa, caixa e vendas.

4.3.1 Resultado geral da Escala MBI-GS

Inicialmente, apresenta-se aqui, a estatística descritiva dos dados coletados.

Tabela 10 – Resultados descritivos da Escala MBI-GS e suas dimensões

DIM	ITEM	MED	MDA	D.P.	MIN	MAX
EXAUSTÃO	1. Sinto-me emocionalmente esgotado(a) com o meu trabalho.	2,80	3,00	0,93	0,00	4,00
	2. Sinto-me esgotado(a) no final de um dia de trabalho.	2,40	3,00	1,57	0,00	5,00
	3. Sinto-me cansado(a) quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.	2,20	3,00	1,39	0,00	4,00
	4. Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim	1,67	2,00	1,02	0,00	4,00
	5. Sinto-me acabado(a) por causa do meu trabalho.	1,27	1,00	1,16	0,00	4,00
	6. Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado(a).	2,40	2,00	1,63	0,00	5,00
	Média:	2,12	2,33	1,28		
CINISMO	7. Sou menos interessado(a) no meu trabalho desde que assumi essa função.	0,67	0,00	0,98	0,00	4,00
	8. Sou menos entusiasmado(a) com o meu trabalho.	0,67	0,00	0,80	0,00	3,00
	9. Sou mais descrente da contribuição de meu trabalho para algo.	0,60	0,00	0,72	0,00	3,00
	10. Duvido da importância do meu trabalho.	0,40	0,00	0,64	0,00	3,00
	Média:	0,58	0,00	0,78		
EFICÁCIA DO TRAB.	11. Sinto-me entusiasmado(a) quando realizo algo no meu trabalho.	5,13	6,00	0,92	3,00	6,00
	12. Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho.	5,00	5,00	0,93	2,00	6,00
	13. Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.	4,73	6,00	1,42	1,00	6,00
	14. Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.	4,93	6,00	1,16	1,00	6,00
	15. Na minha opinião, sou bom(boa) no que faço.	4,33	5,00	1,24	2,00	6,00
	16. No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.	4,93	6,00	1,16	1,00	6,00
	Média:	4,84	5,67	1,14		

Fonte: Elaborada pela Autora.

LEGENDA: DIM - Dimensões; MED - Média; MDA - Mediana; D.P. - Desvio Padrão; MIN - Menor valor; MAX - Maior valor.

A Escala MBI-GS é composta de três dimensões, conforme demonstrado na Tabela 10. A dimensão inicial é a exaustão emocional (EE), a qual trata do esgotamento emocional, sem mencionar diretamente as pessoas como influenciadoras desses sentimentos, como apresentado nas 6 (seis) variáveis acima. Sequentemente, observamos o Cinismo (CI) ou despersonalização, a qual relaciona-se ao sentimento de indiferença ou distanciamento do trabalho e colegas de profissão, onde apresenta 4 (quatro) variáveis. Por fim, tem-se a dimensão Eficácia no Trabalho (ET), que enfatiza a realização profissional do colaborador, onde apresenta 6 (seis) variáveis (Ferreira, 2011 *apud* Fontes, 2017).

A exaustão é o resultado das demandas do trabalho, não sendo relacionada as pessoas do ambiente do trabalho, diferentemente do o cinismo e da eficácia do trabalho, na qual estão relacionados ao ambiente organizacional, ou seja, a fatores como suporte, apoio social, feedback ou à falta destes entre demais fatores. Sendo assim, a exaustão pode ser considerada

um fator importante para prever e/ou identificar o absentéismo, enquanto o cinismo e eficácia são mais para prever rotatividade de funcionários e a satisfação do cliente (Bakker *et al.*, 2002 *apud* Fontes, 2017).

Ao se observar os indicadores da estatística preliminar dos resultados alcançados (Tabela 11), perceber-se correlação pouco significativa entre as três variáveis. As variáveis das dimensões Exaustão e Cinismo têm sentido negativo, uma vez, que se presentes, são efeitos desfavoráveis do ambiente de trabalho. As variáveis da dimensão Eficácia do Trabalho tem conotação positiva, pois indicam, quando com indicadores elevados, efeitos positivos do estado físico e mental dos colaboradores. Para cálculo da correlação foi necessário fazer a inversão dos valores de conotação negativa para se ter a mesma unidade de medida.

Com base no modelo utilizado, o MBI-GS, deveria haver correlação mais significativas nos resultados obtidos, pois, se há determinado nível de exaustão, esta deveria ser acompanhada pela dimensão Cinismo e em contrapartida, teriam níveis menores de Eficácia no Trabalho. Portanto, o contexto pode ter interferido com alguma subjetividade e influenciado a indicação das respostas dos participantes.

Tabela 11 – Medidas descritivas, Alpha de Cronbach e Correl. entre dimensões (Geral)

DIMENSÃO	MED.	MDA	D.P.	ALFA	EXAUSTÃO	CINISMO	EFIC.TRAB.
Exaustão	2,12	2,33	1,28	0,8736	1	0,3708	0,2036
Cinismo	0,58	0,00	0,78	0,9026	0,3708	1	0,3012
Eficácia do Trabalho	4,84	5,67	1,14	0,8964	0,2036	0,3012	1

Fonte: Elaborada pela Autora.

Era esperado uma correlação significativa ($>0,7$) nos resultados obtidos especialmente, entre as dimensões Exaustão e Cinismo, o que não se fez presente nesta amostragem de dados. Apesar do Alpha de Cronbach indicar consistência interna, talvez, possa ter havido alguma influência nas alternativas marcadas pelos respondentes o que pode ter gerado viés nos resultados.

Para se realizar a análise dos resultados que foram obtidos na pesquisa, serão utilizados os parâmetros de Mclaurine (2008) utilizados também, por Fontes (2017), aqui demonstrados no Quadro 3.

Quadro 3 – Parâmetros para calcular os níveis de Burnout

DIMENSÃO	BAIXO	MODERADO	ALTO
Exaustão	<2,0	2,1 – 3,19	>3,2
Cinismo	<1,0	1,01 – 2,1	>2,2
Eficácia no Trabalho	<4,0	4,01 – 4,99	>5,0

Burnout*	<1,33	1,34 – 2,43	>2,43
----------	-------	-------------	-------

Fonte: Mclaurine (2008 *apud* Fontes, 2017)

*Para o cálculo do índice de Burnout, que é a média das médias das três dimensões, os valores da dimensão Eficácia no Trabalho deverão ser invertidos.

A mensuração das dimensões que compõem o índice de Burnout com a escala MBI-GS, é classificada como “Baixo” quando se situar abaixo de 1,33, “Moderado” quando ficar entre 1,34 e 2,43, e “Alto” se maior que 2,43. Paralelamente, na sequência irá ser apresentado os resultados dos respondentes da loja de moveis e eletrodomésticos de Amambai/MS.

Tabela 12 – Medidas das dimensões e nível de Burnout (Geral)

DIMENSÃO	MÉDIA	NÍVEL
Exaustão	2,12	Moderado
Cinismo	0,58	Baixo
Eficácia no Trabalho	4,84	Moderado
Burnout*	1,29	Baixo

Fonte: Elaborado pela Autora.

*Os valores da dimensão Eficácia no Trabalho tiveram seus pesos invertidos.

Apesar da média de pontuação obtida (Tabela 12) para o Índice de Burnout ficar na faixa cujo nível é considerado BAIXO, há de se considerar que está no limiar da referida faixa (1,29 frente ao limite desta faixa, 1,33). Se retoma aqui, a preocupação com possível viés nos dados obtidos pela pesquisa. Se o escore obtido na dimensão Exaustão estiver refletindo de fato, a realidade estudada, o escore de Cinismo seria maior e o da Eficácia no Trabalho seria menor. Isso levaria o índice do Burnout para a faixa de Moderado. Logo, é recomendável que a gestão do caso estudado aprofunde o entendimento das variáveis aqui, consideradas.

Também é relevante observar de maneira individualizada os resultados alcançados pelos participantes de cada função, a fim de podermos ter uma visão ampla quanto a presença de indicadores de Burnout em colaboradores de diferentes setores. Sendo assim, será apresentado essa individualização nas subseções subsequentes.

4.3.2 Resultado da equipe administrativa da Escala MBI-GS

São apresentados aqui, os resultados obtidos com a equipe da área administrativa.

Tabela 13 – Medidas descritivas, Alpha de Cronbach e Correl. entre dimensões (Admin)

DIMENSÃO	MED.	MDA	D.P.	ALFA	EXAUSTÃO	CINISMO	EFIC.TRAB.
Exaustão	2,33	2,33	1,08	SVS	1	SVS	SVS
Cinismo	0,19	0,13	0,22	SVS	SVS	1	0,2255
Eficácia do Trabalho	5,71	5,92	0,35	0,2034	SVS	0,2255	1

Fonte: Elaborada pela Autora.

*SVS: Sem valor significativo.

Ao se considerar os resultados incompletos da estatística da Tabela 13, as respostas deste setor parecem ter um peso significativo no possível viés percebido nos resultados obtidos e descritos na subseção anterior. Os dados indicam apenas uma baixa correlação entre Cinismo e Eficácia do Trabalho.

Tabela 14 – Medidas das dimensões e nível de Burnout (Equipe Administrativa)

DIMENSÃO	MÉDIA	NÍVEL
Exaustão	2,33	Moderado
Cinismo	0,19	Baixo
Eficácia no Trabalho	5,71	Alto
Burnout*	0,94	Baixo

Fonte: Elaborada pela Autora.

Os resultados apresentados na Tabela 14 apontam para um nível de Burnout “Baixo” (0,94). No entanto, percebe-se que o nível de Exaustão se apresenta “Moderado” (2,33), enquanto o nível de “Eficácia do Trabalho” foi classificado como “Alto”. Sendo assim, é indicado à gestão aprofundar o entendimento da realidade das variáveis envolvidas para que, se necessário, implementar medidas de enfrentamento caso haja tal nível de “Exaustão”.

4.3.3 Resultado da equipe do caixa da Escala MBI-GS

São apresentados aqui, os resultados obtidos com a equipe do Caixa.

Tabela 15 – Medidas descritivas, Alpha de Cronbach e Correl. entre dimensões (Caixas)

DIMENSÃO	MED.	MDA	D.P.	ALFA	EXAUSTÃO	CINISMO	EFIC.TRAB.
Exaustão	1,94	1,83	0,81	SVS	1	0,7559	-0,4336
Cinismo	0,50	0,00	0,67	0,8889	0,7559	1	-0,9177
Eficácia do Trabalho	4,78	5,17	0,96		-0,4336	-0,9177	1

Fonte: Elaborada pela Autora.

A correlação percebida entre Exaustão e Cinismo se apresenta significativa, o que

parece refletir a realidade. Contudo, o mesmo alinhamento não ocorre com os resultados da dimensão Eficácia do Trabalho. Os níveis obtidos na Tabela 16 reforçam isso.

Tabela 16 – Medidas das dimensões e nível de Burnout (Caixas)

DIMENSÃO	MÉDIA	NÍVEL
Exaustão	1,94	Baixo
Cinismo	0,50	Baixo
Eficácia no Trabalho	4,78	moderado
Burnout*	1,22	baixo

Fonte: Elaborada pela Autora.

É possível observar que o nível de Burnout é baixo (1,22). Paralelamente, os níveis de Exaustão e Cinismo, também se manifestam em níveis baixos, o que é considerado um aspecto positivo para a organização. Contudo, nessas circunstâncias, o esperado seria nível “Alto” para a dimensão Eficácia no Trabalho.

4.3.2 Resultado da equipe de vendas da Escala MBI-GS

São apresentados aqui, os resultados obtidos com a equipe de vendas.

Tabela 17 – Medidas descritivas, Alpha de Cronbach e Correl. entre dimensões (Vendas)

DIMENSÃO	MED.	MDA	D.P.	ALFA	EXAUSTÃO	CINISMO	EFIC.TRAB.
Exaustão	1,92	1,75	1,31	0,7968	1	0,7470	0,3296
Cinismo	0,81	0,13	0,96	0,9222	0,7470	1	0,3404
Eficácia do Trabalho	4,44	4,75	1,26	0,9345	0,3296	0,3404	1

Fonte: Elaborada pela Autora.

Além, de apresentar correlação significativa entre Exaustão e Cinismo, os resultados da equipe de Vendas apresentam correlação moderada da dimensão Eficácia do Trabalho com as demais. Parece haver maior representatividade da realidade organizacional nos dados obtidos com a equipe de vendas.

Tabela 18 – Medidas das dimensões e nível de Burnout (Equipe de Vendas)

DIMENSÃO	MÉDIA	NÍVEL
Exaustão	1,92	Baixo
Cinismo	0,81	Baixo
Eficácia no Trabalho	4,44	Moderado
Burnout*	1,43	Moderado

Fonte: Elaborada pela Autora.

Os resultados das dimensões Exaustão e Cinismo estão próximos da fronteira superior. Isso indica proximidade do nível “Moderado”. Por outro lado, o escore da Eficácia do Trabalho,

que se apresenta “Moderado”, está mais próximo do nível “Baixo” do que “Alto”. Considerando a possibilidade de vieses neste grupo também, entende-se como prudente, considerar o nível de Burnout como “Moderado”. Isso permite que a empresa dedique atenção ao que possa estar ocorrendo com os colaboradores desse setor, e se necessário, implementar medidas preventivas e/ou para mitigar a incidência de Burnout nestes colaboradores.

Tabela 19 – Comparativo das medidas das dimensões e nível de Burnout entre média geral e média das equipes funcionais

DIMENSÃO ITEM	EXAUSTÃO		CINISMO		EFICÁCIA TRAB.		BURNOUT	
	MÉDIA	NÍVEL	MÉDIA	NÍVEL	MÉDIA	NÍVEL	MÉDIA	NÍVEL
(Função) Administrat.	2,33	Moderado	0,19	Baixo	5,71	Alto	0,94	Baixo
(Função) Caixa	1,91	Baixo	0,5	Baixo	4,78	Moderado	1,22	Baixo
(Função) Vendas	1,92	Baixo	0,81	Baixo	4,44	Moderado	1,43	Moderado
Geral	2,12	Moderado	0,58	Baixo	4,84	Moderado	1,29	Baixo
Geral x vendas	(+)		(-)		(+)		(-)	

Fonte: Elaborado pela Autora.

Ao compararmos os resultados da Tabela 19, pode-se observar que na ocupação de vendas, caracterizada por significativa pressão associada a metas, a constatação de Exaustão com nível “Baixo” pode ser considerada como um indicativo positivo, outrossim, se deve lembrar de possível subjetividade nas respostas obtidas. Já na função administrativa, o índice de Exaustão se apresenta “Moderado”, o que, se constatado ser real, é algo que deve ser observado de forma mais próxima pela empresa.

Com essa comparação, fica evidente as possíveis diferenças e semelhanças entre as diversas funções da loja de móveis e eletrodomésticos estudada, no que tange a indicadores relacionados à Síndrome de Burnout. Destaca-se também, os aspectos relevantes para a compreensão do estado de bem-estar e exaustão nas diferentes áreas funcionais da empresa.

4.4 DADOS SOBRE O AMBIENTE DE TRABALHO: TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG

Torna-se relevante discutir a teoria dos dois fatores, em um estudo sobre a síndrome de Burnout (SB), para analisar as percepções dos funcionários sobre o ambiente de trabalho. Através disso, se pode identificar os indicadores que causam satisfação ou insatisfação nos colaboradores. Para Herzberg (1959 *apud* Santos, 2016), os fatores de higiene são de responsabilidade exclusiva da empresa porque envolvem todos os fatores relacionados ao ambiente de trabalho, sobre os quais os funcionários têm menor influência. Paralelamente, vem

os fatores intrínsecos ou motivacionais, os quais estão mais relacionados ao indivíduo, suas motivações pessoais, percepções pessoais e necessidades.

Tabela 20 – Resultado dos Fatores Motivacionais de Herzberg

CAT	FATOR	ME	MA	D.P.	MIN	MAX	ALPHA
Extrínsecos/ higiênicos	Política de gestão geral da empresa	8,9	10,00	1,98	2	10	0,9667
	Modelo de gestão de pessoal (RH)	8,7	10,00	2,02	2	10	0,9656
	Estilo de supervisão da chefia (relação chefia/subordinado)	9,3	10,00	1,29	5	10	0,9704
	Relacionamento entre colegas de trabalho	8,5	10,00	2,50	1	10	0,9733
	Condição da vida pessoal decorrente do trabalho	8,5	9,00	2,25	1	10	0,9649
	Status que a empresa possibilita ao funcionário	8,9	10,00	2,22	1	10	0,9646
	Salário e benefícios	8,7	9,00	1,96	2	10	0,9639
	Condições físicas do ambiente e de segurança do trabalho	9,3	10,00	0,93	7	10	0,9807
MÉDIA		8,8	9,75	1,89			0,9729
Intrínsecos/ Motivac.	Sentido de Realização de algo importante ao	8,9	9,00	1,26	5	10	0,9628
	Reconhecimento vindo da empresa e chefia pelo	9,0	9,00	1,37	5	10	0,9580
	Exercício de Responsabilidade	9,0	10,00	1,41	5	10	0,9607
	Possibilidade de Crescimento	8,6	9,00	2,30	1	10	0,9592
	Orgulho e sentimento de prestígio com a profissão	8,8	9,00	2,20	1	10	0,9584
MÉDIA		8,9	9,20	1,71			0,9677
MÉDIA GERAL		8,8					

Fonte: Elaborado pela autora.

LEGENDA:

ME: Média

MA: Mediana

D.P.: Desvio Padrão

MIN - Menor valor

MAX - Maior valor

Os resultados apresentados na Tabela 20, demonstram uma visão abrangente em relação a teoria de Herzberg. Notavelmente, ao analisar fatores higiênicos, os indicadores relacionados a administração da empresa, apresentam resultados favoráveis. Contudo, merece destinar atenção aos fatores que apresentaram menores valores, os quais são associados aos fatores de RH, relacionamento entre colegas, condição da vida pessoal decorrente do trabalho e, salário e benefícios. Esses resultados sugerem que uma parcela significativa dos colaboradores está insatisfeita em relação a esses aspectos específicos do ambiente de trabalho. Isso pode ser visto com mais evidência no Gráfico 1, na seção subsequente.

Os resultados relativos aos fatores motivacionais, evidenciam uma perspectiva positiva, na qual uma considerável parcela dos funcionários se sente reconhecida pela empresa e experimentam um sentido de realização ao executar suas atividades profissionais, gerando, um

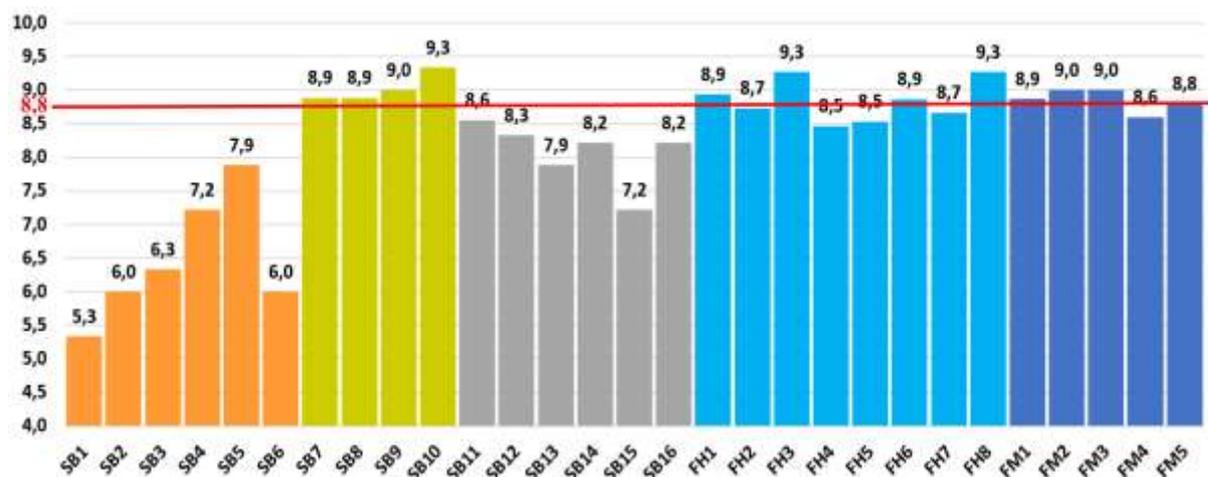
sentimento de realização ao executar o trabalho. Contudo, um elemento se destacou por apresentar um desempenho inferior em relação aos demais fatores desta dimensão, o componente associado à variável possibilidade de crescimento.

Podemos relacionar esse resultado, aos fatores internos da empresa, na qual a estrutura hierárquica é limitada, se trata de uma organização que não possui muitos níveis hierárquicos para os colaboradores poderem ter um plano de carreira que envolva crescimento. Sendo importante destacar que os funcionários são recrutados para cargos específicos, limitando também, a promoção horizontal.

4.5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

São apresentados aqui, os resultados obtidos com a correlação da das dimensões da escala MBI-GS e a Teoria de Dois Fatores de Herzberg.

Gráfico 1 - Comparativo entre Dimensões de MBI-GS e Fatores Motivac. de Herzberg



Fonte: Elaborado pela autora

LEGENDA:

(Dimensão) EXAUSTÃO EMOCIONAL

- SB1: 1. Sinto-me emocionalmente esgotado (a) com o meu trabalho.
- SB2: Sinto-me esgotado (a) no final de um dia de trabalho.
- SB3: Sinto-me cansado (a) quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.
- SB4: Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.
- SB5: Sinto-me acabado (a) por causa do meu trabalho.
- SB6: Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado (a).

(Dimensão) EXAUSTÃO EMOCIONAL

- SB1: 1. Sinto-me emocionalmente esgotado (a) com o meu trabalho.
- SB2: Sinto-me esgotado (a) no final de um dia de trabalho.
- SB3: Sinto-me cansado (a) quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.
- SB4: Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.
- SB5: Sinto-me acabado (a) por causa do meu trabalho.
- SB6: Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado (a).

(Dimensão) CINISMO

SB7: Sou menos interessado (a) no meu trabalho desde que assumi essa função.

SB8: Sou menos entusiasmado (a) com o meu trabalho.

SB9: Sou mais descrente da contribuição de meu trabalho para algo.

SB10: Duvido da importância do meu trabalho.

(Dimensão) EFICÁCIA DO TRABALHO

SB11: Sinto-me entusiasmado (a) quando realizo algo no meu trabalho.

SB12: Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho.

SB13: Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.

SB14: Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.

SB15: Na minha opinião, sou bom (boa) no que faço.

SB16: No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.

(Dimensão) FATORES HIGIÊNICOS/EXTRÍNSECOS

FH1: Política de gestão geral da empresa.

FH2: Modelo de gestão de pessoal (RH).

FH3: Estilo de supervisão da chefia (relação chefia/subordinado).

FH4: Relacionamento entre colegas de trabalho.

FH5: Condição da vida pessoal decorrente do trabalho.

FH6: Status que a empresa possibilita ao funcionário.

FH7: Salário e benefícios.

FH8: Condições físicas do ambiente e de segurança do trabalho.

(Dimensão) FATORES MOTIVACIONAIS/INTRÍNSECOS

FH9: Sentido de Realização de algo importante ao executar o trabalho.

FH10: Reconhecimento vindo da empresa e chefia pelo trabalho bem-feito.

FH11: Exercício de Responsabilidade.

FH12: Possibilidade de Crescimento.

FH13: Orgulho e sentimento de prestígio com a profissão (OU FUNÇÃO).

Analisando o Gráfico 1, tem-se o comparativo entre as dimensões de MBI-GS e a Teria dos Dois Fatores de Herzberg. Paralelamente, ao considerar que as dimensões e variáveis de Burnout, são influenciadas pelo ambiente de trabalho, era de se esperar uma concordância entre os resultados dessas dimensões da síndrome e as variáveis dos Fatores de Herzberg. No entanto, como se visualiza agora de forma gráfica, o Gráfico 1 apresenta alguma disparidade entre os resultados obtidos nas dimensões analisadas.

Com relação às variáveis de Burnout, Exaustão e Cinismo, era esperado estarem em concordância com os fatores Higiênicos/Extrínsecos, uma vez que ambas abordam elementos relacionados ao ambiente organizacional. Entretanto, ao analisar o Gráfico 1, observa-se que as dimensões relacionadas à exaustão demonstram valores abaixo da média dos fatores de Herzberg. Apenas a dimensão de Cinismo apresentou valores ligeiramente alinhados com os dos Dois Fatores, embora essa correlação ainda seja pouco expressiva. Cabe lembrar, que, para se compor os dados do Gráfico 1, procedeu-se a inversão dos valores das dimensões Exaustão e Cinismo.

Paralelamente ao que foi exposto anteriormente, temos nas dimensões do Burnout a Eficácia no trabalho na qual é centrada na realização profissional do indivíduo no trabalho,

pressupunha-se estar em consonância com os fatores Motivacionais/Intrínsecos, uma vez que ambos abordam motivações e percepções pessoais. Entretanto, contrariando tal expectativa, os resultados não se apresentaram alinhados com a teoria, como evidenciado no Gráfico 1. O distanciamento em termos de correlação é apresentado nas tabelas abaixo.

Tabela 21 – Correlação entre EEE, FH e FM

	EEE	FH	FM
EEE	1	-0,330333971	-0,235099982
FH	-0,330333971	1	0,95990968
FM	-0,235099982	0,95990968	1

Fonte: Elaborado pela autora.

LEGENDA:

EEE: Exaustão Emocional (Equivalente). A escala MBI-GS vai de 0 a 6 e as dimensões dos fatores motivacionais de Herzberg a escala de resposta é de 1 a 10. Foi necessário ajustar as unidades de medidas e para isso, aplicou-se sobre a média per capita desta dimensão a razão de 1,667 (10/6). Antes desta adequação, por serem valores inversos (Exaustão Emocional/Cinismo x Fatores Higiênicos/Fatores Motivacionais), os resultados da dimensão Exaustão Emocional (EE) foram invertidos.

FH: Fatores Higiênicos/extrínsecos à pessoa.

FM: Fatores Motivacionais/intrínsecos à pessoa.

Demonstra-se na Tabela 21, os coeficientes de correlação entre as variáveis de Exaustão Emocional (EEE), Fatores Higiênicos (FH) e Fatores Motivacionais (FM). Na qual se esperava que, as variáveis estivessem correlacionadas entre si, o que, no entanto, não é evidenciado pelos valores apresentados.

Tabela 22 – Correlação entre CIE, FH e FM

	CIE	FH	FM
CIE	1	0,327755237	0,31814278
FH	0,327755237	1	0,95990968
FM	0,31814278	0,95990968	1

Fonte: Elaborado pela autora.

LEGENDA:

CIE: Cinismo (Equivalente). A escala MBI-GS vai de 0 a 6 e as dimensões dos fatores motivacionais de Herzberg a escala de resposta é de 1 a 10. Foi necessário ajustar as unidades de medidas e para isso, aplicou-se sobre a média per capita desta dimensão a razão de 1,667 (10/6). Antes desta adequação, por serem valores inversos (Exaustão Emocional/Cinismo x Fatores Higiênicos/Fatores Motivacionais), os resultados da dimensão Cinismo (CI) foram invertidos.

FH: Fatores Higiênicos/extrínsecos à pessoa.

FM: Fatores Motivacionais/intrínsecos à pessoa.

A presunção seria de que, por exemplo, a presença de um bom ambiente de trabalho (FH) combinada com uma eficácia no trabalho (FM), estaria correlacionada a níveis reduzidos de exaustão emocional e cinismo (Tabela 21). Em síntese, a ausência de correlação pode ser atribuída a possíveis vies e subjetividade por parte dos colaboradores ao responderem os

questionários.

Tabela 23 – Correlação entre ETE, FH e FM

	ETE	FH	FM
ETE	1	0,273157006	0,453190874
FH	0,273157006	1	0,95990968
FM	0,453190874	0,95990968	1

Fonte: Elaborado pela autora.

LEGENDA:

ETE: Eficácia do Trabalho (Equivalente). A escala MBI-GS vai de 0 a 6 e as dimensões dos fatores motivacionais de Herzberg a escala de resposta é de 1 a 10. Foi necessário ajustar as unidades de medidas e para isso, aplicou-se sobre a média per capita de cada dimensão a razão de 1,667 (10/6). Diferentemente de EE, os valores de ET têm perspectiva alinhada com FH e FM.

FH: Fatores Higiênicos/extrínsecos à pessoa.

FM: Fatores Motivacionais/intrínsecos à pessoa.

Com base nos dados recolhidos e nos resultados obtidos, agora é possível responder à questão-problema que guiou a presente pesquisa: - Existem indícios ou sintomas da síndrome de Burnout nos colaboradores da Empresa de Móveis e Eletrodomésticos de Amambai/MS?

Ao examinar os dados provenientes da Escala MBI-GS e suas dimensões, constatou-se que na referida empresa de Móveis e Eletrodomésticos prevalecem níveis baixos de Burnout, obviamente, com as considerações feitas ao longo das análises dos dados nas subseções anteriores.

O entendimento de nível baixo de Burnout se fundamenta na categorização proposta por Mclaurine (2008 *apud* Fontes, 2017), na qual define níveis <1,33 como indicadores de baixa incidência de Burnout. Como evidenciado na Tabela 12, a média geral de Burnout na organização estudada é de 1,29, situando-se, portanto, em um patamar de nível baixo da escala. Entretanto, ao correlacionar esses dados com a teoria dos dois fatores de Herzberg, emerge uma inconsistência entre as informações. Sendo assim, esta disparidade sugere que, ou os respondentes podem ter fornecido respostas imprecisas, ou houve a presença de subjetividade internas que levou a possíveis vieses nos resultados, conforme previamente discutido.

O desencontro suscita a necessidade de uma investigação mais aprofundada para compreender as razões latentes a essa aparente discrepância, potencialmente relacionadas a fatores como a subjetividade nas respostas ou a interpretação individual dos questionários.

5 CONCLUSÕES

Atualmente, há um aumento de casos relacionados a saúde mental e bem-estar, com isso a síndrome de Burnout (SB), ganhou relevância no que tange a condições que afetam

gravemente a saúde física, emocional e mental do indivíduo, principalmente no nível organizacional. Já que, o trabalho ocupa grande parte do tempo das pessoas, e assim se entende que o trabalho deve trazer um certo nível de satisfação.

Para fazer considerações sobre seus resultados, este estudo teve como objetivo geral “Investigar a presença de sinais de Burnout nos funcionários de uma loja de móveis e eletrodomésticos de Amambai/MS”. Pode-se dizer que foi alcançado com êxito, uma vez, que os resultados obtidos foram capazes de obter uma análise.

A identificação dos níveis da síndrome de Burnout teve como instrumento de coleta a escala MBI-GS, a qual compreende três dimensões distintas (Exaustão, Cinismo, Eficácia no trabalho), onde foram aplicados questionário com os colaboradores dos diversos setores existentes na organização. Os dados obtidos foram analisados através da categorização proposta por Mclaurine (2008 *apud* Fontes, 2017), na qual define níveis $<1,33$ como indicadores de baixa incidência de Burnout. Como evidenciado no decorrer deste estudo, a média geral de Burnout na organização estudada foi de 1,29, situando-se, portanto, em um patamar de nível baixo da escala. Apesar do resultado indicar consistência interna, talvez, possa ter havido alguma influência nas alternativas respondidas, o que pode ser gerado viés nos resultados.

Paralelamente ao que foi dito, pode-se analisar que os níveis de Burnout no geral da loja de móveis e eletrodomésticos de Amambai/MS estudada, está em índices baixos conforme a escala MBI-GS, mas deve-se levar em conta que está no limiar desta faixa e os dados obtidos no estudo podem estar sujeitos a subjetividade do indivíduo no momento da resposta. Portanto, recomenda-se estudar o gerenciamento de casos para desenvolver a compreensão das variáveis aqui consideradas.

Cabe ressaltar que a pesquisa proporcionou um entendimento mais aguçado das variáveis correlatas à Síndrome de Burnout, sugerindo que estudos nesta natureza podem oferecer novos insights as organizações. A identificação precoce dos sintomas da síndrome no meio organizacional possibilita a implementação de medidas preventivas ou interventivas, visando mitigar o impacto do Burnout de forma precoce.

REFERÊNCIAS

ALVES, Marcelo Echenique. Síndrome de Burnout. 2017. Disponível em: <https://www.polbr.med.br/ano17/art0917.php>. Acesso em: 08 out. 2023.

BVS - Ministério da Saúde - Dicas em Saúde. Disponível em:

<https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/253_estresse.html>. Acesso em: 11 ago. 2023.

Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2008). Análise da produção científica sobre a síndrome de burnout no Brasil. **Psico**, 39(2), 152-158.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. **Psicologia em estudo**, v. 9, n. 3, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. São Paulo: Elsevier Brasil, 2008.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

FERNANDES, Gilberto *et al.* Clima Organizacional: uma necessidade na busca da eficiência no trabalho. In: ENCONTRO LATINO-AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, não use números Romanos ou letras, use somente números Arábicos., 2009, Taubaté/Sp. **Anais [...]**. Taubaté/Sp: Inc., 2009. p. 1-6. Disponível em: https://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2010/anais/arquivos/RE_0570_0606_01.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

FERREIRA, Patrícia I. Série MBA - Gestão de Pessoas - Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho. Grupo GEN, 2013. E-book. ISBN 978-85-216-2383-0. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2383-0/>. Acesso em: 04 out. 2023.

FONTES, Leonardo Lopes. Maslach Burnout Inventory - General Survey: aplicação em trabalhadores externos de instituições bancárias. 2017. 97 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão e Negócios, Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos, Porto Alegre, 2017.

HYEDA, A.; HANDAR, Z. ARTIGO ORIGINAL RESUMO Avaliação da produtividade na síndrome de burnout. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v9n2a04.pdf>> Acesso em: 25 maio. 2023.

LACOMBE, Francisco; HEILBORN, Gilberto. **Administração: princípios e tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008. 564 p.

LUCIANO, Valmir Martins. **Estudo sobre a prevalência da síndrome de Burnout**. São Paulo: Baraúna, 2013.

MARQUES, D'nara Letícia da Silva; SILVA, Tirza Platon Moraes. A Síndrome de Burnout no contexto organizacional: uma revisão sobre os aspectos geradores entre os trabalhadores da área da saúde. 2022. 24 f. TCC (Graduação) - Curso de Psicologia, Una, Catalão, 2022.

MORGAN, Gareth. **Imagem da organização**. 2. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2006.

RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva Educação, 2017.

SANTANA, Leni de Lima *et al.* Riscos psicossociais e a saúde dos trabalhadores de saúde: reflexões sobre a reforma trabalhista brasileira. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Curitiba, v. 73, n. 1, p. 1-6, 19 abr. 2020. <<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0092>>.

SANTOS, Tamara Aparecida dos. Dimensões do clima organizacional: caso em uma clínica de radiologia em Chapecó. 2018. 115 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, Chapecó, 2018.

SCHULTZ, Glauco. **Introdução à gestão de organizações**. Rio Grande do Sul: Ufrgs, 2016.

SEBRAE. Entenda como a Síndrome de Burnout afeta o dia a dia das empresas: síndrome de burnout: entenda o que é, alguns de seus principais sintomas e saiba como identificá-la!. Síndrome de Burnout: entenda o que é, alguns de seus principais sintomas e saiba como identificá-la. 2020. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pe/artigos/como-a-sindrome-de-burnout-afeta-o-dia-a-dia-dasempresas,14f4536044395710VgnVCM1000004c00210aRCRD#:~:text=Cansa%C3%A7o%20em%20excesso&text=Mesmo%20depois%20de%20alguns%20dias,motiva%C3%A7%C3%A3o%20para%20exercerem%20suas%20demandas>. Acesso em: 08 out. 2023.

SOUZA, Igor Siqueira de *et al.* SÍNDROME DE BURNOUT: o impacto na gestão de pessoas e formas de prevenção. **Anais...** da 5ª Edição do Congresso Nacional de Estudantes e Profissionais de Administração (Conepa), [S.L.], p. 1-17, 2022. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.56234/conepa2022.001a>>. Acesso em 16 out. 2023.

SOUZA, Igor Siqueira de; NOGUEIRA, Kétylla Oliveira; NOVAES, Adriana Esteves Gama; SAMPAIO, Rinaldo Jefferson. Síndrome de Burnout: o impacto na gestão de pessoas e formas de prevenção. **Revista Foco**, Curitiba, p. 2022-2023, 12 dez. 2022.