

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CONTABILIDADE (PPGC)
MESTRADO EM CONTABILIDADE

MOACIR BORGES DA SILVA

**A INCIDÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT NAS ATIVIDADES
PROFISSIONAIS DE AUDITORES TRIBUTÁRIOS PÚBLICOS DO ESTADO DO
PARANÁ**

CASCADEL

2021

Moacir Borges da Silva

**A INCIDÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT NAS ATIVIDADES
PROFISSIONAIS DE AUDITORES TRIBUTÁRIOS PÚBLICOS DO ESTADO DO
PARANÁ**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Contabilidade (PPGC) – Mestrado em Contabilidade: da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Contabilidade.

Orientador: Professor Doutor Geysler R. F. Bertolini
Coorientadora: Professora Doutora Aline Dario Silveira

Cascavel

2021

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CONTABILIDADE (PPGC)
MESTRADO EM CONTABILIDADE**

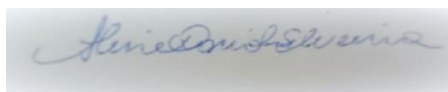
MOACIR BORGES DA SILVA

**A INCIDÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT NAS ATIVIDADES
PROFISSIONAIS DE AUDITORES TRIBUTÁRIOS PÚBLICOS DO ESTADO DO
PARANÁ**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Contabilidade (PPGC) –
Mestrado em Contabilidade: da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, como requisito para
obtenção do grau de Mestre em Contabilidade.

COMISSÃO JULGADORA

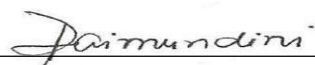
**Geysler R. F. Bertolini - Dr. (UNIOESTE)
(Presidente/Orientador)**



**Aline Dario Silveira – Dr^a. (UNIOESTE)
Coorientadora**

Delci Grapegia Dal Vesco

Delci Grapegia Dal Vesco Dr^a. (UNIOESTE)



Simone Letícia Raimundini Sanches, Dr^a. (UEM)

Aos meus pais, Marcilio (in memoriam) e Nilda,
por ter sido sempre minha referência,
exemplo de valores éticos, morais e de vida.

Aos meus filhos, Marcelo, Vinícius e Louise,
por serem minha inspiração.

A minhas netas Gabriela e Marina,
por serem meus anjos da guarda.

AGRADECIMENTOS

A Deus...

Aos diversos colaboradores para que esta pesquisa se tornasse possível.

Ao Prof. Dr. Geysler, orientador.

A Professora Dra. Aline Dario Silveira – Coorientadora.

Aos Professores do Programa de Mestrado em Contabilidade.

A Professora Doutora Silvana Anita Walter, pela contribuição ao tema da pesquisa.

Ao Professor Doutor Clóvis Fiirst pela contribuição aos cálculos estatísticos.

Aos colegas das turmas de 2018 e 2019.

**A INCIDÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT NAS ATIVIDADES
PROFISSIONAIS DE AUDITORES TRIBUTÁRIOS PÚBLICOS DO ESTADO DO
PARANÁ**

MOACIR BORGES DA SILVA

RESUMO

A presente pesquisa aborda a Síndrome de Burnout, que provém do exercício profissional em contexto conturbado e estressor entre o profissional e seus pares no ambiente de trabalho, acarretando desequilíbrios emocionais, psicológicos e físicos. O que tem gerado alertas pela medicina em razão de ser um problema de saúde pública em todos os continentes, tendo a atuação constante da Organização Mundial da Saúde (OMS), através da 11ª Revisão da Classificação Internacional de Doenças (CID-11), que passa a vigorar a partir de janeiro de 2022, reconhece a patologia como fenômeno ocupacional associado ao emprego e ao desemprego, e a classifica com codificação QD85 Burnout. O presente estudo tem como objetivo geral conhecer os fenômenos vivenciados pelos auditores fiscais tributários públicos da Receita Estadual do Paraná, que podem estar, em algum grau, acometidos da Síndrome de Burnout e como objetivos específicos, mensurar os dados coletados e a confiabilidade do inventário utilizado, o MBI – GS Maslach Burnout Inventory – General Survey, proposto por (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) e identificar os efeitos percebidos sobre a saúde física e emocional, manifestados pelos níveis mensurados da Síndrome de Burnout, nos auditores fiscais tributários públicos da Receita Estadual do Paraná. A pesquisa foi desenvolvida utilizando o estudo descritivo com abordagem quantitativa, com o retorno de 200 respondentes por meio de plataforma digital, com aplicativo on-line. A coleta de dados ocorreu pelos seguintes instrumentos: Dados sociodemográficos; Características do trabalho; Percepção do trabalho e o MBI-GS - Inventário Burnout Maslach – General Survey, utilizado para profissões de serviços em geral, proposto em três dimensões: exaustão emocional, cinismo e realização pessoal, com 16 itens, e a medição foi realizada pela tabela Likert com frequências de (0-6), sendo zero “nunca” e seis “todos os dias”. Os dados foram rodados no SPSS - Solução de Produtos e Serviços de Estatística e a análise dos resultados é considerada positiva, pois possui consistência interna, confiabilidade e validade, visto que o alfa de cronbach (0,770) encaixa no intervalo aceito pela literatura (0,70 -0,90). Os testes Anova (0,000), KMO (0,886) e Bartlet (0,000) também são robustos e imprimem significância estatística da matriz de dados, alinhados também a um poder explicativo de 65,98% no que se refere a variabilidades. A análise fatorial confirmatória, também por meio dos altos valores frutos dos resultados da comunalidades e cargas fatoriais, condicionam assumir que os dados são robustos e confiáveis. Os resultados indicam que para o construto Exaustão Emocional, as frequências moderada e alta somam 55%, superando a escala de baixa frequência. Para Cinismo, os escores indicam que as frequências moderada e alta somam 68%, superando a escala de baixa frequência. Para o último construto, Eficácia Profissional, as frequências moderada e baixa somam 66%, superando a escala de alta frequência. Pelos escores aferidos nesta pesquisa, constata-se indicadores para a Síndrome de Burnout nos três construtos, sendo Exaustão Emocional e Cinismo em moderados e altos níveis e a Eficácia Profissional com graduação moderada e baixa. Conclui-se que os resultados indicam para a Síndrome de Burnout que deve ser analisada por profissional das áreas de saúde.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout. Escala. Estresse. Intervenção Psicológica.

THE INCIDENCE OF BURNOUT SYNDROME ON THE PROFESSIONAL ACTIVITIES OF PUBLIC TAX AUDITORS IN THE STATE OF PARANÁ

MOACIR BORGES DA SILVA

ABSTRACT

The present research approaches burnout syndrome which comes from professional exercise in a troubled and stressful context between the professional and his peers in the work environment, resulting in emotional, psychological and physical imbalances. What has generated alerts by medicine because it is a public health problem on all continents, having the constant action of the World Health Organization (WHO), which through the 11th Revision of the International Classification of Diseases (ICD-11), which comes into force in January 2022, recognizes the pathology as a phenomenon associated with employment and classification with coding QD85 Burnout. The present study has as a general objective to know the phenomena experienced by the tax auditors of the Paraná State Revenue Service, which may be, to some degree, affected by burnout syndrome and as specific objectives, to measure the collected data and the reliability of the inventory used, the MBI - GS Maslach Burnout Inventory - General Survey, proposed by (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) and to identify the perceived effects on physical and emotional health, manifested by the measured levels of Burnout Syndrome, in the public tax auditors of the Paraná State Revenue Service. The research was developed using the descriptive study with quantitative approach, with the return of 200 respondents through a digital platform, with an online application. Data collection occurred by the following instruments: Sociodemographic data; Characteristics of the work; Perception of work and MBI-GS - Burnout Maslach Inventory - General Survey, used for service professions in general, proposed in three dimensions: emotional exhaustion, cynicism and personal accomplishment, with 16 items, and the measurement was performed by the likert table with frequencies of (0-6), being zero never and six every day. The data were rotated in the SPSS - Solution of Products and Services of Statistics and the analysis of the results is considered positive, because they have internal consistency, reliability and validity, since cronbach's alpha (0.770) fits the range accepted by the literature (0.70 -0.90). The Anova (0.000), KMO (0.886) and Bartlett (0.000) tests are also robust and print statistical significance of the data matrix, aligned also to an explanatory power of 65.98% with regard to variability. The Confirmatory factor analysis also means by the high values resulting from the results of the commonalities and factor loadings condition assume that the data are robust and reliable. The results indicate that for the constructs Emotional Exhaustion, the moderate and high frequencies add up to 55%, surpassing the low frequency scale. For Cynicism, the scores indicate that moderate and high frequencies add up to 68%, surpassing the low frequency scale. For the last construct Professional Effectiveness, moderate and low frequencies add up to 66%, surpassing the high frequency scale. By the scores measured in this research, indicators for Burnout Syndrome are observed in the three constructs, being Emotional Exhaustion and Cynicism in moderate and high levels and Professional Efficacy with moderate and low graduation. It is concluded that the results indicate for Burnout Syndrome that should be analyzed by professional in health areas.

Keywords: Burnout Syndrome. Scale. Stress. Psychological Intervention.

SUMÁRIO

CAPÍTULO I

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	Problema da Pesquisa.....	18
1.1.1	Questão da Pesquisa.....	18
1.2	Objetivos.....	18
1.2.1	Objetivo geral.....	18
1.2.2	Objetivos específicos.....	19
1.3	Delimitação para o estudo.....	19
1.4	Justificativa e Contribuição do Estudo	19
1.5	Estrutura da Dissertação.....	20

CAPÍTULO II

2	Referencial Teórico.....	22
2.1	Histórico de Burnout.....	24
2.2	Modelos Teóricos da Síndrome de Burnout.....	33
2.2.1	Teoria Ecológica do Desenvolvimento Humano.....	33
2.2.2	Teoria Cognitiva.....	34
2.2.3	Teoria Social e das Organizações.....	34
2.2.4	Teoria Sociocognitiva.....	35
2.2.5	Teoria de Intercâmbio Social.....	35
2.2.6	Teoria Organizacional.....	36
2.2.7	Teoria Ecológica.....	36
2.2.8	Teoria Cognitivo Comportamental.....	36
2.3	Instrumentos para avaliar a Síndrome de Burnout.....	37
2.4	Estudos sobre a Síndrome de Burnout no Brasil.....	43
2.4.1	Estudos do Inventário Burnout em atividades diversas.....	43
2.4.2	Estudos do Inventário Burnout para atividades docentes.....	45
2.4.3	Estudos do Inventário Burnout para atividades discentes.....	51
2.4.4	Estudos do Inventário Burnout para atividades de enfermagem.....	54
2.4.5	Estudos do Inventário Burnout para atividades de psicólogos.....	54
2.5	Pesquisas sobre o Inventário da Síndrome de Burnout no exterior.....	55
2.5.1	Estudo de validação de Inventário Burnout Maslach.....	55
2.5.1.1	Para professores.....	55
2.5.1.2	Para estudantes.....	57
2.5.2	Outros tipos de Inventários Burnout no exterior.....	57
2.5.2.1	Inventário Burnout Maslach – MBI – HSS.....	58
2.5.2.2	Escala de Burnout para Profissionais de Saúde - SBS-HP.....	59
2.5.2.3	Inventário Burnout Maslach Educators Survey – MBI-ES.....	60
2.5.2.4	Inventário Burnout Maslach General Survey – MBI-GS.....	61
2.5.2.5	Inventário de Burnout Copenhagen – CBI.....	63
2.5.2.6	Inventário Burnout Maslach – MBI-SS.....	65
2.6	Abordagens sobre lacunas dos Inventários de Burnout.....	65

2.7	Modelo proposto de utilização para mensuração de Burnout MBI-GS – Maslach Burnout Inventory – General Survey.....	68
2.7.1	Diferenças entre o MBI-GS e MBI-HSS.....	72
2.7.2	CID – Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde.	73

CAPÍTULO III

3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	74
3.1	Delineamento da pesquisa.....	74
3.2	Unidade de análise, população e amostra.....	74
3.2.1	Unidade de análise.....	74
3.2.2	População do estudo.....	74
3.2.3	Amostra.....	75
3.3	Constructo da pesquisa.....	75
3.3.1	Teoria Cognitivo Comportamental.....	77
3.4	Procedimentos de coleta de dados.....	78
3.4.1	Questionários.....	78
3.5	Procedimentos e análise de dados.....	80
3.5.1	Procedimentos.....	80
3.5.2	Análise de dados.....	80
3.6	Limitações dos métodos e técnicas de pesquisa	81

CAPÍTULO IV

4	ANÁLISE DOS DADOS.....	83
4.1	Perfil dos auditores.....	83
4.1.1	Dados Sociodemográficos.....	84
4.1.2	Características do trabalho.....	86
4.1.3	Percepção do trabalho.....	87
4.1.3.1	Análise das variáveis – Percepção do trabalho.....	96
4.1.4	Inventário Burnout Maslach – GS (General Survey)	103
4.1.4.1	Análises do Inventário Burnout Maslach - GS (General Survey).....	112
4.2	Síndrome de Burnout.....	121
4.2.1	Avaliação das subescalas.....	122
5	CONSIDERAÇÃO FINAIS.....	126
6	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	128
7	Apêndice – A – Questionários de pesquisa Burnout.....	141
7	Apêndice – B – 1 – Questionário Dados Sociodemográficos e Profissionais.....	170
7	Apêndice – B – 2 – Questionário de Características do Trabalho.....	171
7	Apêndice – B - 3 – Questionário Percepção do Trabalho.....	172
7	Apêndice – B – 4 – Questionário Maslach Burnout Inventory – General Survey – MBI-GS.....	173
8	Apêndice – C - 1 – Dados Estatísticos	174
8	Apêndice – C - 2 – Dados Estatísticos	179

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos	Percepção no Trabalho	85
Gráficos	Inventário Burnout.....	101
Gráficos	Burnout.....	120

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Modelos teóricos que contribuem para a explicação de burnout.....	33
Quadro 2	Questionários mais importantes para avaliar a síndrome de burnout.....	39
Quadro 3	MBI-GS – Maslach Burnout Inventory – General Survey.....	66
Quadro 4	Matriz de pontuações MBI-GS.....	68
Quadro 5	MBI-GS e MBI-HSS.....	69
Quadro 6	CID – 10 e CID – 11.....	71
Quadro 7	Subescalas MBI-GS.....	73
Quadro 8	Variáveis Demográficas.....	77
Quadro 9	Características do trabalho e suas variáveis.....	77
Quadro 10	Percepção do trabalho e as variáveis.....	77
Quadro 11	Frequência tabela Likert.....	78

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Escalas de medição Burnout	41
Tabela 2	Dados sóciodemográficos.....	80
Tabela 3	Características do trabalho.....	82
Tabela 4	Percepção do trabalho	85
Tabela 5	Percepção do trabalho em frequência %.....	94
Tabela 6	Percepção do trabalho nas frequências % - Gestão – Comunicação e Saúde.....	95
Tabela 7	Percepção do trabalho - as menores frequências - %.....	97
Tabela 8	Percepção do trabalho - as frequências intermediárias - %.....	98
Tabela 9	Percepção do trabalho - as maiores frequências.....	99
Tabela 10	MBI-GS - Inventário Burnout Maslach - General Survey em Frequências - %.....	101
Tabela 11	Inventário Burnout Maslach - GS (General Survey) – nas Frequências - % - Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia Profissional.....	110
Tabela 12	Inventário Burnout Maslach - GS (General Survey) as menores frequências %..	111
Tabela 13	Inventário Burnout Maslach - GS (General Survey) – as frequências - % - intermediárias.....	114
Tabela 14	Inventário Burnout Maslach - GS (General Survey) as maiores frequências - %	115
Tabela 15	Mensuração da Síndrome de Burnout.....	117
Tabela 16	Mensuração da Síndrome de Burnout.....	120

ÍNDICE DE SIGLAS

BM	- Burnout Measure
CAPES	- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CID-10	- Classificação Internacional de Doenças
ECB	- Escala de Caracterização do Burnout
ELBOS	- Escala de Burnout Emener-Luck
IBP	- Inventário de Burnout para Psicólogos
LILACS	- Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde
MBI	- Maslach Burnout Inventory
MBI-HSS	- Maslach Burnout Inventory – Health Service Survey
MBI-GS(S)	- Maslach Burnout Inventory – General Surveu for Students
OIT	- Organização Internacional do Trabalho
OLBI	- Oldenburg Burnout Inventory
OMS	- Organização Mundial da Saúde
SATEPSI	- Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos
SMBM	- Medida de Burnout Shirom-Melamed
SPSS	- Statistical Package for Social Sciences
UNESCO	- Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNIOESTE	- Universidade Estadual do Oeste do Paraná
UWES	- Utrecht Work Engagement Scale

CAPÍTULO I

1 INTRODUÇÃO

A magnitude do estresse na atualidade é incontestável, e concomitante com a preocupação referente ao assunto, constata-se crescente número de estudos nesta área. Esses estudos alertam sobre a existência de riscos psicossociais no local de trabalho e que devem ser detectados pela observação de reações individuais e de grupo às medidas propostas. Aos indicadores ou sinais específicos que refletiriam formas progressivamente mais graves de distúrbios relacionados ao estresse, o pessoal da gerência e os supervisores devem ter um entendimento básico das situações estressantes e das técnicas usadas para controlar os estressores psicossociais no trabalho. A educação em saúde do trabalhador deve incluir informações sobre os riscos psicossociais no trabalho. Organização Internacional do Trabalho & Organização Mundial da Saúde (1984).

De acordo com Costa, Lima e Almeida (2003), a Organização Internacional do Trabalho (OIT) conceitua o estresse do trabalho como sendo um conjunto de fenômenos que se apresentam no organismo do trabalhador e que, por esse motivo, pode afetar sua saúde. Os principais fatores geradores de estresse presentes no meio ambiente de trabalho envolvem os aspectos da organização, administração e sistema de trabalho; e também da qualidade das relações humanas.

Batista e Bianchi (2006) afirmam que o estresse é um assunto de ampla abrangência, ocupa vários meios profissionais e é matéria abordada em temas populares. Antes, o tema estava vinculado à abordagem de autoajuda nas publicações literárias, e atualmente, verifica-se que houve um aumento de publicações de artigos e pesquisas científicas relacionadas ao método de como lidar com o estresse e mui grande preocupação na área da enfermagem. Tal importância prende-se ao fato de o estresse estar presente no cotidiano.

Ao se encaminhar ao tema central - a Síndrome de Burnout -, é importante discorrer sobre os conhecimentos de estresse, que é um antecedente. Assim, Araújo, Santo e Servo (2009) observam que o estresse no trabalho acontece quando o ambiente de labor é percebido como uma ameaça ao indivíduo, repercutindo no plano pessoal e profissional, surgindo demandas maiores do que a sua capacidade de enfrentamento.

Segundo Calderero, Miasso e Corradi-Webster (2008), o estresse pode ocorrer de duas formas: a primeira, de natureza aguda (muito intenso, mas que desaparece rapidamente); e a segunda, de natureza crônica (não tão intenso, perdurando por períodos de tempo mais prolongados e os recursos utilizados pelo indivíduo para enfrentá-lo são escassos).

O impacto do estresse na saúde pode variar de acordo com a resposta individual, no entanto, altos níveis de estresse podem ser elevados para o desenvolvimento de prejuízos relacionados à saúde, incluindo transtornos mentais e comportamentais como Burnout, ansiedade e depressão; bem como outros prejuízos físicos, como doenças cardiovasculares e distúrbios musculoesqueléticos. Os riscos psicossociais como insegurança no trabalho, baixo controle, altas demandas, desequilíbrio de esforço-recompensa e estresse relacionado ao trabalho estão associados ao risco comportamental vinculado à saúde, incluindo consumo excessivo de álcool, sobrepeso, exercícios menos frequentes, aumento do tabagismo e distúrbios do sono. As consequências desses padrões comportamentais insalubres são evidentes, pois a cada ano, cerca de seis milhões de mortes são causadas pelo tabaco e mais de três milhões são atribuíveis ao consumo de álcool. A doença cardiovascular (DCV) é a primeira causa de morte em todo o mundo, com uma estimativa de 17,5 milhões de mortes em 2012 - 31% de todas as mortes globais (Organização Internacional do Trabalho, 2016).

Conforme os estudos de Carvalho (2019), o aumento das discussões na literatura científica da Psicologia, a respeito do adoecimento nas relações de trabalho, ocorre a partir da segunda metade do século XX, especialmente, tendo como fator determinante, a precarização do campo laboral. Enquanto se acentua que a esfera laboral é importante fonte de saúde psíquica, tem-se a necessidade de medir a qualidade do labor com outros indicadores para o consumo da força de trabalho, o uso de insumos nocivos à saúde e ao ambiente, aliado ao aprofundamento da automação e informatização no processo produtivo (Seligman-Silva, 2011; Druck & Seligman-Silva, 2010; Franco & Druck, 2010; Navarro & Padilha, 2007; Cooper, 2005; Lacaz, 2000).

As preocupações sobre o trabalho se estabelecem pela observação da nova realidade mundial, com mudanças constantes nessa área, forçando o indivíduo de tal forma que esse, não tendo resiliência, corre o risco, muitas vezes, de estressar-se e, a partir de então, com imprevisíveis consequências a sua saúde. Assim, tomam grande importância os cuidados com a Síndrome de Burnout, condição que é identificada como um transtorno do bem-estar psicológico, de saúde e mental que incapacita seu adquirente.

Feitas as abordagens quanto ao estresse, que é preditor da Síndrome de Burnout, apresenta-se uma introdução quanto às bases conceituais dos estressores constantes nas subescalas do tema.

O conceito sobre a Síndrome de Burnout, dos pesquisadores Maslach e Jackson (1986, p.1) apresentam que "Burnout é uma síndrome psicológica de exaustão emocional,

despersonalização e realização pessoal reduzida que pode ocorrer entre indivíduos que trabalham com outras pessoas de alguma forma”. Outras áreas afins apresentam suas interpretações do conceito *burnout* aqui apresentados.

Nas afirmações de Maroco, Tecedeiro, Martins e Meireles (2008), o *burnout* define-se como uma resposta prolongada no tempo a estressores interpessoais crônicos no trabalho, composta por três dimensões-chave: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal (Maslach, 1993). Por exaustão emocional entende-se uma sobre-solicitação ou esgotamento dos recursos emocionais, morais e psicológicos da pessoa. A despersonalização traduz uma distanciação afetiva ou indiferença emocional em relação aos outros, nomeadamente àqueles que são a razão de ser atividade profissional (pacientes, alunos, etc.). Finalmente, a redução da realização pessoal exprime uma diminuição dos sentimentos de competência e de prazer associados ao desempenho de uma atividade profissional.

A Síndrome de Burnout é percebida como uma reação afetiva ao estresse contínuo, cujo conteúdo principal é o esgotamento gradual, ao longo do tempo, dos recursos energéticos básicos, incluindo a expressão de exaustão emocional, fadiga física e cansaço cognitivo (Shirom, 2003). Esses fatores afetam drasticamente a qualidade de vida do trabalhador e os níveis de burnout em diferentes setores econômicos, aumentando a taxa de incidência na população, indicando a necessidade de mais pesquisas (Perrewé, Rosen & Maslach, 2012).

Conforme Pereira (2015), o termo *burnout*, em Psicologia, começou a ser utilizado para expressar a carência de energia e o desânimo em relação ao trabalho por parte de alguns profissionais, em especial os da área da Saúde e Educação, concomitantemente a atitudes frias, desumanas, impessoais com que esses passavam a tratar as pessoas. Considerada como uma síndrome, o burnout veio a ser investigado inicialmente nos Estados Unidos da América, nos anos 70 do século passado, e ganhando relevância em vários outros países ao redor do mundo (Freudenberger, 1974; Maslach & Jackson, 1981; Schaufeli & Enzmann, 1998).

Burnout, na área da saúde, conforme Carvalho (2019), em geral, é compreendido como uma espécie ou subtipo de estresse crônico e de maior gravidade, idiossincrático ao contexto do trabalho, decorrente da exposição a estressores laborais. (Leiter, Bakker & Maslach, 2014; Perrewé, Rosen & Maslach, 2012; Schaufeli, Leiter & Maslach, 2009)

As pressões provindas de fenômenos psicossociais ao indivíduo têm a potencialidade de fazer surgir no organismo, respostas crônicas a esses estressores interpessoais que ocorrem no ambiente de trabalho. Conforme Maslach (1993), esses estressores são de três dimensões, que

são a exaustão emocional, a despersonalização e o sentimento de baixa realização profissional. Ainda, ressalta-se que a enfermidade denominada Síndrome de Burnout representa uma das principais causas de incapacitação de docentes, pois sua matéria de transformação é o discente, e nem sempre se caracteriza como harmonioso o tratamento “aluno-professor”. Esse contexto, aliado a diversos outros estressores externos à sala de aula no exercício da docência, faz com que esse fenômeno seja cada vez mais corrente, afastando inúmeros profissionais do trabalho para tratamento de saúde e comprometendo a maioria das atividades profissionais.

Hodiernamente, se presume que laborar sob pressão é competência intrínseca ao indivíduo, fenômeno esse entendido como exigência do mercado de trabalho, já que só recentemente se reconheceu essa patologia na Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde, atualmente conhecida como Classificação Internacional de Doenças – CID 10. Dessa forma, a permanência no mercado de trabalho exige que se conviva melhor com fatores estressantes, buscando sobreviver de forma equilibrada, utilizando-se de criatividade para atenuar os efeitos nocivos, para melhor atingir os objetivos profissionais.

Informa Neves (2019), que o reconhecimento sobre a patologia fará parte do CID 11, previsto para entrar em vigor em 2022, o que trará maior segurança na forma com que o profissional será tratado pela saúde do Brasil, e contribuirá com as atividades laborais em geral, especificamente, neste estudo, quanto ao Auditor Fiscal Tributário Público, objeto desta pesquisa.

O presente estudo aborda a profissão de Auditor Fiscal Tributário Público para analisar a influência que as mudanças estruturais e tecnológicas no desempenho de suas atividades provocam sobre a saúde emocional, psíquica e física, com possibilidades de comportamentos disfuncionais destes profissionais, comprometendo a vida privada, social e profissional, com resultados imprevisíveis à qualidade de vida.

Diante das abordagens mencionadas, esta pesquisa norteia para uma análise fática quanto a saúde psicológica e física dos trabalhadores envolvidos no estudo, cujos apontamentos médicos preocupam a área da saúde em diversos tipos de atividades laborais. E está aqui estudada também faz parte deste contexto, visto que relatos crescentes sobre este tipo de patologia, ocasionada pela exposição a estressores crônicos, também expõe os Auditores Fiscais Tributários Públicos do estado do Paraná, com possibilidades de, em alguns casos, apontar para algum dos níveis da Síndrome de Burnout. A lacuna encontrada para a pesquisa é a atividade de Auditor Fiscal Tributário Público no Brasil.

1.1 Problema de Pesquisa

Conforme pesquisado neste, são escassos os estudos que abordam o desgaste à saúde emocional e psíquica do trabalhador no poder público e raras também no que se refere a Síndrome de Burnout na auditoria tributária pública, assim podemos verificar a necessidade e importância em desenvolver estudos sobre os problemas de saúde emocional, que podem ocorrer no labor, por uma série de fatores nesta atividade. Aferir as percepções desses trabalhadores a respeito de suas atividades, muitas vezes desenvolvidas com uma gama de entraves e sobrecargas emocionais, pode contribuir para o autoconhecimento e para a atividade na auditoria tributária pública.

Quanto a situação Burnout, afirma Pereira (2015), que apesar do Brasil possuir uma legislação avançada, em que o burnout é contemplado entre as doenças trabalhistas, ainda não dispõe de nenhum instrumento brasileiro de avaliação psicológica que esteja validado pelo SATEPSI, órgão oficial do Conselho Federal de Psicologia que autoriza o uso de instrumentos de avaliação psicológica no Brasil.

Por não se conhecer sobre a ocorrência da Síndrome de Burnout e seus efeitos em auditores tributários públicos em nosso país, isso se concretiza como um problema de pesquisa que será explorado neste trabalho.

Considerando o contexto levantado, o trabalho nos conduz ao objetivo principal da pesquisa.

1.1.1 Questão de Pesquisa

Qual a incidência da Síndrome de Burnout nas atividades de Auditores Fiscais Tributários Públicos do Estado do Paraná?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Geral

O objetivo geral da pesquisa é conhecer os fenômenos vivenciados pelos auditores fiscais tributários públicos da Receita Estadual do Paraná, que podem estar, em algum grau, acometidos da Síndrome de Burnout.

1.2.2. Específicos

- a) Mensurar os dados coletados e a confiabilidade do inventário utilizado, o MBI – GS Maslach Burnout Inventory – General Survey, proposto por (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jacson, 1996).
- b) Identificar os efeitos percebidos sobre a saúde física e psíquica, manifestados pelos indicadores mensurados da Síndrome de Burnout, nos auditores fiscais tributários públicos da Receita Estadual do Paraná.

1.3 Delimitação para o estudo

O estudo está delimitado à análise da Síndrome de Burnout na atividade desenvolvida por Auditores da Receita Estadual do Paraná. A coleta de dados será realizada com os Auditores da Receita do Estado do Paraná vinculados à Secretaria da Fazenda do Estado. Assim, os dados coletados e as referidas análises possibilitarão um panorama da atividade específica e a mensuração do nível da Síndrome de Burnout apurada dentre os pesquisados, no segundo semestre de 2020.

1.4. Justificativa e contribuição do estudo

Fator relevante para a pesquisa podemos encontrar em Pereira (2003), que afirma que a produção nacional de artigos e obras sobre a Síndrome de Burnout ainda é insipiente comparada à internacional e indica que a primeira publicação nacional sobre o tema foi realizada pelo médico cardiologista Hudson Hubner França, em 1987, na Revista Brasileira de Medicina.

Afirmam ainda, Carlotto e Câmara (2008), que na década de 90 é que surgem as primeiras teses e dissertações sobre o tema, assim como os grupos de pesquisa no meio acadêmico, sendo que sua intensificação ocorreu após o ano de 2001.

A pesquisa de Vieira (2010) afirma que, no Brasil, apesar do interesse científico crescente, ainda há poucas publicações sobre burnout (uma busca por artigos com burnout no título, publicados em português e indexados na base LILACS, encontrou 54 estudos desde 1987).

O instrumento desenvolvido para medir o burnout como uma questão ocupacional para as pessoas que prestam serviços humanos foi o Maslach Burnout Inventory (MBI). Porém,

alguns pesquisadores descobriram que as pontuações para grupos de atividades em geral, diferiam das normas estabelecidas com prestadores de serviços humanos e também há diferenciação entre os MBI's, os três fatores denominados Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal não foram mantidos entre esses grupos. Sendo assim, criou-se uma escala que mede o desgaste em outros grupos ocupacionais, desenvolvendo instrumento para pesquisa geral do MBI (MBI-GS - Maslach Burnout Inventory – General Survey), que mede o relacionamento dos entrevistados com seu trabalho em um contínuo engajamento ao burnout.

Para a pesquisa contábil surge um amplo campo de atuação com referência a execução das atividades dos operadores da contabilidade considerando as pressões do cotidiano interferindo nestes profissionais de forma negativa em seus aspectos cognitivos, psicológicos e físicos nas diversas áreas em que atuam seja na iniciativa privada ou pública, terão nesta pesquisa a contribuição por meio deste instrumento de aferição e mensuração para verificar se estes fatos estão enquadrados na Síndrome de Burnout.

O estudo propõe a mensuração da Síndrome de Burnout em Auditores Fiscais Tributários Públicos do Estado do Paraná. O tema é relevante para o meio acadêmico e torna-se mais sensível por tratar da saúde física e psíquica nessa área laboral. A pesquisa será a partir do instrumento multifatorial denominado Inventário de Burnout de Maslach (MBI – GS Maslach Burnout Inventory – General Survey), criado para mensuração de atividades em geral, proposto por Schaufeli, Leiter, Maslach & Jacson (1996).

O compartilhamento dos resultados deste estudo poderá contribuir especificamente com Auditores Fiscais Tributários Públicos no Brasil, para que conhecendo suas condições de saúde física e psíquica sobre a síndrome desencadeada na sua relação com o trabalho, possam fazer novas escolhas pertinentes as suas atividades e também repassar o conhecimento a auditores de outras áreas afins. Destaca-se que a pesquisa realizada para essa classe laboral é inovadora, podendo contribuir com os auditores em todo o país.

1.5 Estrutura da dissertação

O desenvolvimento da presente dissertação está estruturado em capítulos, cujos temas abordam introdução, referências teóricas, métodos e técnicas, contexto, cronograma, referências bibliográficas e questionários.

O Capítulo 1, Introdução, aborda uma breve contextualização do estudo, apresentando o problema da pesquisa, os objetivos, a justificativa e a estrutura do trabalho, além desse, o projeto de dissertação divide-se em mais quatro capítulos.

No Capítulo 2 são apresentadas as referências teóricas e práticas que fornecem sustentação científica ao trabalho, abordando os conteúdos fundamentais da teoria que embasa a Síndrome de Burnout.

O Capítulo 3 contém os métodos e técnicas utilizados para o desenvolvimento da pesquisa, considerando o alcance dos objetivos, que se dividiu em delineamento da pesquisa, procedimentos de coleta e análise dos dados.

O Capítulo 4 apresentará a análise dos dados da pesquisa realizada, seguido das referências bibliográficas, dos modelos de questionários aplicados à Síndrome de Burnout e em apêndice, os dados da pesquisa.

CAPÍTULO II

2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

A definição de Burnout, segundo os pesquisadores, é um conceito em construção a partir da obra seminal de Freudenberguer (1974), que apresentou definição de dicionário de burnout como “falhar, desgastar-se ou esgotar-se, fazendo excessivas demandas de energia, força ou recursos”. A constatação dessa definição ocorre normalmente em uma instituição alternativa, quando um membro da equipe se esgota por qualquer motivo que o torne inoperante para todos os efeitos.

Pinese e Maslach (1978) apresentam Burnout como uma síndrome de exaustão física e emocional, envolvendo o desenvolvimento de autoconceito negativo, atitudes negativas no trabalho e perda de preocupação e sentimento pelos clientes.

Nas definições dos autores Freudenberger (1974, 1987) e Richelson (1987), burnout é um “incêndio interno”, um “esgotamento dos recursos físicos e mentais”; é “esgotar-se para atingir uma meta irrealizável” imposta pelo próprio indivíduo ou pela sociedade.

Os pesquisadores Iwanicki e Schwab (1981) apresentaram o paper de Maslach e Jackson (1979 pp. 22-23), através do trabalho de profissões de ajuda. Informam a criação do MBI, no qual analisaram a adaptação do instrumento para o uso com professores e que fornece uma medida de burnout percebida em termos das três subescalas, de Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal. De acordo com Maslach e Jackson, pessoas com pontuações mais altas nas subescalas de Exaustão Emocional e Despersonalização, e com pontuações mais baixas na subescala de Realização Pessoal estariam percebendo-se como burnout.

Maslach e Jackson (1981a) afirmam que o burnout é uma síndrome de exaustão emocional e cinismo que ocorre frequentemente entre indivíduos que realizam algum tipo de "trabalho com pessoas". Um aspecto fundamental da Síndrome de Burnout é o aumento dos sentimentos de exaustão emocional.

Para Pines e Aranson (1981), o burnout é definido como um estado de exaustão física, emocional e mental, e normalmente ocorre como resultado do trabalho com pessoas, por longos períodos de tempo, em situações emocionalmente exigentes. Quattrochi-Tubin, Jones e Breedlove (1982) apresentam algumas definições de burnout. Jones (1981) definiu o burnout de pessoal nos profissionais de saúde como uma síndrome de exaustão física e emocional, envolvendo o desenvolvimento de atitudes negativas no trabalho, um autoconceito ruim

relacionado ao trabalho e uma perda de preocupação para com os clientes. Maslach (1978) definiu o burnout como exaustão emocional resultante do estresse contínuo do contato interpessoal. Por fim, Pines e Aronson (1981) definiram burnout como um conjunto de reações de exaustão.

Afirmam os pesquisadores Maslach, Jackson e Leiter (1996), que o MBI-Maslach Burnout Inventory agora é reconhecido como a principal medida de desgaste. O MBI é a medida mais usada em pesquisas sobre burnout, e geralmente, é considerada a medida de escolha para qualquer avaliação autorreferida dessa síndrome. Malach e Jackson (1981b) definiram que burnout é uma síndrome de Exaustão emocional, Despersonalização e Eficácia Profissional, que ocorre frequentemente entre indivíduos que realizam algum tipo de "trabalho de pessoas".

O estudo da literatura internacional indica que não existe uma definição única sobre burnout, mas é consenso até os estudos hoje desenvolvidos, que seria uma resposta ao estresse laboral crônico, não devendo, contudo, ser confundido com estresse (Codo e Menezes, 1999).

No desenvolvimento do instrumento denominado Medida de Burnout, Shirom-Melamed (SMBM), Shirom (1989, 2003) definiu burnout como algo relacionado aos sentimentos dos indivíduos, de exaustão física, emocional e cognitiva, focando assim no esgotamento contínuo dos recursos energéticos de enfrentamento dos indivíduos resultantes de sua exposição crônica ao estresse ocupacional.

Na pesquisa sobre um novo instrumento, OLBI – Oldenburg Burnout Inventory, Bakker e Demerout (2007) definiram burnout como consequência de intensa tensão física, afetiva e cognitiva, ou seja, como consequência a longo prazo da exposição prolongada a determinadas demandas de trabalho.

Maslach e Leiter (1999) dissertam que burnout é definido como uma síndrome psicológica de exaustão, cinismo e ineficácia, que é experimentada em resposta a estressores crônicos do trabalho.

De acordo com Meier (1983), burnout é um estado em que os indivíduos esperam pouca recompensa e punição considerável do trabalho por falta de reforço valorizado, resultados controláveis ou competência pessoal.

Estudos de Burnout com base em aplicação na Teoria Existencial enfatizam que, embora o burnout possa ser uma subcategoria de estresse, parece ter antecedentes, correlações e consequências um pouco diferentes, pois a causa raiz do burnout reside na necessidade das pessoas de que suas vidas sejam significativas, que as coisas que fazem sejam úteis (Pines, 1983, 1993, 2000, 2002; Clarkson, 1992; Yiu-kee & Tang, 1995).

2.1 Histórico de Burnout

A partir das anotações de Freudenberger (1974), que se começa a produzir as primeiras inflexões sobre o conhecimento e estudos de burnout, e não somente pela observação pontual e uma análise sagaz da realidade, mas sobretudo, pela observação dos fatos, ao fazer o reconhecimento dos limites do fenômeno observado, diferenciando-o de outros fenômenos parecidos e ainda, colocando um nome sobre o feito observado, identificando-o e distinguindo-o. Assim, a contribuição decisiva de Freudenberger, também foi de apresentar o fenômeno como um agrupamento de sintomas e sinais recorrentes que parecia indicar uma patologia diferenciada, o que definia a consideração de síndrome do fenômeno. Esses estudos assentaram um mínimo de consenso para a comunidade científica e têm servido de ponto de partida para trabalhos de investigação para o aprofundamento do estudo do fenômeno.

Ensina ainda Freudenberger, que se o idealismo e a própria motivação que o levou a ingressar em uma instituição como voluntário foram perdidos, o esgotamento também traz consigo a dinâmica do luto. Algo morreu. Houve uma perda real. Essa perda pode não ser apenas a ausência de algumas pessoas boas que não se vê mais regularmente como antes, mas também pode ser a perda de algo dentro de si, algo que valorizou - seus ideais. A pessoa precisará de tempo para recuperar essa perda, encontrar novas pessoas boas para se cercar, novas atividades para lhe dar gratificação. É difícil superar esse esgotamento porque se tornou ainda mais complicado, acrescentando à exaustão, a tristeza pela perda de seus ideais e raiva, que está sempre presente após a tristeza.

Em suma, não se pode evitar o burnout, mas certamente pode-se ajudar a evitá-lo o máximo possível e, quando isso acontece, é preciso admitir, pedir ajuda a terceiros e tirar um tempo para si. O pesquisador Freudenberger, H. J. (1974), no trabalho intitulado *Características do Esgotamento de Pessoal em Ambientes de Saúde Mental*; e Pines e Maslach (1978) afirmam que os estudos apontam para que, quando as tensões não são reconhecidas e tratadas adequadamente, podem resultar no esgotamento do pessoal "Burnout". Em uma série de estudos preliminares em 1973 a 1975, tentam definir as dimensões sociais e psicológicas de Burnout e apresentam recomendações para reduzir o estresse do pessoal e o seu posterior esgotamento. Para determinar as características do esgotamento do pessoal e as formas de lidar com o problema, foram recolhidos dados sobre variáveis relacionadas com a instituição e com as pessoas envolvidas.

A execução da pesquisas sobre a síndrome do queimar desenvolvida por Herbert Freudenberger, psiquiatra radicado em Nova York, surgiu pelo fato de que o mesmo atuava em

trabalho voluntário numa clínica de recuperação de toxicômanos e percebeu que os trabalhadores, ao chegar em aproximadamente um ano de atividades, começavam a apresentar uma perda de energia, levando-os ao esgotamento e a falta de motivação em seu exercício laboral, o que os tornava mais rudes no atendimento aos pacientes (Maslach, Schaufeli & Marek, 1993).

Ainda, Pines e Maslach (1978) informam que os estudos preliminares indicaram que a incidência de burnout é frequentemente muito alta nos serviços sociais e de saúde. As amostras iniciais consistiam em mais de 200 assistentes sociais, enfermeiros psiquiátricos, advogados de pobreza, trabalhadores de penitenciárias e de cuidados infantis. Para obter mais informações sobre burnout e formas de lidar com o problema, em 1975 estes autores realizaram um estudo mais extenso com 76 funcionários de várias instituições de saúde mental na área da Baía de São Francisco.

Além de fazer observações de campo, realizou-se questionário e entrevista em profundidade. Utilizou-se técnicas para tentar combater o burnout, incluindo: a preocupação com o desapego, a intelectualização, o afastamento dos clientes e a separação brusca do trabalho da vida doméstica.

Na abordagem de como lidar com o estresse, há vários passos, tanto físicos como sociais, que podem ser dados, quer para reduzir a quantidade de estresse que o colaborador sente e o subsequente esgotamento, quer para o ajudar a lidar com o estresse com sucesso. O seguinte conjunto de recomendações enfatiza, principalmente, as mudanças institucionais e as que as instituições criam sistemas de apoio, melhorando o meio social e as relações de trabalho entre os funcionários. Outra forma de lidar com o estresse é que os funcionários mudem parte do foco do paciente para si mesmos com cautela, visto que o foco apenas no paciente é autodestrutivo, tanto para os membros do pessoal como para os pacientes, e pode contribuir para o processo de burnout.

Os resultados indicaram que os funcionários mais instruídos tendem a entrar no campo da saúde mental para encontrar a autorrealização. Assim, entendeu-se crucial que qualquer programa de treinamento psiquiátrico avançado ou outro programa clínico inclua, pelo menos, um curso que prepare os profissionais de saúde mental para as tremendas tensões emocionais que estes encontrarão em seu trabalho (Pines, Ayala & Maslach, 1978).

Maslach (1978) aborda, dentre diversos aspectos, que o tipo de problema do cliente burnout, na maioria dos casos, pode também ser afetado pelo tipo de regras, tanto explícitas como implícitas, que estruturam a interação entre a pessoa da equipe e o cliente. Essas regras

podem introduzir novas fontes de estresse emocional no contato pessoal-cliente ou aumentar o estresse que já existe. Na relação pessoal-cliente, há dois participantes que moldam e dirigem a interação, os pensamentos e sentimentos que dela decorrem. Assim como a equipe pode desumanizar os clientes, também os clientes podem desumanizar a equipe, deixando de reconhecer sua presença, não seguindo seus conselhos ou orientações e não fornecendo uma resposta positiva ao tratamento.

Prosseguindo-se um intenso trabalho de investigação de profissionais de ajuda a pessoas, Cristina Maslach desenvolveu e manteve o nome da patologia sugerido por Freudenberger, até por que a palavra burnout tinha aceitação bastante positiva das pessoas que sofriam a patologia. Os motivos prováveis da aceitação do termo, são porque descrevia coerentemente seu estado e, por sua vez, era um nome não estigmatizador, visto que descrevia uma síndrome que apontava para uma causa externa e não a uma predisposição psicopatológica pessoal. Assim mesmo, o termo burnout era usado como jargão dos advogados da Califórnia, para descrever o processo gradual da perda de responsabilidade profissional e cínico desinteresse pelos colegas de trabalho.

As pesquisadoras Maslach e Jackson (1981a) elaboraram o questionário Maslach Burnout Inventory (MBI) para avaliar a síndrome em diferentes grupos profissionais que tinham contato com pessoas. Esse instrumento foi o segundo ponto de inflexão chave do fenômeno, visto ser capaz de medir e operar o construto com consenso e iniciar assim um efeito globalizante do mesmo e suas experimentações na comunidade científica internacional, este instrumento é o MBI-GS Maslach Burnout Inventory – General Survey (Anexo- IV).

A existência da Síndrome de Burnout está vinculada ao exercício profissional, como a terceira dimensão do instrumento que é o trabalho. Assim, é através do trabalho que o homem consegue realização, dignidade, condições para se manter na sociedade se realiza, dignifica-se e, se mantém na sociedade. Corroborando a estes conceitos é que Iamamoto (2007, p.60) “afirma o trabalho como atividade fundamental do homem, pois mediatiza a satisfação de suas necessidades diante da natureza e dos outros homens. Pelo trabalho o homem se afirma como ser social”.

Pelos ensinamentos de Murofuse, Abranches e Napoleão (2005), o trabalho, como ação humana social, compreende a capacidade de o homem produzir o meio em que vive, bem como a si mesmo. No processo de interação com a natureza, mediado pelos instrumentos fabricados, o homem, ao mesmo tempo em que modifica a natureza, também é modificado por ela.

Para Maslach e Jackson (1984), meados da década de 1970, quando esses estudos estavam sendo realizados, representavam um período significativo no desenvolvimento do conceito de burnout, pois registrou-se de quando ele foi discutido pela primeira vez em várias publicações (Freudenberger, 1974, 1975; Maslach, 1976). O primeiro simpósio sobre burnout foi apresentado na Convenção da APA de 1977, onde Freudenberger, Pines, Maslach e outros descreveram suas ideias e resultados de pesquisa. Durante os anos seguintes, houve muitos outros simpósios e reuniões acadêmicas sobre esse tema, bem como um número crescente de artigos em revistas e jornais.

A motivação para a utilização da palavra burnout para denominar esta síndrome provém desde a década de sessenta, quando o termo era utilizado como gíria pelos profissionais da psiquiatria para se referirem às consequências psicológicas derivadas do consumo crônico de drogas. Consideravam a síndrome como de caráter clínico e descreviam-na como um processo de deterioração da atenção profissional e dos serviços que se prestavam, principalmente, em âmbitos educativos, sociais e sanitários. Burnout foi definida como uma sensação de fracasso e uma experiência de exaustão, que resulta em uma sobrecarga por exigências de energia ou recursos pessoais do trabalhador.

O termo *burnout* inicialmente era usado como um rótulo descritivo em vez de alguma outra terminologia mais acadêmica, visto que à época, o burnout era *a língua do povo*. Na ocasião, o termo era usado por muitos indivíduos para descrever a síndrome e as lutas que estavam tendo com ela. Embora os advogados que atendiam aos pobres fossem a fonte original do termo burnout, esse também estava sendo usado por grupos tão díspares como conselheiros de saúde em atividades antidrogas e professores (Maslach, Schaufeli & Marek, 1993).

Esse termo promoveu discussões abertas sobre o tema ao invés de inibi-lo. Era um termo qual as pessoas podiam aceitá-lo facilmente, o que lhes permitia falar sobre as suas experiências sem se sentirem envergonhadas. O fato de todos saberem o que é burnout, e poderem se relacionar tão facilmente com o termo, pode ser um sinal de aceitação de um conceito compartilhado.

Quanto a publicação de estudos da pesquisa sobre burnout, houve algumas dificuldades. Algumas vezes o manuscrito desenvolvido sobre a escala com todos os dados psicométricos, foi devolvido de imediato pelos editores das jornadas, com uma breve nota que nem sequer tinha sido lida porque não publicavam a psicologia pop. Outros editores acatavam mais os escritos pelos resultados da pesquisa e pelos termos como estresse no trabalho em vez de burnout.

Esse mesmo viés levou alguns administradores a perceber o burnout como falso, como um pseudo assunto ao invés de um problema real. O burnout foi considerado como um escape, de acordo com essa perspectiva, que é apenas uma palavra extravagante que oferece uma desculpa conveniente para o fracasso e permite que as pessoas não assumam suas responsabilidades (Maslach e Jackson, 1984).

Pelos mesmos pesquisadores, Burnout foi analisado sob os aspectos de personalidade daqueles que trabalhavam em clínicas de atendimento gratuito; dos que por dedicação individual excessiva; o tipo de personalidade que utiliza; a clínica como substituta da vida social; o tipo autoritário, que precisa estar no controle e que ninguém mais pode fazer o trabalho melhor que ele; e outra típica personalidade propensa ao burnout é a do administrador centralizador.

Conforme Maslach e Schaufeli (1993), na fase seguinte à década de 1980, o trabalho de burnout entrou em um período mais focado, construtivo e empírico. Muitos livros e artigos foram escritos sobre burnout, nos quais os autores delinearão seus modelos de trabalho do fenômeno, propuseram várias ideias e intervenções e apresentaram várias formas de evidência corroborativa (levantamento e dados de questionários, respostas de entrevistas, estudos de casos clínicos). Foram desenvolvidas medidas padronizadas de burnout, fornecendo assim aos investigadores definições mais precisas e ferramentas metodológicas para o estudo do fenômeno. Em particular, o desenvolvimento e aceitação generalizada do Maslach Burnout Inventory - MBI (Maslach & Jackson, 1981a, 1981b, 1986).

Em Fonte (2011), o termo “burnout” deriva da conjugação de *burn* (queima) e *out* (exterior), sugerindo um consumo físico, emocional e mental causado pelo desajustamento entre o indivíduo e o seu ambiente.

A Síndrome de Burnout tem merecido uma grande atenção por parte dos investigadores em Psicologia Organizacional, devido às suas implicações ao nível organizacional (Afonso, 2008). O termo também é reconhecido como uma metáfora popular entre os trabalhadores de serviços humanos (Kristensen *et al.*, 2005).

Para Maslach e Jackson (1984), no trabalho intitulado Burnout em Configurações Organizacionais, em seus objetivos, apresenta algumas ideias sobre burnout, com base em nossa pesquisa, e considera suas implicações para aplicações em ambientes organizacionais como: investir ainda mais na relevância do burnout para outros tipos de profissões "pessoas-trabalho" e realizar um inquérito por questionário mais sistemático sobre este tema.

Nos resultados, a obra afirma que sobre o esgotamento foram feitos progressos e que o Burnout é agora reconhecido como uma questão legítima, sendo um grande passo. Esperamos que esse maior reconhecimento do problema do burnout estimule o desenvolvimento de estratégias inovadoras para lidar com ele e a implementação de programas de pesquisa sólidos para avaliar sua eficácia.

Koeske e Koeske (1989) afirmam a pesquisa sobre a carga de trabalho e Burnout, e essa objetivou o relato de suas múltiplas medidas, especificando o apoio social e a sensação de realização pessoal no trabalho como fatores contingentes. Outro objetivo foi determinar se o impacto da carga de trabalho sobre o burnout ocorreu por meio do mecanismo proposto de tensões de trabalho.

Os resultados encontrados foram que há boas evidências de que o apoio social, particularmente o fornecido pelos colegas de trabalho, pode amortecer o impacto negativo da carga de trabalho sobre o burnout. A evidência de um impacto amortecedor da realização pessoal foi muito específica e limitada em comparação com a do apoio social. A carga de trabalho levou ao estresse e depois à queima em condições de baixo apoio ou baixa realização. A carga de trabalho resulta em Burnout sob condições de baixo apoio ou realização se apenas se produzir estresse. Comprovações quanto a este inventário em (Koeske & Koeske, 1989; Byrne, 1993; Moreno e cols., 1997).

Para Cordes e Dougherty (1993), na revisão e integração da pesquisa sobre Burnout no Emprego, o objetivo foi examinar a construção de burnout e considerar como esta evoluiu e forneceu uma visão geral da literatura sobre os antecedentes e as consequências. O resultado da pesquisa foi que Burnout pode ser medido de maneira confiável e válida, e a literatura sobre o desenvolvimento de neutralização começou a clarificar a posição de neutralização em uma rede de variáveis incluídas no estudo de comportamento organizacional. Este artigo tentou fornecer alguma clareza estrutural e conceitual necessária para ajudar em pesquisas futuras.

Maslach e Schaufeli (1993) afirmam que em desenvolvimento histórico e conceitual de burnout, teve-se o objetivo de rever a história do desenvolvimento do conceito de burnout e traçar o padrão de progresso teórico que tem sido feito. Como resultado, demonstraram que os primeiros artigos sobre a temática apareceram em meados da década de 1970 nos Estados Unidos (Freudenberger, 1974, 1975; Maslach, 1976). O significado desses primeiros artigos foi que forneceram uma descrição inicial do fenômeno. Quanto à origem social, Freudenberger usou uma palavra que estava sendo usada coloquialmente para se referir aos efeitos do abuso crônico de drogas: burnout. Contemporaneamente, Maslach, uma pesquisadora de psicologia

social, descobriu que tanto a excitação quanto as estratégias tinham implicações importantes para a identidade profissional e o comportamento no trabalho das pessoas.

Lautert (1995), em sua pesquisa intitulada “O Desgaste Profissional do Enfermeiro”, mudou a denominação de dois dos fatores do MBI: Desgaste Emocional em lugar de Exaustão Emocional e Incompetência em vez de Realização Pessoal (escala invertida). Ainda, encontrou que a subescala de despersonalização possui fidedignidade mais baixa nas diferentes investigações, exceto quando aplicada em norte-americanos, no idioma original em que a mesma foi elaborada.

Maslach e Leiter (1999), em obra editada no Brasil sobre o título *Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste?* teve o objetivo de ampliar o escopo de conhecimentos sobre o crescente desgaste físico e emocional em ambiente organizacional de colaboradores, o que gera crises atingindo carreiras, oportunizando pressões que levam à exaustão crônica, ao ceticismo e à ineficiência. Também oferecer a oportunidade de começar a diminuir a distância entre os indivíduos e seus locais de trabalho.

A mesma referência apresenta o instrumento de Avaliação do Ambiente de Trabalho, denominado *A Lista Maslach de Características do Desgaste Físico e Emocional, MBI-Maslach Burnout Inventory*. Instrumento este para medição do desgaste físico e emocional que leva em conta respostas em três campos básicos: a experiência pessoal de trabalho na empresa; as seis áreas da vida organizacional e a administração desse ambiente organizacional. A experiência pessoal de trabalho leva em conta três componentes do desgaste físico emocional: energia; envolvimento e eficiência, contidos nas três dimensões de burnout que são a Exaustão Emocional, a Despersonalização e a Realização Pessoal. As seis áreas da vida organizacional se apresentam em: a carga de trabalho sustentável; a carga de trabalho; o controle; a recompensa; a união; a equidade e os valores. As oito áreas da administração do ambiente organizacional são: percepção de mudanças; missão e objetivos; administração; supervisão; comunicação; avaliação de desempenho; saúde e segurança; trabalho e vida doméstica. A redução dos desgastes físicos e emocionais requer o envolvimento de muitas pessoas no grupo de trabalho e em toda a empresa. Mudar as situações de trabalho jamais é um processo individual, e sim, coletivo (Maslach e Leiter, 1999, p.102).

Maslach (1997) anuncia que, com Susan Jackson, conduziu um extenso programa de pesquisa psicométrica, coletando dados sistemáticos de centenas de pessoas em uma ampla gama de profissões de saúde, serviço social e ensino (Maslach e Jackson, 1981b). Essas descobertas confirmaram as dimensões de exaustão emocional e despersonalização, e também

revelaram uma terceira dimensão separada de sentimentos de realização pessoal reduzida. Esse componente empiricamente derivado não era inconsistente com os resultados de estudos anteriores, mas esperava-se que tais sentimentos seriam um aspecto de outros componentes e, portanto, altamente correlacionados. No entanto, como uma dimensão separada, um sentimento de realização pessoal reduzida está relacionado conceitualmente a fenômenos como autoinconsciência (Bandura, 1977, 1982) e desamparo aprendido (Abramson et al., 1978).

Até o início dos anos 80, o burnout era estudado exclusivamente nos Estados Unidos. Gradualmente, o fenômeno chamou a atenção também em outros países, começando com aqueles de língua inglesa, como Canadá e Grã-Bretanha.

Maslach, Schaufeli e Leiter, (2001) em *Job Burnout*, tiveram como objetivo da pesquisa, olhar tanto para o passado quanto para o futuro do estudo de burnout. Como resultado, apurou-se que burnout é um campo que nasceu de um problema social que cresceu para um conjunto mais coerente de modelos teóricos e estudos empíricos. No entanto, ainda tem de encontrar soluções para o problema original em si, e é aqui que o futuro da investigação de burnout pode ser mais promissor.

Segundo Carlotto e Câmara (2004), a escala de avaliação de burnout mais popular - Maslach Burnout Inventory ou MBI-, foi criada por Christina Maslach (Maslach, Jackson & Leiter, 1996), estimando-se que seja usada em cerca de 90% dos trabalhos empíricos publicados sobre a síndrome (Schaufeli, Bakker, Hoogdoin, Schaap & Kadler, 2001; Tecedeiro, 2005), embora existam instrumentos alternativos (Schaufeli, Enzmann & Girault, 1993; Demerouti, Bakker, Vardakou & Kantas, 2003). Trata-se de uma escala de autoavaliação de tipo Likert em que é pedido ao sujeito que avalie, em sete possibilidades, a frequência, entre um conjunto de sentimentos expressos em frases (Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

A elaboração detalhada e organizada que Maslach faz do conceito burnout a partir dos resultados de suas investigações alcança aceitação quase unânime da comunidade científica (Carlotto & Câmara, 2008). Essa circunstância ajuda esse modelo a orientar todos os esforços para investigação na mesma linha, unificando a natureza do construto, objeto do estudo, a sua avaliação e medição. Este unir esforços está conduzindo ao esclarecimento e explicações de um fenômeno complexo e controverso como é a Síndrome de Burnout.

Schaufeli, Leiter e Maslach (2008), no trabalho intitulado *Burnout: 35 anos de pesquisa e prática*, tiveram o objetivo de focar no histórico do próprio conceito de burnout, em vez de revisar as descobertas da pesquisa a respeito do tema.

No resultado, apurou-se que com a criação e o envolvimento de ciências como a recente psicologia positiva e a psicologia organizacional, aumentou-se a atenção ao comportamento dos funcionários, fortalecendo as pesquisas que representam a reformulação do Burnout com uma erosão do engajamento.

Abordam ainda Maslach e Jackson (1981), que o burnout é visto como um estado de exaustão física, emocional e mental, causado pelo envolvimento duradouro em situações de elevada exigência emocional no local de trabalho. Essas exigências são geralmente causadas por uma combinação de expectativas muito elevadas e de estresse situacional crônico. Instala-se, a partir de vivências de estresse no trabalho, quando o indivíduo se confronta com o desfaseamento entre as expectativas e as motivações pessoais e profissionais, e os recursos que o trabalho disponibiliza para as satisfazer (Maslach, 2003). Afeta geralmente os profissionais que trabalham em contato direto com pessoas, sendo predominante nos profissionais da saúde (Maslach e Jackson, 1981).

A escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) foi aplicada em mais de 90% de todos os estudos empíricos sobre burnout realizados à nível mundial (Schaufeli e Enzmann, 1998, citado por Kristensen *et al.*, 2005), conferindo-lhe um estatuto de quase monopólio no campo do *burnout*. Essa posição dominante da MBI e da definição de Maslach sobre o *burnout* foi contestada por Kristensen (*et al.* 2005), referindo que esta se tornou os dois lados da mesma moeda: o *burnout* é o que o MBI mede, e o MBI mede o que é o *burnout*.

Quando começaram a delinear o “Project on Burnout, Motivation and Job Satisfaction (PUMA)” (Kristensen, *et al.*; 2005), a escolha natural recaiu na tradução do MBI para o dinamarquês, com o objetivo de testar o questionário, em conjunto com o questionário Burnout Measure (BM) (Pines *et al.*, 1981; Pines e Aronson, 1988, citado por Kristensen, *et al.* 2005), em um estudo piloto. Durante o período de realização dos testes pilotos, efetuou-se também uma revisão de literatura, com o propósito de se aprofundar mais sobre as teorias do *burnout*, bem como conhecer os resultados das diferentes investigações empíricas até então realizadas. Quando o estudo piloto terminou, perceberam que não podiam usar o MBI (ou o BM) e tiveram que criar o seu próprio instrumento de medida do burnout (Kristensen, *et al.* 2005).

Segundo Maslach e Leiter (2016), o trabalho intitulado “Entendendo a experiência de burnout: pesquisas recentes e suas implicações para a psiquiatria”, tem o objetivo de encontrar um tratamento para a Síndrome de Burnout, a fim de permitir que as pessoas retornem ao trabalho e tenham sucesso, e a psiquiatria poderia fazer uma importante contribuição por identificar os tratamentos e estratégias que iriam ser mais eficazes para atingir esse objetivo.

A psiquiatria encontra-se em uma situação de contribuir com o crescimento do conhecimento sobre burnout. Em situações como a de reivindicação de reconhecimento da incapacitação do paciente para o exercício de suas atividades profissionais, se requer uma avaliação precisa e objetiva. Além disso, oferecer tratamentos psiquiátricos específicos pode ser relevante para o burnout, principalmente no que se refere ao retorno ao trabalho para pessoas que sofrem burnout grave.

2.2 Modelos Teóricos da Síndrome de Burnout

Segundo estudos de Gallego e Rios (1991), embasam a Síndrome de Burnout em três teorias. Gil-Monte & Peiró (1997); Aris (2009) e Longás (2010) citam quatro modelos teóricos. Conhecendo e informando o leitor das teorias, a escolha que embasa esta pesquisa “Burnout” é a Teoria Cognitivo Comportamental (TCC) de Aaron Beck, baseada no denominado “modelo cognitivo”.

2.2.1 Teoria Ecológica do Desenvolvimento Humano

A Teoria Ecológica do Desenvolvimento Humano, cujas ideias participaram autores como Bronfenbrenner (1979) e Moos (1979), foi utilizada por Carroll (1979) e Carroll e White (1982) e analisa as causas do desgaste profissional. Por esta perspectiva, a Síndrome de Burnout é um desajuste ecológico entre os distintos ambientes que, de alguma maneira, direta ou indiretamente, as pessoas participam. Cada um dos contextos (familiar, político, econômico, entre outros) possui seu próprio código de relações, normas e exigências, que em determinadas ocasiões, interferem-se entre si. Nesta linha, estão as ideias de Cherniss (1982), afirmando que são as tendências culturais, políticas e econômicas as que têm mudado dramaticamente, orientando-se na atualidade efetuando uma valoração excessiva do êxito no trabalho e da produtividade, sem se dar conta do fator humano. Mais do que existir crenças ou ideais que inspirem as atitudes, o que predomina é o ceticismo.

2.2.2 Teoria Cognitiva

A Teoria Cognitiva dá suporte à explicação de que o sujeito atua com os filtros de suas próprias percepções, visto que os mesmos feitos não são estressantes para todos os indivíduos, citado por Savicki e Cooley (1983). A maneira com que um profissional se “queima” vai

depender de sua forma de entender a relação com os clientes ou receptores dos serviços. O ideal de atuação seria um interesse mais a distância do profissional, fazendo com que se mantenha o equilíbrio entre a objetividade e o domínio emocional. Caso não se consiga um devido distanciamento, se correrá o risco de um descontrole emocional no atendimento. Caso o terapeuta não consiga o distanciamento para assumir toda a responsabilidade pela relação com o cliente, este profissional, considera-se como não tendo nenhuma forma diferente de se enfrentar diante da realidade, e pode contribuir com o seu desgaste profissional.

2.2.3 Teoria Social e das Organizações

No contexto da Teoria Social e das Organizações, para Golembiewski, Hills e Daly (1979), “burnout” é o resultado da falta de acordo entre os interesses da empresa e as necessidades dos trabalhadores. Essa teoria coloca sua ênfase na consideração do contexto laboral como um sistema familiar em que os profissionais dos serviços humanos necessitam superar as dificuldades que surgem entre os membros da equipe, antes de pretender prestar atenção adequada aos pacientes (Maslach & Jackson, 1985).

Pela não existência de teoria única que explique o fenômeno do desgaste profissional, visto que todas elas tratam de lançar luz sobre aqueles fatores que, de uma ou outra forma, parecem contribuir com o surgimento da Síndrome de Burnout. As investigações que se tem realizado, mais que seguir uma teoria concreta, centram em algumas variáveis que contribuem para o surgimento da exaustão emocional.

As teorias denominadas Ecológica, Cognitiva e a Teoria Social e das Organizações constam no quadro abaixo com suas principais ideias.

Quadro – 1- Modelos teóricos que contribuem para a explicação de burnout

Teorias	Ideias que mantém
Teoria Ecológica	A interrelação entre os distintos ambientes em que participa o sujeito direta e indiretamente, pode ocorrer que se produzam, “desajustes ecológicos”, isto é, quando as distintas normas e exigências entram em conflito.
Teoria Cognitiva	Não é tanto a situação, como a percepção de mesma pelo sujeito. O que resulta estressante depende de seus esquemas mentais.
Teoria Social e das Organizações	São as variáveis do contexto laboral que vão determinar as experiências negativas do sujeito.

Fonte: Gallego e Rios (1991).

Pela relevância do tema, ainda no contexto dos modelos teóricos para o estudo de burnout, apresentam-se os ensinamentos de Lull (1993), autor que indica também não existir um único modelo etiológico para explicar o fenômeno de burnout. Cada autor centra seus estudos em uma série de variáveis para explicar a síndrome. Assim, autores como Gil-Monte & Peiró (1997); Aris (2009) e Longás (2010) citam quatro modelos diferentes que buscam abarcar todas as perspectivas de diferentes investigadores:

2.2.4 Teoria Sociocognitiva

A Teoria Sociocognitiva do eu, defendida pelos autores Cherniss (1993); Harrison (1983); Pines (1993); Thompson, Page & Cooper (1993); Bandura (2001) está centrada no sujeito que o experimenta. Esses autores manifestam que as cognições se modificam pelos efeitos e consequências observadas. A autoconfiança é fundamental para a execução dos objetivos. Os conceitos que embasam essa teoria como o autoconceito, autoconfiança e autoeficácia constam no modelo cognitivo de Bandura (2001). Por outro lado, o modelo de competência social de Harrison (1983) se baseia nas barreiras e ajudas que recebem os profissionais, os quais diminuem ou aumentam a competência profissional. O modelo de Pines (1993) manifesta que somente se queimam aqueles sujeitos com uma alta motivação. A autoeficácia deste modelo é abordada por Cherniss (1993), informando que nela a manifestação na consecução dos objetivos aumenta a eficácia e a não consecução dos objetivos, a diminui.

2.2.5 Teoria de Intercâmbio Social

A Teoria de Intercâmbio Social (Buunk & Schaufeli, 1993; Hobfoll & Freddy, 1993) se baseia nas relações equitativas entre o sujeito e as pessoas com as quais se trabalha. Esses autores sugerem que quando um profissional percebe que dá mais do que recebe, pode ter um mal-estar interno que incide com o surgimento de burnout. Buunk e Schaufeli (1993) desenvolveram esse modelo dentro do mundo sanitário. Segundo esses, uma pessoa que experimenta essa problemática virá caracterizada pela incerteza de não saber o que fazer ou como executar, provocando insegurança de fazer bem seu trabalho e medo de ser criticado por seus companheiros. Por outro lado, Hobfoll e Freddy (1993) afirmavam que as condutas dos indivíduos mudavam quando percebiam que suas motivações estavam ameaçadas ou negadas.

2.2.6 Teoria Organizacional

Teoria Organizacional (Golembiewski, Munzenrider & Carter, 1983; Cox, Kuk & Leiter, 1993; Winnubst, 1993). Esses modelos se baseiam na estrutura organizativa do centro do trabalho. Uma má estrutura organizativa pode provocar problemas na hora de enfrentar a Síndrome de Burnout. Assim, Golembiewski, Munzenrider e Carter (1988) dão muita importância ao papel desempenhado pela pessoa e mais concretamente às disfunções destes papéis desempenhados, que é o que pode incidir no surgimento da Síndrome de Burnout. Também há outros autores que ensinam que a exaustão emocional é o aspecto mais importante para o desenvolvimento da Síndrome de Burnout (Cox, Kuk e Leiter, 1993).

2.2.7 Teoria Ecológica

Sobre a Teoria Ecológica, Aris (2009) disserta que este modelo se baseia na interação de diferentes sistemas que ocorrem nas organizações escolares como: exossistema, mesossistema e microsistema. O exossistema faz referência ao sistema social mais amplo, como por exemplo, as políticas educativas globais; o mesossistema faz referência aos organismos mais próximos das instituições escolares, como por exemplo, os serviços de assistentes sociais, projetos de intervenção educativa, atividades extraescolares. Concluímos com o microsistema, que quer dizer, a organização direta com a qual trabalhamos e suas características. A síndrome de burnout é o resultado do desequilíbrio entre os diferentes sistemas, já que as diferentes normas e exigências podem entrar em conflito.

2.2.8 Teoria Cognitivo Comportamental

Para delinear uma direção para futura análise de burnout, adotou-se, neste, a Teoria Cognitivo Comportamental de Aaron Beck, psicanalista que segundo Carvalho (2019), desenvolveu a Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC) e que está explicado no item 3.3.1.

É importante apontar que, neste item, a ênfase está nos autores de pesquisas da matéria de burnout, que fizeram a escolha da teoria e a adaptaram a sua linha de pesquisa.

2.3 Instrumentos para avaliar a Síndrome de Burnout

Segundo Tamayo e Tróccoli (2009), a Síndrome de Burnout tem sido alvo de interesse para pesquisadores e profissionais de diversas disciplinas. Apesar do volume de pesquisa e dos recursos empregados pelos psicólogos da saúde ocupacional para o estudo do burnout, aspectos nevrálgicos para a compreensão desse fenômeno, tais como a sua mensuração, ainda continuam sem solução (Cox, Tisserand & Taris, 2005). Gil-Monte e Peiró (1997); Schaufeli e Enzmann (1998) descrevem três instrumentos frequentemente utilizados para avaliar o burnout: 1- Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) de Jones (1980), (Anexo-VII); 2- Burnout Measure (BM) de Pines e Aronson (1988), (Anexo-XIVa) e 3- Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach e Jackson (1981), (Anexo-I).

O Burnout Measure (BM) também é um instrumento unifatorial constituído por 21 itens distribuídos equitativamente nas escalas: Esgotamento Físico (7 itens), Esgotamento Emocional (7 itens) e Esgotamento Mental (7 itens). Ainda, a pesquisa de Pines propõe uma versão mais curta do BM, contendo 10 (dez) itens BMS, avaliado em escalas de frequência de 7 (sete) pontos que avaliam os níveis de exaustão física, emocional e mental de um indivíduo, com uma pontuação de 4, indicando "Burnout" (Pines e Aronson, 1988).

O Burnout Measure versão curta (BMS) é descrito e desenvolvido em resposta à necessidade, de pesquisadores e profissionais, de um instrumento fácil de usar, que requer menos espaço no questionário e menos tempo para administração e pontuação. O resultado da avaliação dos níveis de burnout nessa pesquisa constatou os três tipos de exaustão do indivíduo e que este pode ser usado com todos os grupos ocupacionais, bem como grupos não ocupacionais. Assim, os dados apresentados na pesquisa sugerem que o BMS é um instrumento válido e confiável de medida de burnout (Pines, 2005).

O Inventário de *Burnout* de Maslach (*Maslach Burnout Inventory* – MBI) é, sem dúvida, a medida mais utilizada para a mensuração da síndrome. O MBI é um instrumento multifatorial com três versões; duas são formadas por 22 itens cada, distribuídos entre os fatores Exaustão Emocional (9 itens), Despersonalização (5 itens) e Realização Pessoal (8 itens). Cada item está acompanhado por uma escala de resposta de 7 pontos (*nunca até todos os dias*) que mensura a frequência de sentimentos relacionados à síndrome (Anexo-III).

- a) A primeira versão destina-se aos profissionais cujo trabalho tem caráter assistencial (MBI-HSS – *Human Services Survey*) (Anexo-III);

- b) A segunda versão se direciona aos trabalhadores do ensino (MBI-ES - *Educators Survey*) (Anexo-IV);
- c) A terceira versão (MBI-GS - *General Survey*), para diversas atividades, se diferencia das outras duas por conter 16 itens (Anexo-V);
- d) A quarta versão (MBI-GS(S) - *General Survey for Students*, direcionada ao Burnout de estudantes.

Nessas propostas de validação de inventário, os estudos relatam valores adequados de consistência interna para cada fator do MBI (Golembiewsky, Munzenrider, Scherb, & Billingsley, 1992; Iwanicki & Schab, 1981; Maslach & Jackson, 1986). De um modo geral, o fator Exaustão Emocional sempre se apresenta como o fator mais consistente e Despersonalização como o fator menos consistente. Segundo Schaufeli e Enzmann (1998), ocasionalmente têm sido encontrados valores abaixo para o fator Despersonalização. Isso pode ser verificado, por exemplo, no estudo de Gil-Monte (2005a), realizado com diversos profissionais dos setores de saúde, educação e segurança.

Além das medidas mencionadas, muitos outros instrumentos para avaliar a Síndrome de Burnout têm sido desenvolvidos em diferentes países. Algumas dessas medidas são:

- a) O Questionário de Burnout de Professorado (CBP) (Anexo-XI);
- b) O Questionário Breve de Burnout (CBB), construídos na Espanha por Moreno-Jiménez, Oliver e Aragoneses (1993) e por Moreno-Jiménez, Rodriguez, Alvarez e Caballero (1997), respectivamente (Anexo-VIII);
- c) O Copenhagen Burnout Inventory (CBI), desenvolvido por Kristensen, Borritz, Villadsen e Christensen (2005), na Dinamarca (Anexo- XV);
- d) O Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), construído por Halsbesleben e Demerouti (2005), na Holanda (Anexo-IX);
- e) O Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM), desenvolvido em Israel por Shirom e Melamed (2006) (Anexo-XIII).

Alguns dos instrumentos citados utilizaram como referência o MBI de Maslach e colaboradores. Outros pesquisadores desenvolveram propostas alternativas, tal como o citado Copenhagen Burnout Inventory (CBI), detalhado no item 2.5.2.4, que surgiu em discordância ao conceito e à estrutura do burnout, apresentadas no MBI por Kristensen, Borritz, Villadsen e Christensen (2005), com 19 itens o CBI está representado pelos fatores: Burnout Pessoal, Burnout Relacionado ao Trabalho e Burnout Relacionado à Clientela. No CBI, considera-se

que a despersonalização e a diminuição da realização pessoal, apesar de serem muito importantes, são fenômenos que não são parte dessa síndrome. Ao invés de componentes de uma síndrome que surge como reação à vivência de um estresse extremo e crônico, a despersonalização pode ser compreendida como uma estratégia de *coping* (lidar) e a diminuição da realização pessoal como uma consequência. Este item de pesquisas até aqui é apresentado por Tamayo e Tróccoli (2009).

Ainda na esteira das avaliações internacionais para a Síndrome de Burnout e ampliando as pesquisas para além dos questionários abordados, Lull (1993) cita os que considera mais importantes para avaliar a síndrome, aduz que se pode perceber, a partir da definição de Freudenberg no ano de 1974, que cada investigador tem desenvolvido um novo modelo de avaliação em uma média de um instrumento por ano. Apesar dessa grande quantidade de instrumentos, o Maslach Burnout Inventory (MBI) é o instrumento mais utilizado nas investigações (Rubio, 2003). Afirma ainda este autor, que não há nenhum instrumento que tenha se superado empírica ou teoricamente ao MBI, explana Buzzetti (2005, p.62) que: “Somente o MBI conta com amostras amplas e diversas quanto às características ocupacionais e de seu lugar de origem, pelo que este instrumento foi aceito como um estandarte para medir a Síndrome de Burnout”. A mesma autora afirma que: “Assim, diversos autores reconhecem que o MBI é o instrumento que mais tem aportado a conceitualização da síndrome (Cordes & Dougherty, 1993; Gil-Monte, 1999; Schaufeli, 2000; Maslach, 2001; Halbesleben, 2004). Portanto, é a partir da publicação do MBI (Maslach & Jackson, 1981) que se estabelecem alguns critérios para medir a síndrome, e se generalizou o instrumento a nível mundial.

Existem, sem dúvidas, outros instrumentos para medir a síndrome que também são importantes para avaliar burnout, os quais têm como objetivo tentar superar as insuficiências do MBI. Por exemplo, Salanova e Llorens (2008) mencionam o Olbi (Oldenburg Burnout Inventory), instrumento baseado em um modelo semelhante ao do MBI; no entanto, possui apenas duas escalas, exaustão e desengajamento. Dentre outros, Gil-Monte (2005) apresenta o “Questionário para a Avaliação da Síndrome de Queimar-se pelo Trabalho” (CESQT).

Esta revisão dos instrumentos mais importantes contempla ainda o Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) de Jones (1980), Indicadores da síndrome de burnout (Gillespie, 1980), o Burnout Measure (BM) de Pines, Aronson e Kafry (1981), o Burnout Scale (BS) de Kremer e Hofman (1985), o Energy Depletion Index (EDI) de Garden (1987), o Questionário Breve de Burnout de Moreno e Oliver (1997) e assim, um conjunto de

instrumentos que tem contribuído para melhorar a concepção sobre a Síndrome de Burnout que tem sido recorrida por Garcés, López e Garcia (1997).

Seguindo-se na apresentação dos diversos tipos de escalas para a mensuração de burnout, apresenta-se um quadro com diversos tipos de questionários entre 1980 e 2001.

Quadro 2 - Questionários mais importantes para avaliar a síndrome de burnout.

ANO	QUESTIONÁRIO	AUTOR
1980	Emener-Luck Burnout Scale.....	Emener & Luck
1980	Staff Burnout Scale for Health – HP.....	Jones, John W.
1981	Maslach Burnout Inventory (MBI).....	Maslach & Jackson
1981	Tedium Scale (TS) o (BM).....	Pines, Aranson & Kafry
1982	Teacher Stress Inventory.....	Petegrew & Wolf
1983	Pereptual Job Burnout Inventori (PJIB).....	Ford, Murphy & Kafry
1984	Meier Burnout Assessment (MBA).....	Scott T. Meier
1984	Teacher Attitude Scale (TAS).....	Farber, Barry A.
1984	The Gillespie-Numeroff Burnout Inventory (GNBI).....	Gillespie & Numeroff
1985	Burnout Scale.....	Kremer & Hofman
1985	Matriz Interpersonal del Yo Profesional del enenseante (MISPE).....	Abraham, Ada
1985	Stress profile for Tachers.....	Klas, Kendall & Kennedy
1986	Burnout Index (BI).....	Shirom & Oliver
1986	Educators Survey (MBI form Ed).....	Maslach, Jackson & Schwab
1987	Energy Depletion Index.....	Anna-Maria Garden
1987	Escalas de evluación del stres Satisfacición laboral y apoyo social.....	Reig & Caruana
1988	Occupational stress inventory.....	Cooper & Alter
1988	Teacher Burnout Questionnaire.....	Roger R. Hock
1988	Teacher Stress Inventory.....	Schutz Y Long
1989	Quality of Teacher Work Life Survey.....	Pelsma Y Alter
1990	The Nurse Sress Checklist.....	Benoliel Y Alter
1990	Mattews Burnout Scale for employees (MBSE).....	Mattews, Doris B.
1991	Work Reated Strain Inventory (WRSI).....	Revicki & Alter
1992	Escala para la evaluación del burnout.....	Garcia, Mariano
1992	Shirom-Melamed Burnout Questionnaire (SMBQ).....	Melamed Kushnir & Shirom
1993	Cuestionario de Burnout del Profesorado (CPB-R).....	Moreno & Oliver
1993	Holland Burnout Assessment Survey.....	Holland & Michael

1994	Rome Burnout Inventory.....	Ventiui, Del Terba & Rizzo.
1995	Cuestionario sobre el strés e el lugar de trabajo.....	Kompier & Levi
1995	Escala de Burnout de Directores de Colegios..	Friedman, Isaac A.
1996	MBI-General Survey (MBI-GS).....	Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson
1997	Cuestionário Breve del Burnout (CBB).....	Moreno & Oliver
2000	Cuestionário de desgaste profissional en Enfermería (CDPE).....	Moreno, Garrosa & Gonzalez
2001	OLBI-Oldenburg Burnout Inventory.....	Demerouti et al.

Fonte: Estratégias de enfrentamento de burnout em centros de secundária (Sánchez Lull, 2013).

Ainda sobre os instrumentos para avaliar burnout, Abidi, Mangi, Soomro e Chandio (2014) citam que desde o início do burnout, nas áreas acadêmicas e de pesquisa, vários instrumentos foram desenvolvidos para determinar os níveis da condição. Inicialmente, o burnout foi medido em funcionários de organizações de serviços humanos. Maslach e Jackson (1981) desenvolveram o MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (Anexo III). Posteriormente, Maslach, Jackson e Schwab (1986) desenvolveram o MBI-ES (Maslach Burnout Inventory - Educadores Survey) (Anexo IV), para descobrir o nível de desgaste entre os professores e estudantes em instituições de ensino. O MBI-HSS e o MBI-ES estavam medindo o burnout entre os funcionários de serviços humanos e acadêmicos, então houve a necessidade de desenvolver instrumentos para medir o nível de esgotamento em diversas organizações. Portanto, no MBI-GS - Maslach Burnout Inventory-General Survey (Anexo V) foram desenvolvidos numerosos estudos sobre medição de burnout utilizando os três tipos de instrumentos de medição do denominados MBI – Maslach Burnout Inventory.

Pesquisadores em Psicologia do Trabalho também desenvolveram uma variedade de instrumentos para medir o nível de desgaste entre os funcionários. Dentre esses, alguns estão detalhados, com as suas subescalas, número de questões do instrumento e a consistência interna apresentado na tabela abaixo.

Tabela 1 - Escalas de medição Burnout

Instrumento de medição	Autores	Subdimensões e componentes medidos	Número de itens	Consistência interna
Inventário Perceptivo de Burnout	Ford, Murphy	Subdimensões / componentes: • Exaustão emocional e cinismo • Sentimentos desmoralizados e frustrados		.67, .86

	e Edwards (1983)	e eficiência reduzida • Exigências excessivas em energia, força e recursos	15 itens	
Escala de Burnout Emener-Luck (ELBOS)	Emener et al. (1982)	Subdimensões / componentes: • Sentimentos relacionados ao trabalho • Disposições sobre o ambiente de trabalho • Dissonância entre a percepção do indivíduo de si e dos outros, percepção de si mesmo • Alternativas de trabalho	30 itens	Não disponível
Índice de Burnout	Shirom e Olivier (1986)	Subdimensões / componentes: • Exaustão física, cognitiva e emocional • Desgastando recursos	6 itens	.86
Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)	Demerouti e Bakker (2005)	Subdimensões / componentes: • Exaustão • Não envolvimento	16 itens	.55, .57
Avaliação de Burnout Meier (MBA)	Meier e Schmeck (1985)	Subdimensões / componentes: • Avaliar as cognições e expectativas dos entrevistados relacionadas ao Burnout • Baseado na teoria da aprendizagem social	23 itens	.79
Inventário de Burnout em Copenhague	Kristensen, Borritz, Villadsen e Christensen, KB (2005)	Subdimensões / componentes • Burnout pessoal • Workout Burnout • Burnout do cliente	19 itens	.87

Fonte: Abidi, Mangi, Soomro & Chandio (2014).

Esse item apresentou diversos modelos para a medição da Síndrome de Burnout, conforme pesquisas desenvolvidas por cada autor que defende as vantagens de seu modelo proposto. Até o presente estudo, as pesquisas não determinaram um modelo considerado perfeito para a mensuração da síndrome, o que indica que novos modelos continuarão a ser propostos.

2.4 Estudos sobre Síndrome de Burnout no Brasil

As pesquisas sobre burnout se iniciam no Brasil no início dos anos 90 do século passado, 20 anos depois do seu início no exterior (Benevides-Pereira, 2002).

Em termos de burnout, a produção nacional ainda é incipiente se comparada à internacional e seu reconhecimento como problema sério de saúde tem sido mais explícito nos últimos anos (Batista, Carlotto, Coutinho & Augusto, 2010).

Tamayo e Trócoli (2009) constataram que, no Brasil, houve várias tentativas de adaptação e validação do MBI Inventário Burnout de Maslach.

Algumas das principais pesquisas para a adaptação e validação de Inventário Burnout no Brasil foram executadas, como indicam as pesquisas de Tamayo e Trócoli (2009), e constataram que no país, foram várias as tentativas de traduzir, adaptar e validar o MBI.

2.4.1 Estudos do Inventário Burnout em atividades diversas

Os trabalhos de Lautert (1997), Tamayo (1997, 2003); Carlotto e Câmara (2004) por exemplo, foram desenvolvidos com trabalhadores da educação, saúde e segurança, e apresentaram diferentes graus de sucesso no desenvolvimento de versões brasileiras do MBI.

Iniciando a apresentação de conteúdos de pesquisas para validar um Inventário de Burnout como instrumento brasileiro, Tamayo e Trócoli (2009), na pesquisa intitulada Construção e Validação Fatorial da Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB) (Anexo-XVIII), o objetivo visou a construção e validação fatorial de um instrumento brasileiro para a mensuração da Síndrome de Burnout, que denominou Escala de Caracterização do Burnout (ECB). As técnicas de análise se compuseram de Análises exploratórias; Análises multivariadas; Índice *KMO*; Coeficiente. Qui-quadrado; Matriz de correlações; *eigenvalue*; análises fatoriais-extração dos eixos principais e rotação oblíqua.

A ECB foi concebida para uso junto a diferentes profissionais (saúde, professores, policiais, terapeutas, entre outros).

Os pesquisadores apresentaram dois estudos: No estudo 1, a primeira versão da ECB – Escala de Caracterização do Burnout-, com 77 itens e 375 trabalhadores de enfermagem e do ensino responderam, com quatro dimensões (fatores): Exaustão Emocional; Desumanização; Realização Profissional e Decepção no Trabalho. No estudo 2, a estrutura foi de três dimensões (fatores): Exaustão Emocional; Desumanização e Decepção no Trabalho. Neste segundo estudo, segunda versão da ECB – Escala de Caracterização do Burnout, com 46 itens, responderam 787 membros da Polícia Civil.

Os dois estudos apresentados apontaram evidências de uma estrutura tri-fatorial na Escala de Caracterização do Burnout (ECB). A versão final da ECB apresentou 35 itens,

divididos em três fatores: Exaustão Emocional, Desumanização e Decepção no Trabalho. Na análise das diferenças entre os instrumentos, compara-se o Burnout Measure (BM) de Pines e Aronson (1988) e esta Escala de Caracterização do Burnout (ECB), em que a primeira medida avalia a Síndrome de Burnout de forma unifatorial, reduzindo o fenômeno a um simples esgotamento (Enzmann, Schaufeli, Janssen, & Rozeman, 1998). Não é recomendável desenvolver um instrumento unifatorial a partir de um construto multidimensional. Além disso, o Burnout Measure foi desenvolvido para avaliar essa síndrome em um contexto geral.

Outra medida unifatorial, a Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) de Jones (1980) é um questionário com 30 itens acompanhados por uma escala de concordância de 6 pontos tipo Likert. Desses itens, 20 avaliam a Síndrome de Burnout e 10 correspondem a uma escala de sinceridade. Assim, avalia a síndrome utilizando variáveis muito amplas, inespecíficas e comuns a outros fenômenos, tais como a insatisfação laboral e os problemas de saúde. Ao contrário da SBS-HP, a ECB trabalha com uma perspectiva multifatorial que lhe permite considerar aspectos mais específicos e delimitar o fenômeno com maior precisão.

As principais vantagens da ECB em relação ao Questionário Breve de Burnout (CBB) são as suas propriedades psicométricas. Os baixos índices de confiabilidade do CBB podem decorrer do número reduzido de itens para cada fator (três itens por fator). A ECB apresenta um maior número de itens por fator e índices de consistência muito superiores aos alcançados pelo CBB. Além disso, o CBB também apresenta itens que, por transmitir mais de uma ideia, são potencialmente ambíguos. Finalmente, a ECB apresenta propriedades psicométricas superiores as outras versões brasileiras do Inventário de Burnout Maslach (Tamayo e Tróccoli, 2009).

2.4.2 Estudos do Inventário Burnout para atividades docentes

Roazzi e Carvalho (2000), na pesquisa intitulada Análise da Estrutura de Similaridade da Síndrome de Burnout: Validação da Escala “Maslach Burnout Inventory” em Professores. (Anexo – VIII).

O pesquisador afirma que a escala MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach e Jackson (1981), que possibilita mensurar o burnout, ainda não foi devidamente validada para que se possa avaliar esta síndrome através de um instrumento adequado em amostras brasileiras de professores do Nordeste, e indicam que o principal objetivo do estudo foi validar e melhorar o instrumento capaz de avaliar o burnout em professores na Educação Infantil, Ensino Fundamental

e Ensino Médio. Ainda indica que essa escala não tem manifestado uma estrutura fatorial estável de medição, possibilitando explicar somente porções limitadas de variância (e.g., Iwanicki & Schab, 1981); Powers e Gose, (1986); Sirigatti, Stefanile e Menoni, (1988).

A escala de MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach e Jackson (1981), que possibilita mensurar o burnout, ainda não foi validada para que se possa avaliar esta síndrome através de um instrumento adequado em amostras brasileiras de professores do Nordeste.

Esse novo questionário inspirado no MBI foi revisado com a elaboração de três novos itens. A escala que é constituída por 24 itens, destes, 21 foram retirados do MBI (a escala original apresenta 22 itens); a modificação mais evidente desses itens diz respeito à substituição do termo “cliente” para o termo “aluno”. Considerou-se também oportuno integrar, à escala original, alguns itens que hipoteticamente estivessem relacionados com a dimensão “Despersonalização”. Essa decisão foi apontada pela própria literatura, visto que a dimensão manifesta, com uma certa frequência, instabilidade e um escasso poder explicativo. A amostra foi de 817 professores dos ensinos fundamental e médio de escolas particulares, municipais e estaduais de Teresina (PiauÍ) e distribuídos por tipo de escola, considerando o sexo, o nível de ensino no qual o professor trabalha, o tempo de serviço, a renda familiar e a idade.

A pesquisa foi realizada em duas fases. Na primeira, antes da aplicação do questionário geral, foi utilizada uma pequena amostra formada por 30 professores. Na segunda fase, o questionário geral foi preparado em forma de livrete com os questionários e escalas que foram distribuídos para várias escolas, escolhidas aleatoriamente dentro da área urbana.

Para a escala completa (24 itens), foram realizadas análises fatoriais tanto para as respostas de frequências quanto às de intensidade, excluindo da computação os três novos itens, pelo método Varimax de rotação ortogonal dos fatores. O número de fatores a serem extraídos tem sido inicialmente definido através do critério de eigenvalue superior à unidade e, em seguida, requerendo-se três fatores. Foi realizada também uma análise dos itens e verificada, assim, a homogeneidade das subescalas, identificadas através do cálculo do coeficiente alfa de Cronbach.

De fato, observa-se que para a adequação da amostra, utilizou-se o Índice Kaiser-Meier-Olkin. Também se fez o uso do Teste de Bartlett de Esfericidade que mede a normalidade multivariada das distribuições. Enfim, para verificar a estrutura do construto, estas análises foram complementadas através de análises multidimensionais (SSA: Similarity Structure Analysis).

Os dados foram tratados de forma similar à escala de 22 itens, conforme proposta por Maslach e Jackson (1981), à exceção dos aspectos linguísticos anteriormente descritos e um

item a menos. Calculou-se também, para cada item, o produto entre as respostas de frequências e as de intensidade.

As modificações introduzidas a essa escala, proposta por Maslach e Jackson (1981), quanto à dimensão “Despersonalização” mostraram ter produzido resultados apreciáveis, como na estrutura dimensional, que tende a emergir das diferentes análises (fatoriais e multidimensionais); é interpretável e possibilita identificar as três dimensões: “Esgotamento Emocional”, “Realização no trabalho” e “Despersonalização”. Essa constatação nos permite afirmar que esta versão da escala, de modo geral, contribui de forma significativa para a elaboração de um instrumento válido e confiável à mensuração do burnout.

Entretanto, vários aspectos necessitam de um ulterior esclarecimento, podendo ser úteis explorações adicionais para uma mais sofisticada otimização da escala. O primeiro aspecto diz respeito à estabilidade do instrumento, através de aplicações da mesma escala em outros tipos de populações. O segundo refere-se à composição do instrumento e, mais especificamente, à avaliação em termos de frequência e de intensidade das sensações vivenciadas. Tanto a análise com 21 itens como a de 24 itens da escala produzem melhores resultados quando se considera a intensidade.

Esses resultados discordam do que foi observado por Maslach. Quando esta sugere o uso da escala, se fundamenta na frequência, considerada mais útil para a avaliação da Síndrome de Burnout, de acordo com os resultados de investigações realizadas nos Estados Unidos da América.

A distribuição dos itens relativos à dimensão “Despersonalização”, aponta a existência de duas subdimensões: uma relativa aos itens originais do MBI e outra relativa aos novos itens. A primeira subdimensão é constituída pelos itens originais do MBI e que denominamos de “Indiferença”. Diz respeito ao núcleo original da dimensão “Despersonalização” descrita por esta escala e se caracteriza pelo desligamento, distância afetiva e insensibilidade em relação às pessoas com as quais se trabalha. A segunda subdimensão, mapeada pelos três novos itens, descreve uma característica específica de despersonalização: a “Frustração”.

Esses novos itens têm contribuído para enriquecer a escala “Despersonalização” como um todo, melhorando a articulação estrutural e produzindo um poder explicativo mais elevado. Visto que essa dimensão desempenha um papel muito significativo na determinação do nível de burnout, parece útil que ulteriores estudos desta dimensão sejam realizados, objetivando explorar seu caráter multidimensional. Uma maior compreensão das suas componentes poderá melhor afinar a sensibilidade da escala e, conseqüentemente, enriquecer a definição da própria Síndrome de Burnout.

Também, Carlotto e Câmara (2004) fizeram a Análise Fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma Amostra de Professores de Instituições Particulares, utilizando esse instrumento. Os objetivos foram explorar a distribuição do MBI na população de professores e analisar o comportamento psicométrico (fidedignidade e validade de construto) do MBI. O construto possui três fatores com 22 itens. O Fator 1, Exaustão Emocional com nove itens, a Despersonalização com oito itens e a Baixa Realização Profissional com cinco itens. A amostra foi de 563 professores de instituições particulares de ensino fundamental, médio e superior, na região metropolitana de Porto Alegre - RS. Quanto às técnicas, foram: Matriz de correlação; Kaiser-Meyer-Olkin (KMO); Teste de esfericidade de Bartlett; Adequação da amostra (MSA); Análise trifatorial; Rotação ortogonal Varimax.

Sobre os resultados da pesquisa, Carlotto & Câmara (2004) informam que como o inventário avalia uma síndrome, é preciso considerar uma série de aspectos que podem ser inseridos como itens no MBI. O MBI - Maslach Burnout Inventory, com 22 itens, talvez não seja adequado à realidade de trabalhadores em geral. Os fatores Exaustão Emocional e Realização Pessoal tiveram melhora na sua consistência interna e o fator Despersonalização apresentou um índice muito baixo. Importante que no atual estado da arte dos estudos sobre burnout, o MBI apresenta-se como uma escala válida e fidedigna nas diferentes realidades nas quais a síndrome tem sido estudada. Pela amostra de professores utilizada no presente estudo, podemos afirmar que a versão brasileira do MBI apresenta os requisitos necessários em termos de consistência interna e validade fatorial para ser amplamente utilizada na avaliação da Síndrome de Burnout em nossa realidade.

Na proposição de Pereira (2009), apresenta-se o CBP-R - Questionário de Burnout de Professorado em Português: Instrumento para a Avaliação do Burnout em Professores, cuja denominação em espanhol é CBP-R, Cuestionário de Burnout del Profesorado – Revisado, Moreno-Jiménez, Garrosa-Hernández e Gonzalez (2000), elaborado especialmente para o exame do estresse e burnout em professores, estimando os antecedentes da síndrome, além das dimensões presentes no burnout: exaustão emocional, despersonalização (ou desumanização) e reduzida realização pessoal no trabalho.

O objetivo deste estudo foi de traduzir o CBP-R do Espanhol para o Português e analisar a validade. Mesmo figurando como doença do trabalho, conforme legislação vigente da Previdência Social, Decreto 3048/99, Anexo II (BRASIL, 1999), não há nenhum instrumento de avaliação para essa síndrome em nosso país que tenha sido examinado e autorizado pelo SATEPSI, que é um órgão do CFP - Conselho Federal de Psicologia, criado

para dar provimento ao disposto na Resolução 002/03 (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2003), que examina a validade e propriedade dos estudos de testes psicológicos. O presente instrumento não foi apresentado para avaliação ao SATEPSI, não podendo assim ser usado no Brasil, a menos que seja com o intuito de pesquisa.

Procedeu-se a tradução do questionário para o português e, esta versão, aplicada a 950 docentes brasileiros está composta por 66 afirmações para serem respondidas por uma escala Likert de 5 pontos. Os itens do instrumento do CBP-R, são três fatores, sendo o fator 1 - Estrés de Rol (com 13 itens) examina os estressores; e Burnout MBI, que se subdivide em três: Esgotamento Emocional (com 8 itens); Despersonalização (com 4 itens) e Falta de Realização (com 7 itens). O fator 2 – Supervisão (com 12 itens) e Condições Organizacionais (com 9 itens) e o fator 3 - Preocupação Profissional (com 9 itens) e a Falta de Reconhecimento Profissional (com 4 itens), como elementos antecedentes do processo.

Os resultados informados por Pereira (2009) evidenciaram que dos, inicialmente, 66 itens, subdivididos em seis fatores: Estrés de Rol e Burnout, Supervisão e Condições Organizacionais, Preocupação Profissional e Falta de Reconhecimento Profissional, foram reagrupados em 5 fatores: Exaustão Emocional, Desumanização, Frustração Profissional, elementos pertencentes à Síndrome de Burnout, assim como Preocupações Profissionais e Organização/Clima Social Positivo. Eliminou-se Falta de Reconhecimento Profissional.

No método, a tradução resultante foi apresentada a um dos autores da versão em espanhol, com conhecimento do idioma português, que revisou o instrumento final, aprovando a continuidade do estudo. Em um segundo momento, aplicou-se o questionário, em sua versão de língua portuguesa, a 366 professores do ensino fundamental do Paraná. Para tal, obteve-se a aprovação do Comitê de Ética em estudos com seres humanos da UEM. Os dados resultantes foram comparados com os dos 264 docentes espanhóis (Benevides-Pereira, Moreno- Jiménez, Garrosa & Gonzalez, 2006).

As diferenças encontradas nas duas amostras podem ser atribuídas às diferenças culturais, inclusive discrepâncias entre professores de escolas públicas estaduais que, portanto, se encontravam sob as mesmas normas trabalhistas, denotando diferenças de médias estatisticamente significativas dependendo da escola em que lecionavam. O questionário resultante denotou adequadas qualidades psicométricas, sendo passível de avaliar a Síndrome de Burnout nos docentes brasileiros. (Benevides-Pereira, Yamashita e Takahashi, 2010).

Na pesquisa de Carlotto (2011), intitulada *Síndrome de Burnout em Professores: Prevalência e Fatores Associados*, apresentou-se fatores e variáveis demográficas sobre a prevalência da Síndrome de Burnout em professores.

A categoria docente tem sido, desde a fase pioneira de estudos sobre a Síndrome de Burnout (SB), uma das mais investigadas. Em 1979 há o primeiro registro de estudo descritivo realizado com professores (Perlman & Hartman, 1982). Nenhuma categoria tem sido tão severamente avaliada e cobrada pela população em geral nas últimas décadas como a de professores (Farber, 1991). O surgimento da SB é um processo paulatino e cumulativo, com incremento progressivo em termos de severidade (Delgado et al., 1993; Doménech, 1995). Sua evolução pode levar anos, até mesmo décadas (Rudow, 1999) e quase nunca é notada em seus estágios iniciais (Guimarães, 2000). Embora a legislação brasileira já contemple a SB como doença relacionada ao trabalho, desde 1999, por meio do Decreto nº 3048 de 06 de maio de 1999 do Ministério da Previdência e Assistência Social do Brasil (Ministério da Saúde, 2001), sua dimensão e caracterização específica ainda são pouco conhecidas (Carlotto & Câmara, 2008).

Investigações sobre Burnout indicam que a síndrome é resultante de fatores pessoais e contextuais, contudo, estudos apontam que aspectos contextuais, particularmente os relacionados ao trabalho, são mais associados a altos níveis (Maslach & Schaufeli, 1993; Maslach & Godberg, 1998; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Burnout em professores é um fenômeno complexo, multidimensional, resultante da interação entre aspectos individuais e o ambiente de trabalho (Kelchtermans, 1999).

Estudo epidemiológico observacional analítico de corte transversal (Grimes & Shulz, 2002) procurou identificar a prevalência da SB e sua relação com fatores sociodemográficos e laborais em professores. O objetivo do estudo foi identificar a prevalência da Síndrome de Burnout em uma amostra de 881 professores de escolas da região metropolitana de Porto Alegre-RS.

Para o levantamento das variáveis demográficas e laborais foi utilizado um questionário sobre a Síndrome de Burnout em professores, elaborado especificamente para levantamento de variáveis demográficas, laborais e para avaliar a SB foi utilizado o MBI-ED, Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (Maslach & Jackson, 1986), (Anexo-IV), versão específica para professores, adaptada para o uso no Brasil por Carlotto e Câmara (2004).

Os instrumentos utilizados sobre as três dimensões da síndrome - Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Profissional - foram usados em correlação de Pearson e a prova t de student. Na análise das dimensões de Burnout e associação com variáveis laborais, verifica-se que quanto mais elevada a carga horária, maior o sentimento de desgaste emocional e menor o sentimento de realização com o trabalho.

Nos resultados, apresenta-se a análise que revela que as mulheres apresentam maior exaustão emocional e maior realização no trabalho, sendo que homens apresentam maior despersonalização. Quanto à situação conjugal, verifica-se que sujeitos sem companheiro fixo possuem maior realização no trabalho. Professores sem filhos possuem maior exaustão emocional e os que têm filhos menor despersonalização e realização no trabalho. Os professores que atuam em escolas públicas possuem maior desgaste emocional, maior despersonalização e menor realização profissional. Professores que atuam em escola pública apresentam maiores médias nas três dimensões da Síndrome de Burnout relacionadas a diversos estressores, alguns típicos da natureza da função exercida, outros provenientes do contexto institucional e social.

A investigação sugere a necessidade de aprofundamento dos resultados obtidos, uma vez que a literatura brasileira ainda é incipiente em termos de resultados de Burnout nessa categoria profissional (Carlotto, 2011).

2.4.3 Estudos do Inventário Burnout para atividades discentes

As investigações de Carlotto e Câmara (2006) apresentaram Análise da Proposta de Adaptação e Validação do MBI-SS - Maslach Burnout Inventory - Student Survey, para estudantes brasileiros. (Anexo – XVI).

O Inventário de Burnout de Maslach (MBI-SS) foi projetado para avaliar a Síndrome de Burnout em estudantes. O artigo analisa as características psicométricas (fidedignidade e validade de construto) do MBI-SS.

Somente a partir de 1976, os estudos sobre burnout adquiriram um caráter científico. Christina Maslach, psicóloga social. Segundo Carlotto e Gobbi (1999), a definição de burnout mais utilizada e aceita na comunidade científica é a fundamentada na perspectiva socio-psicológica, sendo entendido como um processo e constituído por três dimensões. A primeira, exaustão emocional; A segunda, despersonalização; e, por último, a baixa realização profissional. A Síndrome de Burnout (SB) surge como uma resposta aos estressores interpessoais ocorridos na situação de trabalho (Harrison, 1999; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

A ampliação do conceito de burnout em estudantes foi proposta com rigor e suporte empírico por Schaufeli, Salanova, González-Romá e Bakker (2002), no estudo que confirmou a estrutura trifatorial original do Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) de Maslach, Jackson e Leiter (1996), instrumento que avalia burnout em trabalhadores. O conceito de burnout em estudantes também se constitui de três dimensões: exaustão emocional, descrença e baixa eficácia profissional, caracterizada pela percepção de estarem sendo incompetentes como estudantes (Martinez, Pinto & Silva, 2000).

A Síndrome de Burnout (SB) surge como uma resposta aos estressores interpessoais ocorridos na situação de trabalho (Harrison, 1999; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Burnout está despertando interesse nas primeiras investigações mais recentemente, com estudantes (Borges & Carlotto, 2004; Carlotto, Nakamura & Câmara, 2006; Martinez & Pinto, 2005; Schaufeli, Martinez, Pinto, Salanova & Bakker, 2002; Sheri & Dodd, 2003; Willcock, Daly, Tennant & Allard, 2004).

A ampliação do conceito de burnout em estudantes foi proposta com rigor e suporte empírico por Schaufeli, Salanova, González-Romá e Bakker (2002), no estudo que confirmou a estrutura trifatorial original do Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) de Maslach, Jackson e Leiter (1996), instrumento que avalia burnout em trabalhadores. O conceito de burnout em estudantes também se constitui de três dimensões: exaustão emocional,; descrença, e baixa eficácia profissional, caracterizada pela percepção de estarem sendo incompetentes como estudantes (Martinez, Pinto & Silva, 2000).

Tendo em vista a escassez de estudos brasileiros com esse inventário, o estudo buscou investigar as características psicométricas do MBI-SS (Schaufeli e colaboradores, 2002) em uma amostra de estudantes universitários brasileiros. Foi realizado um estudo piloto com 30 estudantes universitários de um curso da área da saúde que possuíam características similares aos indivíduos da população a ser estudada, seguindo orientação de Barbetta (2001).

O instrumento mostrou-se de fácil compreensão e o tempo médio de realização foi de 15 minutos. A amostra do tipo proporcional estratificada constituiu-se de 514 estudantes matriculados no segundo semestre de 2004 em uma instituição universitária da região metropolitana de Porto Alegre. Inicialmente o instrumento continha 16 questões. Após processo de validação em amostra de 1.661 estudantes de universidades da Espanha, Portugal e Holanda, foi excluída uma das questões, passando o instrumento a se constituir de 15 itens (Schaufeli et. al., 2002).

Quanto aos instrumentos, foi utilizado o MBI-SS, forma adaptada por Schaufeli e colaboradores (2002). O instrumento consiste de 15 questões subdivididas em três subescalas: Exaustão Emocional (EE) (5 itens); Descrença (DE) (4 itens) e Eficácia Profissional (EP) (6 itens). Todos os itens são avaliados em escala Likert de 7 pontos, variando de 0 (nunca) a 6 (sempre). O instrumento foi validado pelos autores (Schaufeli e colaboradores, 2002) em amostras de estudantes universitários.

O inventário, na versão utilizada no estudo, foi traduzido para o português do Brasil da versão original em inglês (Schaufeli e colaboradores, 2002), utilizando-se como subsídio adicional as versões em espanhol e em português de Portugal. A tradução do inglês foi realizada por três psicólogos bilíngues, em separado, e depois foram comparadas as versões. A tradução obtida foi passada novamente para o inglês por outros dois psicólogos bilíngues (back-translation) a fim de verificar sua equivalência semântica e sintática.

O desenvolvimento dessa etapa permitiu que fosse realizado ajuste em um item, identificado por um dos psicólogos como expressão muito branda para o conceito de exaustão da SB. Assim, substituiu-se “sinto-me cansado pelos meus estudos” por “sinto-me consumido pelos meus estudos”.

Para a validação do construto, utilizou-se a determinante da matriz de correlação medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), teste de esfericidade de Bartlett e medidas individuais de adequação da amostra (MSA), alfa de Cronbach, correlação (Pearson). Para realização da análise fatorial foram incluídos os mesmos 15 itens do MBI-SS (versão original) da versão em português. Assumindo, de acordo com o manual do MBI, os fatores são correlacionados entre si, a fim de manter a perspectiva de síndrome (embora sejam avaliados como dimensões independentes) (Maslach e colaboradores, 1996). Os três fatores encontrados mediante análise fatorial do MBI-SS apresentam a mesma configuração, esta sendo competente na situação de estudante. O fator 3 (4 itens) focaliza aspectos indicativos de descrença, de distanciamento em relação aos estudos.

Afirmam Carlotto & Câmara (2006), que considerando a amostra de estudantes utilizada no presente estudo, podemos afirmar que a versão brasileira do MBI-SS apresenta os requisitos necessários quanto à consistência interna e validade fatorial para ser amplamente utilizada na avaliação da SB em estudantes universitários.

2.4.4 Estudos do Inventário Burnout para atividades de enfermagem

Lautert (1997), em sua pesquisa, desenvolveu uma versão do MBI junto a uma amostra de 341 enfermeiras de dois hospitais universitários.

O instrumento de apresentado por Lautert, apresenta os seguintes fatores: Desgaste Emocional, Despersonalização e Incompetência.

Dentre os objetivos da pesquisa consta: validar a tradução do Inventário de Burnout para o português (brasileiro), bem como sua adequação para o uso com enfermeiros; Testar e validar a escala sobre as Variáveis de Contexto, criada para medir a percepção do enfermeiro sobre algumas variáveis do contexto laboral existentes dentro dos hospitais; Avaliar, através do Maslach Burnout Inventory, a incidência de Burnout em uma amostra representativa de enfermeiros que trabalham em dois hospitais, da cidade de Porto Alegre.

Sobre verificar a existência de correlação entre a incidência de Burnout e as variáveis, selecionadas do contexto de trabalho; foram apurados os seguintes fatores: Desgaste Emocional (Alfa = 0,86), Despersonalização (Alfa = 0,69) e Incompetência (Alfa = 0,76). Pode se observar que Lautert mudou a denominação de dois dos fatores do MBI: Desgaste Emocional em lugar de Exaustão Emocional e Incompetência substituindo Realização Pessoal (escala invertida).

Na pesquisa de Tamayo (2009), intitulada Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB), cita-se Tamayo (1997, 2003), estudo com amostras de 229 enfermeiras e outro com 290 profissionais da saúde, respectivamente, conseguiu replicar a estrutura tri-fatorial do MBI, mas com índices relativamente baixos quanto à consistência interna para dois dos fatores: Despersonalização e Realização Pessoal. O fator Exaustão Emocional apresentou a mesma tendência observada na maioria das investigações com o MBI. Assim, replicado a estrutura tri-fatorial do MBI, mas com índices relativamente baixos quanto à consistência interna para dois dos fatores: 0,69 e 0,73 para Despersonalização e 0,67 e 0,76 para Realização Pessoal. O fator Exaustão Emocional apresentou a mesma tendência observada na maioria das investigações com o MBI, e seus coeficientes alfa foram 0,82 e 0,84.

2.4.5 Estudos do Inventário Burnout para atividades de psicólogos

Estudos de Pereira e Moreno (2002) na pesquisa intitulada O Burnout e o Profissional de Psicologia, informam que se pode perceber o reduzidíssimo número de investigações acerca dos psicólogos, justamente o profissional que mais tem se dedicado a estudar esta síndrome (Ackerley, Burnell, Holder & Kurdek, 1988; Benevides-Pereira, 1994). Destes trabalhos sobre os psicólogos, a maior parte se refere ao estresse ou aos agentes estressores da profissão e, em

geral, focalizam especificamente os psicoterapeutas, o que nem sempre diz respeito apenas aos psicólogos, mas também aos psiquiatras e outros profissionais (Farber & Heifetz, 1981; Farber & Heifetz, 1982; Farber, 1983; Deutsch, 1985; Sampson, 1990; Varma, 1997).

As funções da psicologia possuem vários aspectos que fazem desta atividade um ofício propenso ao estresse e ao burnout, provocando eventualmente um sentimento de insegurança e de ansiedade, que podem se manifestar já durante o período de formação (Sampson, 1990; Cushway, 1992;).

Conforme Pereira e Moreno (2002), esses informam que desenvolveram o questionário IBP, conforme segue. Na pesquisa, elabora um questionário específico para avaliação desta categoria profissional, o IBP – Inventário de Burnout para Psicólogos. (Anexo-XII).

O IBP é um inventário composto de 30 questões para serem respondidas por uma escala do tipo *Likert* com uma extensão de 7 possibilidades, indo do *nunca* como “0” e o *sempre* como “6”, e para validar o instrumento, foi aplicado juntamente com o MBI-HSS de Maslach e Jackson (2ª versão, 1986), traduzido e adaptado pelo NEPASB (atual GEPESB).

2.5 Pesquisas sobre o Inventário da Síndrome de Burnout no exterior

O burnout não se limita aos profissionais de saúde. Essa circunstância pode ser experimentada por qualquer pessoa na posição de prestar cuidados extensivos a outro sujeito. Embora o burnout tenha sido identificado, pela primeira vez, em profissões de serviço humano orientadas para as pessoas, ele não é exclusivo para esse tipo de trabalho. Pelo contrário, é um risco para as pessoas que trabalham em praticamente qualquer outro tipo de ocupação. Pesquisas sobre burnout foram realizadas em muitos outros países, particularmente na Europa, Israel e Canadá, e os aspectos básicos do burnout foram semelhantes nesses diferentes cenários nacionais (Maslach, 1982).

2.5.1 Estudo de Validação de Inventário Burnout Maslach

2.5.1.1 Para Professores

Iwanicki e Schwab (1981), estudaram a validação cruzada do Inventário de Burnout de Maslach, em pesquisa com o mesmo título, examinando a confiabilidade e validade do instrumento que é usado na categoria particular de profissionais de ajuda e professores. A validade da construção do MBI utilizou a análise dos principais fatores com iterações e rotação varimax. Os resultados indicaram que, com professores, o MBI mede as mesmas construções

básicas ou fatores, que foram a Exaustão Emocional, Realização Pessoal e Despersonalização. No entanto, para os professores, a Despersonalização foi separada em um fator relacionado ao trabalho e uma ao estudante. Devido às elevadas intercorrelações entre as dimensões de frequência e intensidade do MBI, é questionada a necessidade de utilizar o formato bidimensional com os professores.

As estimativas de consistência interna da confiabilidade de cada subescala do MBI para professores foi determinada usando o coeficiente alfa do Cronbach. São feitas recomendações para melhorar a confiabilidade da subscrição de despersonalização, bem como para o exame futuro da validade do MBI. Quando o MBI foi usado com professores nos estudos de Anderson (1980) e Schwab (1981), foi feita uma ligeira modificação nos termos do item. A palavra "aluno" foi empregada no lugar do termo "receptor".

O objetivo do estudo foi avaliar a validade e a confiabilidade do MBI quando usado com professores. (Anexo-I). Foram realizadas análises preliminares dos fatores principais, utilizando os componentes principais e abordagens dos fatores principais com rotações ortogonais e oblíquas. A validade da construção do MBI seria examinada utilizando a análise dos fatores principais com iterações e uma rotação varimax.

No estudo, na Educação, a Despersonalização foi dividida em dois fatores (Fator III e Fator IV), relacionados ao trabalho e ao estudante.

O Fator III-Depersonalização como afetado pelo trabalho.

- 10. Tornei-me mais insensível às pessoas desde que aceitei este trabalho.
- 11. Preocupa-me que este trabalho me esteja a endurecer emocionalmente.

O Fator IV-Depersonalização como afetado pelos estudantes.

- 5. Sinto que trato alguns alunos como se fossem objetos impessoais.
- 15. Eu realmente não me importo com o que acontece com alguns alunos.
- 22. Sinto que alguns alunos me culpam por alguns dos seus problemas.

Dentro das profissões de ajuda em geral, tem havido uma relação moderada entre a frequência com que se experimenta vários sentimentos associados ao burnout e a intensidade com que são sentidos, enquanto que para os professores esta relação é bastante forte.

Quanto a confiabilidade do inventário de Maslach Burnout, a consistência interna da confiabilidade de cada subescala do Maslach Burnout Inventory para professores, foi determinada usando o coeficiente alfa do Cronbach. Estas fidedignidades, bem como as estatísticas das subescalas associadas, são reportadas tanto para a dimensão de frequência como para a dimensão de intensidade do MBI.

Em termos de utilização futura do MBI com professores, é evidente que a subscrição final da despersonalização (Factor IV) não foi adequadamente confiável para ser usado eficazmente. Ou as duas escalas de Despersonalização (Fator III e Fator IV) devem ser combinadas para obter uma medida mais confiável de Despersonalização ou a qualidade e o número de itens que compõem a escala final de Despersonalização (Fator IV) devem ser aumentados para aumentar a sua confiabilidade. A partir do uso da fórmula Spearman-Brown, ficou aparente que pelo menos três itens do tipo similar precisariam ser adicionados a esta subescala para elevar sua confiabilidade a um nível aceitável (.80).

A estrutura de fatores do Maslach Burnout Inventory baseada nas respostas dos professores suporta a separação da despersonalização em duas subescalas:

III-Despersonalização no que diz respeito ao trabalho e

IV- Despersonalização no que diz respeito aos alunos.

Como a confiabilidade da Subescala IV foi baixa, a despersonalização só deve ser dividida em duas subescalas se a qualidade e o número de itens que compõem a Subescala IV forem aumentados o suficiente para melhorar a confiabilidade desta escala. Caso contrário, as escalas de Despersonalização III e IV devem ser combinadas.

2.5.1.2. Para estudantes

A pesquisa em Portugal sobre discentes aborda sobre limitações psicométricas com Maroco e Tecedero (2009). O estudo da escala MBI-SS de Schaufeli et al. (2002) mostra algumas limitações psicométricas quando avaliadas em uma amostra de estudantes universitários. Chama atenção o fato do fator Eficácia apresentar uma confiabilidade de constructo inferior ao desejável. Também a estrutura fatorial poderia ser melhorada pela remoção dos itens 4, 14 e 15, sugestão que desenvolvemos num estudo complementar. Maroco, Tecedero, Martins e Meireles (2008).

A primeira proposta de instrumento específico para estudantes foi de Schaufeli et al. (2002a), baseada no MBI de Maslach e afirmava que os efeitos de burnout referiam-se a sentir-se exausto por causa das demandas de estudo, ter uma atitude cínica e destacada em relação ao estudo e se sentir incompetente como estudante.

Na 4ª edição do manual, Maslach et al. (2017) propôs uma versão do MBI-GS desenvolvido para medir o burnout em estudantes universitários, denominada MBI-GS(S) Maslach Burnout Inventory General Survey for Students. De acordo com Maslach et al. (2017), as propriedades psicométricas do MBI-GS para Estudantes denominadas (MBI-SS) ainda não

estão bem documentadas por Schaufeli et al. (2002a), que examinou a validade fatorial e a invariância do MBI-SS em três países diferentes: Espanha, Portugal e Holanda.

O primeiro objetivo desse novo estudo foi investigar a validade, a invariância e a confiabilidade do MBI-SS entre os estudantes universitários italianos. Além disso, examinar a invariância fatorial do MBI-SS em nível de gênero e universidade (bacharelado vs. mestrado). O segundo objetivo foi utilizar a análise de perfil latente (LPA), cuja função é a abordagem centrada na pessoa que explora diferenças latentes nos padrões de resposta, permitindo aos pesquisadores identificar e entender tipologias distintas, “perfis” não observados das pessoas (Collinse Lanza, 2010), para classificar diferentes padrões de escores nas três subescalas MBI-SS.

O MBI-SS emerge como um instrumento confiável para medir o burnout acadêmico. A consistência interna das subescalas é boa. O estudo é o primeiro a fornecer evidências para as propriedades psicométricas da versão italiana do MBI-SS (Maslach et al., 2017). A avaliação do estresse psicológico e do burnout deve considerar o uso de medidas validadas internacionalmente.

2.5.2 Outros tipos de Inventários Burnout no exterior

2.5.2.1 Inventário de Burnout Maslach -MBI-HSS

Segundo Maslach & Jackson (1981a) (Anexo II), o desenvolvimento do MBI foi baseado na necessidade de um instrumento para avaliar burnout experiente em uma ampla gama de trabalhadores de serviços humanos. Na construção do MBI, os itens foram escritos na forma de declarações sobre sentimentos ou atitudes pessoais. A forma geral de 'destinatários' foi usada nos itens para se referir às pessoas em particular para as quais o sujeito prestou serviços, cuidados ou tratamento.

A mensuração do instrumento contém quatro fatores “dimensões”, com 25 itens, sendo: Exaustão Emocional, 9 itens; Despersonalização, 8 itens; Realização Pessoal, 5 itens e Engajamento ou Envolvimento, 3 itens e seguindo a escala de liderança de Hassles (Lazarus e Cohen, 1977), cada afirmação é classificada em duas dimensões: frequência e intensidade.

A escala de frequência é rotulada em cada ponto e varia de 1 ('algumas vezes por ano ou menos') a 6 ('todos os dias'). A escala de intensidade varia de 1 ('muito leve, quase imperceptível') a 7 ('maior, muito forte').

A Exaustão Emocional descreve sentimentos de excedência emocional e exaustão pelo trabalho e refere-se diretamente ao burnout, 'sinto-me esgotado pelo meu trabalho'. A Realização Pessoal descreve sentimentos de competência e realização de alguém bem-

sucedido no trabalho com as pessoas e a Despersonalização descreve uma resposta insensível e impessoal em relação aos destinatários de cuidados ou serviços.

Um quarto fator apareceu consistentemente na análise fatorial, mas como o valor próprio era menor que a unidade, ele não foi incluído como uma subescala do MBI. No entanto, provou ser uma variável interessante em outras pesquisas sobre burnout (Barad, 1979; Gann, 1979) e, portanto, é apresentada aqui como uma parte opcional do MBI. Esse fator parece explorar uma dimensão do envolvimento com as pessoas, que pode ser uma variável relacionada ao alto esgotamento emocional.

Em diversas pesquisas, foi confirmado o modelo de burnout de três fatores, conforme Maslach & Jackson, (1981b), (Anexo III), a Exaustão Emocional, nove itens, Despersonalização, cinco itens e Realização Pessoal, oito itens, com análise dos componentes principais, (Iwanicki & Schwab, 1981); (Belcastro, Gold & Hays, 1983); (Gold, 1984); (Aronin & Kubelun, 1981); (Jackson, 1985); (King & Beehr, 1983); (Golembiewski, Muzenrider & Carter, 1983) e Lee e Ashforth (1993).

2.5.2.2 Escala de Burnout para Profissionais de Saúde (SBS-HP)

Jones (1980) elaborou a Escala de Burnout para Profissionais de Saúde (SBS-HP), em 1980 (Anexo – VII), segundo Hammer, Jones, Lyons, Sixsmith e Afficiando (1985). A mensuração incluiu um questionário de 20 itens com uma escala de 10 itens de sinceridade (falso bem) embutida. O estudo analítico de fatores dessa escala revelou quatro fatores: 1) um fator de insatisfação com o trabalho de 7 itens (por exemplo, "acho o meu ambiente de trabalho deprimente"); 2) um fator de tensão psicológica/interpessoal de 7 itens (por exemplo, "a preocupação com o meu trabalho tem interferido no meu sono"); 3) um fator de doença física e angústia de 3 itens (por exemplo "ultimamente tenho faltado ao trabalho devido a constipações, gripe, febre ou outras doenças"); e 4) um fator de 3 itens, Relacionamento não profissional com o paciente (por exemplo, "perdi o interesse nos meus pacientes" e "tenho tendência para tratar essas pessoas de forma desinteressada, quase mecânica"). O autor relata que pontuações mais elevadas de SBS-HP estão associadas a uma maior rotatividade, absentismo e atraso, aumento do consumo de álcool e drogas prescritas e pausas de trabalho prolongadas. As pontuações variam de 20 (sem burnout) a 140 (burnout grave) (Jones, 1980a).

2.5.2.3 Inventário de Burnout Maslach -MBI-ES

O denominado MBI-ES – Maslach Burnout Inventory – Educators Survey, (Anexo IV), instrumento criado por Maslach, Jackson e Schwab (1986) para Educadores. Na 3ª

edição, em 1996, aborda o conteúdo do instrumento original, informando que embora esse tenha sido projetado para medir o burnout em várias ocupações de serviços humanos, vários estudos se concentraram especificamente na profissão de professor.

O MBI-ES é basicamente o mesmo que o MBI e mede as mesmas três dimensões de burnout que o MBI original. Alguns itens, a palavra destinatário foi alterada para aluno, e essa alteração foi feita para assegurar clareza e consistência na interpretação dos itens. Na profissão docente, os alunos são os destinatários dos professores. Dois estudos comprovam a validade e a confiabilidade do MBI-ES com essas alterações. Os estudos fator-analíticos de Iwanicki e Schwab (1981) com 469 professores de Massachusetts e o de Gold (1984), com 462 professores da Califórnia, apoiam a estrutura de três fatores do MBI-ES. Em relação à confiabilidade, Iwanicki e Schwab relatam estimativas alfa de Cronbach de 0,90 para exaustão emocional, 0,76 para despersonalização e 0,76 para realização pessoal, enquanto Gold relata estimativas de 0,88, 0,74 e 0,72, respectivamente. Essas confiabilidades são paralelas às do MBI.

2.5.2.4 Inventário de Burnout Maslach -MBI-GS

O inventário criado por Schaufeli, Leiter, Maslach e Jackson (1996), é denominado MBI-GS – Maslach Burnout Inventory – General Survey, modelo para a mensuração de burnout em trabalhadores em geral, 3ª edição, do MBI Manual em 1996, inserido no item 2.7.

O MBI-GS leva cerca de cinco a dez minutos para ser preenchido. A pontuação do MBI-GS varia conforme a classificação média nas classificações de frequência de 0 a 6 nos itens de cada uma das três subescalas. A estrutura fatorial do MBI-GS foi testada com uma análise fatorial confirmatória, usando LISREL (Joreskog & Sorbom, 1989) com cada uma das três amostras originais (Schaufeli, Leiter & Kalimo, 1995). Começando com uma versão de 28 itens da escala, as análises identificaram 24 itens que atendiam aos critérios de inclinação e curtose (menos de [2,00]) e frequência de respostas ausentes (menos de 3,00%). Uma série de análises de regressão e análises de fator reduziu o número de itens a 16. Esse fator de estrutura foi confirmado com cada amostra, indicando que o fator de estrutura era invariável entre as nações, pelo menos na Finlândia, Holanda e Canadá (Schaufeli, Leiter, & Kalimo, 1995).

O fator de três estruturas da MBI-GS foi confirmado com cada um dos grupos, indicando que é aplicável a uma ampla gama de ocupações. As cargas fatoriais, com base nessas amostras, são os coeficientes Lambda Y do modelo causal que forneceram o melhor

ajuste em todas as amostras investigadas: itens localizados nas três subescalas MBI- GS, com um caminho de Exaustão para Cinismo e um caminho de Cinismo para a Eficácia Profissional.

Schaufeli, Leiter e Kalimo (1995) descobriram que os níveis de burnout diferiam entre as amostras Holandesas de funcionários públicos e rurais. As amostras finlandesas e canadenses pontuaram mais em Exaustão e Eficácia Profissional do que a amostra da função pública holandesa, enquanto não houve diferenças entre as amostras nacionais em cinismo de trabalhadores rurais.

A amostra holandesa teve a menor pontuação em Exaustão Emocional e maior em Eficácia Profissional. Em termos de pontuações, nas três subescalas, a gerência pontuou menos no Cinismo e mais alta na Eficácia Profissional do que em todos os outros grupos. Enfermeiras pontuaram mais sobre o Esgotamento do que todos os outros grupos. Além disso, nas equipes de escritório e manutenção, essas diferenças indicam que os níveis de esgotamento variam de acordo com as culturas, os locais de trabalho e os grupos ocupacionais. Não foram encontradas relações substanciais com a idade.

No entanto, essas diferenças são derivadas a partir de amostras de conveniência que não podem ser consideradas representantes de suas respectivas nações ou grupos profissionais. Espera-se que de forma sistemática, a pesquisa multicultural abordará esta questão intrigante futuramente.

As correlações entre as escalas MBI-GS para várias amostras (Leiter & Schaufeli, no prelo; Schaufeli, Leiter & Kalimo, 1995). De um modo paralelo ao MBI-HSS, as correlações são mais fortes entre Exaustão e Cinismo ($r = 0,44$ to $r = 0,61$) e o mais fraco são entre Exaustão e Eficácia Profissional ($r = -.04$ para $r = -.34$). As correlações entre Cinismo e Eficácia Profissional ($r = -.38$ para $r = -.57$) são ligeiramente mais fracas do que aquelas entre Exaustão e Cinismo.

Quanto à validade, Schaufeli, Leiter e Kalimo (1995) descobriram que o MBI-GS estava consistentemente relacionado a outras construções, como esperado. Uma série de principais análises de componentes foram encontrados. Exaustão a ser associada com a tensão física e mental, o trabalho sobre carga e conflito de papéis no trabalho. A eficácia profissional está relacionada à satisfação, comprometimento organizacional, envolvimento no trabalho e acesso a recursos. Cinismo está relacionado principalmente para as mesmas construções como é Esgotamento, mas com cargas secundárias negativas sobre as construções de atitude, que estão associados com Eficácia Profissional.

Outra perspectiva sobre a validade da escala é fornecida pela análise de relacionamentos das três subescalas MBI-GS com as respostas escritas dos participantes (Leiter & Schaufeli, no prelo). Sobre a análise de 853 participantes da amostra do hospital de atenção terciária que fizeram comentários escritos, além das respostas nos questionários, descobriu-se que as pessoas que fazem comentários observando problemas na qualidade de gestão no hospital, pontuaram mais em Exaustão e Cinismo e menor em Eficácia Profissional. Em contrapartida, as pessoas que fizeram comentários positivos sobre gestão, pontuaram mais em Eficácia Profissional e menos em Exaustão e Cinismo. Aqueles que criticam a gestão ou seu supervisor imediato em seus comentários pontuaram mais em Exaustão e Cinismo, assim como aqueles que comentam sobre a baixa moral e a insegurança no trabalho. Os participantes que comentam sobre assédio ou estresse no trabalho pontuaram mais em Exaustão, enquanto aqueles que comentam sobre a falta de respeito nas relações pessoais no trabalho pontuaram mais no Cinismo. Juntas, essas análises corroboram a expectativa de que o MBI-GS mede um estado de burnout consistente com o medido pelo MBI-HSS entre os prestadores de serviços humanos e com considerações teóricas sobre o conceito de burnout.

Quanto à estabilidade das subescalas, apresenta-se que a amostra do serviço público holandês forneceu dados longitudinais em um intervalo de um ano. As três subescalas apresentaram coeficientes de estabilidade de 0,65 (Exaustão), 0,60 (Cinismo) e 0,67 (Eficácia Profissional). Esses coeficientes são semelhantes aos encontrados para o MBI-HSS (Leiter & Durup, 1996).

Outro estudo analisou homens com idade entre 40 e 80 anos e em uma variedade de ocupações de oito municípios da zona rural norte dos Países Baixos. Essa análise avaliou até que ponto o MBI-GS permanece pertinente aos prestadores de serviços humanos, ao mesmo tempo em que abrange pessoas em outras ocupações nestas configurações.

2.5.2.5 Inventário de Burnout Copenhagen – CBI

O CBI – Copenhagen Burnout Inventory, desenvolvido por Kristensen, Villadsen e Christensen (2005) (Anexo – XV) faz parte do projeto denominado O PUMA, e foi estabelecido como um estudo de intervenção longitudinal ao longo de 5 anos, e o objetivo foi estudar a prevalência e distribuição de burnout, as causas e consequências do burnout, e possíveis intervenções para reduzir o burnout, se necessário (Borritz et al., na imprensa).

À *estrutura básica do CBI*, pela importância de estudar as possíveis consequências psicológicas e de saúde do trabalho de serviço humano e da literatura internacional sobre burnout, entendemos ser necessário desenvolver um novo questionário de burnout como uma consequência lógica.

O resultado foi o Copenhagen Burnout Inventory (CBI), um questionário com três subdimensões: 1) Burnout pessoal; 2) Burnout relacionado ao trabalho e 3) Burnout relacionado ao cliente. As três partes separadas do questionário foram projetadas para serem aplicadas em diferentes domínios.

As perguntas sobre burnout pessoal foram formuladas de forma que todos os seres humanos possam respondê-las (uma escala verdadeiramente genérica). As questões de burnout relacionadas ao trabalho assumem que o respondente tem algum tipo de trabalho remunerado. As questões de burnout relacionadas ao cliente incluem o termo "cliente" (ou um termo apropriado como aposentado, paciente, estudante, preso, etc.). Em nosso trabalho teórico, distinguimos entre trabalhar com clientes, clientes e colegas.

Conclui-se que as análises indicam confiabilidade e validade muito satisfatórias para o instrumento CBI. O CBI foi traduzido para uma série de idiomas (inglês, japonês, mandarim, cantonês, sueco, finlandês, francês, esloveno) e atualmente está sendo usado em muitos países. A aceitabilidade e validade da CBI em diferentes culturas continuam a ser elucidadas em novas pesquisas.

Quanto à mensuração, o inventário apresentou as características seguintes:

O estudo de linha de base compreendeu 1914 participantes de sete tipos diferentes de locais de trabalho (número de entrevistados na linha de base entre parênteses): Uma prisão psiquiátrica estadual (196); Escritórios de assistência social de uma cidade grande (379); Enfermarias em um hospital somático do condado (413); Uma ala psiquiátrica no mesmo município (43); Instituições para deficientes graves em um município (307); Atendimento domiciliar na capital (284) e Serviço de atendimento domiciliar em cidade provincial (292).

O questionário do PUMA continha perguntas sobre fatores psicossociais no trabalho, família, afastamento do trabalho, uso de medicina, saúde e bem-estar, cargos específicos, fatores sociodemográficos e estilo de vida. A maioria das perguntas sobre fatores psicossociais no trabalho foram retiradas do Questionário Psicossocial de Copenhague (COPSOQ) (Kristensen, Borg, & Hannerz, 2002; Kristensen, Bjorner, Christensen, & Borg, 2004), e medem dezoito dimensões.

Além disso, foram incluídas várias escalas sobre saúde e bem-estar com escalas de saúde geral, saúde mental e vitalidade do questionário Short Form 36 (SF-36) (Ware, Snow, Kosinski, & Gandek, 1993). No estudo de acompanhamento, foi incluído o Karolinska Sleep Questionnaire (Akerstedt, Knutsson, Westerholm, Theorell, & Alfredsson, 2002) e uma pergunta sobre a intenção de sair.

As perguntas sobre burnout pessoal são inspiradas no questionário BM, mas no CBI a redação e as opções de respostas são diferentes. As perguntas na escala para burnout relacionado ao trabalho são inspiradas na subescala sobre o esgotamento emocional dos questionários MBI/MBI-GS, com exceção do item sobre energia para familiares e amigos.

Nos questionários específicos, utilizou-se as palavras "pacientes", "presos", "cidadãos" ou "clientes" dependendo do setor específico.). Assim, a escala de burnout do cliente é definida apenas para os respondentes que trabalharam com clientes.

Afirmaram Kristensen, Villadsen & Christensen (2005), que usaram dois formatos para opções de resposta, um para intensidade (de "um grau muito alto" a "um grau muito baixo") e outro para frequência (de "sempre" a "nunca/quase nunca"). Em todos os casos, usaram cinco opções de resposta.

Os pesquisadores optaram por colocar todos os itens (exceto um) na mesma direção em vez de ter alguns itens "positivos" e alguns "negativos". Fizeram isso por uma série de razões: primeiro, queriam evitar o problema de respostas erradas dos entrevistados com padrões de resposta estereotipados. Em segundo lugar, uma escala "positiva" e "negativa" podem medir duas dimensões subjacentes diferentes. Em terceiro lugar, que os itens focassem no fenômeno que está sendo medido, burnout. Em quarto lugar, preferiram uma situação de resposta sem duplas negações (responder "não" ou "nunca" a uma pergunta negativa).

Análises de correlações de Spearman; Frequência e Intensidade; teste de análise de regressão para tendência; Teste de Cochran-Armitage para tendência; confiabilidade interna alfa de Cronbach.

2.5.2.6 MBI-SS- Inventário de Burnout Maslach- Student Survey

Segundo pesquisas de Schaufeli, Martínez, Pinto, Salanova & Bakker (2002), o objetivo do estudo foi investigar o MBI General Survey modificado que foi adaptado para uso entre os alunos, a partir de agora chamado de MBI-Student Survey (MBI-SS). O burnout entre os alunos refere-se a sentir-se exaustos por causa das demandas de estudo, ter uma atitude cínica e desapegada em relação ao estudo e sentir-se incompetente como estudante.

O MBI-SS (Anexo XXV) é composto por 16 itens que constituem três escalas: Exaustão (EX; 5 itens), Cinismo (CY; 5 itens) e Eficácia (EF; 6 itens). Todos os itens são pontuados em uma escala de classificação de frequência de 7 pontos que varia de 0 (nunca) a 6 (sempre). Pontuações altas em EX - Exaustão e CY - Cinismo e baixas em eficácia na EF – Eficácia Profissional, são indicativas para burnout (ou seja, todos os itens da EF são pontuados inversamente, o que é denotado pela reduzida EF).

2.6 Abordagens sobre lacunas dos inventários de Burnout

Uma das razões que movem alguns pesquisadores na busca de resultados cada vez melhores com os instrumentos para mensurar Burnout, são as análises destes resultados, e pela interpretação que se faz ao encontrar algum fator que lhes deem o sentido de inconsistência, os motiva a apresentar novos instrumentos para a medição da patologia Burnout. Na sequência, seguem apresentadas algumas destas inconsistências por seus autores.

a) Lautert (1997), sobre lacunas do MBI - Maslach Burnout Inventory, aborda que é um modelo que identifica os traços, mas não explica sua origem, o que torna difícil um conhecimento mais aprofundado sobre as reais circunstâncias em que se desenvolve. Por outro lado, como o inventário mede três dimensões independentes, não fica explícito se existe uma ordem de aparecimento dos sintomas ou não, bem como, até que ponto essas variáveis são associadas. Outro problema é a baixa confiabilidade da subescala de Despersonalização na grande maioria das investigações que a utilizaram, o que depõe, de certa forma, contra os resultados dessa subescala.

b) Kristensen, Villadsen e Christensen (2005). No CBI – Copenhagen Burnout Inventory (Anexo-XV), abordam as lacunas apresentadas no MBI e no MBI de Maslach. De acordo com a definição clássica de Maslach e Jackson (1986, p. 1) "burnout é uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal que pode ocorrer entre indivíduos que fazem 'trabalho com pessoas' de algum tipo". Assim, o burnout é, *por definição*, restrito aos funcionários do setor de serviços humanos, dessa forma só podem ser respondidas por indivíduos que "trabalham com pessoas", e mais, a versão de 1986 do MBI só pode ser aplicada no trabalho de atendimento humano. Isso significa que se acaba em um argumento circular: a suposição básica do burnout para indivíduos que trabalham com as pessoas "serviços humanos", não pode ser contestada, e a hipótese básica de que as demandas emocionais inerentes ao "trabalho das pessoas" aumenta o risco de burnout não pode ser testada, uma vez que o questionário não pode ser usado em um grupo exposto. Do ponto de vista científico, tal situação é claramente inaceitável.

A definição de Burnout inclui três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal reduzida, e o MBI também. A operacionalização do burnout, no entanto, ainda não está clara. No manual está explicitamente declarado que "as pontuações para cada subescala são consideradas separadamente e *não* são combinadas em uma pontuação única e total" (p. 2, itálico dos autores). Isso significa que temos *um* conceito, mas *três* medidas independentes. Na literatura empírica isso resulta em análises nas quais o *mesmo indivíduo* é analisado como tendo três níveis diferentes de burnout, um para cada uma das três dimensões. Além disso, cada uma das dimensões tem seus próprios precursores e consequentes. Assim, a aparente correspondência fina entre conceito e medida não está realmente presente. A Síndrome de Burnout definida por Maslach e Jackson consiste em três componentes diferentes que não devem ser combinados, mas estudados por si só.

Estudos recentes têm sugerido que a dimensão da "Realização Pessoal" pode não fazer parte do conceito de burnout: "torna-se cada vez mais claro, a partir de estudos com o MBI original, que a realização pessoal se desenvolve em grande parte independente das outras duas dimensões de burnout" (Schutte, Toppinen, Kalimo, & Schaufeli, 2000, p. 55).

No que diz respeito à despersonalização, Maslach descreveu o processo: "Nossos achados até hoje mostram que esses grupos profissionais tendem a lidar com o estresse por uma forma de distanciamento que não só se machuca, mas é prejudicial para todos como seus clientes humanos" (Maslach, 1979, p. 138). Assim, despersonalização é uma estratégia de enfrentamento desenvolvida em uma situação específica e deve ser analisada como tal, juntamente com outras estratégias de enfrentamento e à luz de toda a literatura sobre enfrentamento e estresse. No que diz respeito ao (sentimento de) realização pessoal reduzida, pensa-se que a mesma lógica se aplica: a redução da realização deve ser vista como uma das muitas consequências do estresse a longo prazo.

Com relação às entrevistas, quase todos os comentários negativos foram direcionados às perguntas do MBI e em particular, as perguntas sobre despersonalização (como "Sinto que trato alguns beneficiários como se fossem como objetos impessoais" e "Eu realmente não me importo com o que acontece com alguns destinatários") causaram reações muito negativas - às vezes, até mesmo raiva dos entrevistados. Além disso, algumas das questões de realização pessoal causaram críticas.

Algumas das questões foram considerados como "muito americanas". ("Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho" e "Realizei muitas coisas que valem a pena neste trabalho"). Disseram-nos que este questionário "nunca

funcionaria na Dinamarca". A tradução de perguntas de uma cultura (geralmente os EUA) para outra é uma questão complicada. Muitas vezes, a ênfase principal é colocada em problemas técnicos e traduções precisas, enquanto as questões de diferenças culturais, de gênero e socioeconômicas tendem a ser ignoradas.

c) Carlotto e Câmara, (2006) afirmam que o MBI-SS é um instrumento utilizado exclusivamente para a avaliação da síndrome, não levando em consideração os elementos antecedentes e as consequências resultantes de seu processo.

d) Nos resultados da pesquisa sobre a Síndrome de Burnout em Professores, Carlotto (2011) afirma: A investigação sugere a necessidade de aprofundamento dos resultados obtidos, uma vez que a literatura brasileira ainda é incipiente em termos de resultados de Burnout nessa categoria profissional. Assim, sugere-se a realização de novos estudos, com inclusão de outras variáveis e delineamentos em contextos diferenciados.

e) Cox, Tisserand e Taris (2005), ao abordarem sobre a questão da estrutura do fenômeno burnout fazem indagações conceituais. Como o burnout deve ser conceituado? Quais são as propriedades psicométricas de determinados instrumentos de burnout? E como os componentes do MBI estão interrelacionados? Burnout é principalmente uma forma de exaustão relacionada ao trabalho, como sugerido por (Bekkers et al. 2005)? É uma forma mais geral de exaustão que não está necessariamente relacionada ao trabalho, como argumenta Kristensen e colegas (2005)? É um fenômeno bidimensional, que consiste em exaustão e desengajamento relacionados ao trabalho, como proposto por Halbesleben e Demerouti (2005)? Ou o burnout é igual ao que é medido pelo Inventário de Burnout de Maslach, uma síndrome de exaustão relacionada ao trabalho, despersonalização e falta de realização pessoal? (Taris et al. 2005)? Ainda, os autores identificam cinco problemas principais:

a) é imperativo que os pesquisadores de burnout concordem com a definição básica e estrutura do burnout, é uma forma de fadiga extrema ou é uma construção multidimensional? Se sim, quais dimensões são necessárias?

b) Os pesquisadores de burnout precisam resolver a questão se o burnout depende do contexto, por definição, é um fenômeno relacionado ao trabalho ou pode ocorrer em outros contextos também? Ele não contextualiza o trabalho dos serviços humanos, como foi proposto pela primeira vez, ou o contexto de burnout é livre? (Cox, Kuk & Leiter, 1993);

c) os pesquisadores precisam demonstrar que o burnout difere conceitualmente do conceito mais amplo e mais longo de estresse e isso agrega valor?

d) há a questão de saber se o burnout é uma condição contínua ou um estado dicotomizado. Há graus de burnout que podem ser experimentados ou um ou é queimado ou não? e

e) entendemos os processos de etiologia e causalidade subjacentes ao conceito de burnout? Informações suficientes sobre isso seriam de valor para melhorar sua gestão e prevenção.

Este quesito que aborda sobre lacunas tem o propósito de informar que estas ocorrem em função de que a mensuração do inventário proposto para medir a patologia denominada Síndrome de Burnout não é padronizada para toda e qualquer atividade laboral dentro de um mesmo país e tampouco em países ou culturas diversas, não importando quais suas variáveis ou o seu autor. Essas, portanto, são as principais razões para que em cada país, seja validado o instrumento de mensuração que se pretende utilizar, sendo este já existente ou um novo instrumento para medir a Síndrome de Burnout, obedecendo a legislação de cada nação onde se pretende aplicar.

2.7 Modelo proposto de utilização para mensuração de Burnout MBI-GS – Maslach Burnout Inventory – General Survey

A pesquisa será desenvolvida baseando-se no inventário denominado MBI-GS – Maslach Burnout Inventory, que mede as relações dos entrevistados com seu trabalho, desde o engajamento até o esgotamento. Por outro lado, o esgotamento é um estado de exaustão em que se é cínico quanto ao valor de sua ocupação e duvidoso de sua capacidade de realizar. Burnout medida pelo MBI-GS é pensada para compartilhar muitas características com que mediram pela MBI-HSS, com a principal diferença de que no MBI-GS o foco não é na relação de serviço, mas principalmente na performance do trabalho em geral. Abaixo está o modelo abordado:

Quadro - 3 - MBI-GS – Maslach Burnout Inventory – General Survey

Nº	Inventário	Escala
1.	Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho.....	Ex1
2.	Sinto-me exausto no final do dia de trabalho.....	Ex2
3.	Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho.....	Ex3
4.	Trabalhar o dia todo é realmente uma tensão para mim.....	Ex4
5.	Posso efetivamente resolver os problemas que surgem no meu trabalho....	PE1
6.	Sinto-me exausto(a) do meu trabalho.....	Ex5
7.	Sinto que estou dando uma contribuição eficaz ao o que esta organização faz.....	PE2

8.	Me tornei menos interessado(a) no meu trabalho desde que comecei neste trabalho.....	CY1
9.	Tornei-me menos entusiasmado(a) com o meu trabalho.....	CY2
10.	Na minha opinião, eu sou bom(a) no meu trabalho.....	PE3
11.	Sinto-me entusiasmado(a) quando realizo algo no meu trabalho.....	PE4
12.	Realizei muitas coisas valiosas neste trabalho.....	PE5
13.	Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado(a).....	CY3
14.	Tornei-me mais cínico(a) sobre se meu trabalho contribui com alguma coisa.....	CY4
15.	Eu duvido da importância do meu trabalho.....	CY5
16.	No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente em fazer as coisas.....	PE6

Autor: Schaufeli et. al. (1996).

Para compreender o modelo, as escalas do MBI-HSS foram comparadas, cujas medidas de escala de esgotamento emocional medem o esgotamento de energia emocional, que é distinta do esgotamento físico ou fadiga mental (Enzmann, Schaufeli, & Girault, 1995). A Exaustão Emocional é um sinal claro de angústia emocionalmente exigida no trabalho. A Despersonalização é o problema em carreiras que valorizem e exijam sensibilidade no atendimento aos destinatários de serviços. E a Realização pessoal enfatiza a eficácia e o sucesso em ter um impacto benéfico sobre as pessoas.

As categorias utilizadas no MBI-GS são: Exaustão (Ex), Cinismo (Cy) e Eficácia Profissional (PE).

Por Exaustão, entende-se a indiferença e a falta de entusiasmo. Os itens relativos à Exaustão são genéricos, sem a ênfase nas emoções como é do MBI-HSS e sem referência direta aos destinatários do serviço. Os itens de Exaustão incluem referências ao cansaço, mas não fazem referência direta às pessoas como fonte desses sentimentos. Algumas das mudanças em relação ao MBI-HSS são bastante diretas: "Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente uma tensão para mim", foi alterado para "Trabalhar o dia todo é realmente uma tensão para mim". Todos os itens da subescala Exaustão reproduzidos do MBI-HSS na forma modificada ou não modificada.

O Cinismo representa o enfrentamento disfuncional para o MBI-GS. Funcionários tendem a desenvolver indiferença e cinismo sobre o seu trabalho a fim de se afastar novamente de demanda exaustiva. Essa reação é esperada para ser disfuncional em que o cinismo reduz a energia disponível para o trabalho e para o desenvolvimento de soluções criativas para problemas presentes de trabalho. Cinismo também diminui o potencial de postos de trabalho para a construção de eficácia profissional.

O cinismo no MBI-GS ocupa o lugar da despersonalização no MBI-HSS. A despersonalização constante no MBI-HSS é a qualidade da Síndrome de Burnout associada, exclusivamente, ao trabalho de serviço humano enquanto, os novos itens do cinismo refletem indiferença ou uma atitude distante em relação ao trabalho; por exemplo, "me tornei menos entusiasmado com o meu trabalho" ou "só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado".

Os itens do cinismo no MBI-GS se referem ao trabalho em si, e não a relacionamentos pessoais no trabalho. No entanto, refletem uma tentativa dos entrevistados de se distanciar de seu trabalho como uma maneira de lidar com as demandas exaustivas.

A categoria Eficácia Profissional é muito similar, em muitos aspectos, à Realização Pessoal medida pelo MBI-HSS. No entanto, além de um foco mais amplo, que abrange aspectos sociais e não sociais das realizações ocupacionais, a escala se concentra mais diretamente do que o MBI-HSS nas expectativas (BRANDURA, 1977); por exemplo: "No meu trabalho, me sinto confiante de que eu sou eficaz em fazer as coisas." Enquanto isso inclui satisfação com passado e presente das realizações, avalia explicitamente expectativas de um indivíduo de contínua eficácia no trabalho.

Pode-se considerar que a estrutura de três fatores exige que o cinismo diferencie qualitativamente da exaustão. Ou seja, a indiferença e a falta de entusiasmo são indicadores diretos de Exaustão, os itens que combinam como um fator. Portanto, espera-se que o cinismo esteja correlacionado positivamente com a exaustão e negativamente com a eficácia profissional (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996).

Quanto às pontuações do MBI-GS, as subescalas estão categorizadas gradualmente conforme segue: a) Exaustão às frequências, Alta 16 ou mais, Moderada 11 a 15 e Baixo 0 a 10; b) Cinismo às frequências, Alta 11 ou mais, Moderada 6 a 10 e Baixo 0 a 5; c) Eficácia Profissional às frequências, Alta 30 ou mais, Moderada 24 a 29 e Baixo 0 a 23.

Quadro – 4 - Matriz de pontuações MBI-GS

Categorização: Exaustão		Categorização: Cinismo		Categorização: Eficácia Profissional*	
	Frequência		Frequência		Frequência
Alta	16 ou mais	Alta	11 ou mais	Alto PE	30 ou mais
Moderada	11-15	Moderada	6-10	PE Moderada	24-29
Baixo	0-10	Baixo	0-5	Baixo PE	0-23

A escala de Exaustão contém cinco itens, Cinismo, cinco itens e Eficácia Profissional, 6 itens. As subescalas do MBI-GS fornecem uma perspectiva tridimensional do burnout; um elevado grau de burnout se reflete em elevadas pontuações relativas a Exaustão e Cinismo e baixas pontuações em Eficácia Profissional.

A estrutura de três fatores exige que o cinismo se diferencie qualitativamente da exaustão. Ou seja, se a indiferença e a falta de entusiasmo eram indicadores diretos de Exaustão, os itens que combinam como um fator. O Cinismo representa o enfrentamento disfuncional para o MBI-GS. Funcionários desenvolvem indiferença e cinismo sobre o seu trabalho a fim se afastar novamente de demanda exaustiva. Esta reação é esperada para ser disfuncional em que o cinismo reduz a energia disponível para o trabalho e para o desenvolvimento de soluções criativas para problemas presentes de trabalho. O Cinismo também diminui o potencial de postos de trabalho para a construção de eficácia profissional. Portanto, espera-se que o cinismo esteja correlacionado positivamente com a exaustão e negativamente com a eficácia profissional (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996).

2.7.1 – Diferenças entre o MBI-GS e MBI-HSS

O MBI-GS de 1996 tem como base a estrutura do MBI-HSS (1981b), cujo termo “destinatários” refere-se às pessoas para as quais o pesquisado fornece seu serviço, cuidado, tratamento ou instrução. A mensuração da frequência com que o entrevistado experimenta sentimentos relacionados a cada subescala é avaliada usando um formato de resposta totalmente ancorado em uma escala de sete pontos.

Quadro - 5 – MBI-GS e MBI-HSS

MBI-GS	MBI-HSS
<p>Exaustão - Ex</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mede as relações do indivíduo com seu trabalho, desde o engajamento até o esgotamento. - Experimentada em uma gama de ocupações. - São itens genéricos, sem a ênfase nas emoções. - Não faz referência direta aos destinatários do serviço. - Incluem referências ao cansaço, mas não fazem referência direta às pessoas como fonte desses sentimentos. 	<p>Exaustão Emocional – EE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrita como desgaste, perda de energia, esgotamento, debilitação e fadiga. - Normalmente experimentada em organizações de serviços humanos. - Com ênfase nas emoções e fazem referência direta às pessoas como fonte desses sentimentos. - Incluem referências ao cansaço e fazem referência direta às pessoas como fonte desses sentimentos

<p>- Foco no trabalho, ex:</p> <p><i>"Trabalhar o dia todo é realmente uma tensão para mim"</i></p>	<p>Foco nas pessoas, ex:</p> <p><i>"Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente uma tensão para mim"</i></p>
---	---

<p>Cinismo – Cy</p> <p>- Refere-se ao trabalho em si, e não a relacionamentos pessoais no trabalho.</p> <p>- Reduz a energia disponível para trabalho e para o desenvolvimento de soluções criativas para problemas presentes de trabalho.</p> <p>- Refletem indiferença ou uma atitude distante em relação ao trabalho, ex:</p> <p><i>"Me tornei menos entusiasmado com o meu trabalho" ou</i></p> <p><i>"Só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado".</i></p>	<p>Despersonalização – Dp</p> <p>- É descrito como negativo ou atitudes não apropriadas em relação a clientes, perda de idealismo, e irritabilidade.</p> <p>- Mede uma resposta insensível e impessoal em relação aos destinatários de um serviço, cuidado, tratamento ou instrução, p. ex:</p> <p><i>"Tornei-me mais insensível com as pessoas desde que aceitei este trabalho."</i></p> <p><i>"Realmente não me importo com o que acontece com alguns destinatários."</i></p>
--	--

<p>Eficácia Profissional – EP</p> <p>- Foco mais amplo, que abrange aspectos sociais e não sociais das realizações ocupacionais, a escala se concentra mais diretamente. Por ex:</p> <p><i>"No meu trabalho, me sinto confiante de que eu sou eficaz em fazer as coisas."</i></p> <p>- O exemplo acima inclui satisfação com passado e presente das realizações, avalia explicitamente expectativas de um indivíduo de continua eficácia no trabalho.</p> <p>-Outros ex:</p> <p><i>"Posso efetivamente solucionar problemas que surgem no meu trabalho."</i></p> <p><i>"Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização."</i></p> <p><i>"Na minha opinião, sou bom no que faço</i></p> <p><i>"Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho."</i></p>	<p>Realização Pessoal - (RP)</p> <p>- A realização pessoal reduzida foi descrita como produtividade ou capacidade reduzidas , baixa moral, retraimento e incapacidade de lidar</p> <p>- Avalia sentimentos de competência e realização pessoal. Por ex:</p> <p><i>"Eu posso entender facilmente como meus destinatários se sentem sobre as coisas."</i></p> <p><i>"Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho."</i></p> <p><i>"Posso criar facilmente um ambiente descontraído com meus destinatários."</i></p> <p><i>"Sinto-me entusiasmado depois de trabalhar em estreita colaboração com meus destinatários."</i></p>
---	--

2.7.2 CID - A Classificação internacional de doenças e problemas relacionados à saúde

O CID - Classificação Internacional de Doenças é o padrão internacional de registro, notificação, análise, interpretação e comparação de dados de mortalidade e morbidade. Fornece uma linguagem comum para a classificação de doenças, lesões e causas de morte, e para o relatório padronizado e monitoramento das condições de saúde.

A versão atual é o CID-10, e vigorará até 31 de dezembro de 2021. A partir de 2022, a CID será totalmente eletrônica, fornecendo acesso a 17 mil categorias diagnósticas, com mais de 100 mil termos de índice de diagnóstico médico. O algoritmo de pesquisa baseado em índice interpreta mais de 1,6 milhão de termos (Organização Mundial de Saúde, 2019).

Através da 11ª Revisão da Classificação Internacional de Doenças (CID-11), que vigorará a partir de janeiro de 2022, reconhece a Síndrome de Burnout como fenômeno ocupacional associado ao emprego e ao desemprego.

Quadro – 6 – CID – 10 e CID - 11

De CID-10 Versão: 2019	Para CID-11 Versão: 2022
<p>XX Causas externas de morbimortalidade</p> <p>Y90-Y98 Fatores suplementares relacionados a causas de morbimortalidade classificados em outra parte</p> <p>Y96 Condição relacionada ao trabalho</p> <p>XXI Fatores que influenciam o estado de saúde e o contato com os serviços de saúde</p> <p>Z40-Z54 Pessoas que frequentam serviços de saúde para procedimentos e cuidados específicos</p> <p>Z50 Cuidados envolvendo o uso de procedimentos de reabilitação</p> <p>Z50.7 Terapia ocupacional e reabilitação profissional não classificadas em outra parte</p>	<p>24 Fatores que influenciam o estado de saúde ou o contato com os serviços de saúde</p> <p>Fatores que influenciam o estado de saúde.</p> <p>Problemas associados ao emprego ou desemprego.</p> <p>...</p> <p>QD85 Burnout</p>

Fonte: o autor

CAPÍTULO III

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Esta fase define os procedimentos metodológicos que guiarão a elaboração da pesquisa, que tem como balizamento a unidade de análise, população e amostra, as variáveis que compõem o estudo, os procedimentos de coleta de dados, os procedimentos de análise de dados e as limitações dos métodos e técnicas de pesquisa.

3.1 Delineamento da Pesquisa

Como o presente trabalho teve como escolha da natureza dos dados, a pesquisa com abordagem descritiva e quantitativa, tendo como técnica o estudo de campo, visando possibilitar análise de escala burnout específica para o trabalho de Auditor Fiscal do Estado do Paraná, para identificar os níveis indicativos para a Síndrome de Burnout, através da aplicação da escala Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), desenvolvido por Schaufeli, Leiter, Maslach e Jackson (1996), instrumento este utilizado para mensurar a síndrome em contextos laborais diversos.

Para validar e proporcionar confiabilidade neste instrumento de coleta de dados utilizado, foi procedido com os testes de robustez, como a Anova, análise fatorial confirmatória, KMO, Bartlett, variação explicada e alfa de Cronbach.

3.2 Unidade de Análise, População e Amostra

3.2.1 Unidade de Análise

A unidade de análise utilizada foi de auditores fiscais tributários públicos do Estado do Paraná, que participaram da pesquisa para apurar as variáveis que podem levar a Síndrome de Burnout.

3.2.2 População do estudo

A população estudada foi de duzentos auditores fiscais tributários públicos do Estado do Paraná. Esses profissionais foram abordados individualmente via e-mail, através de contato com o Diretor da Receita Estadual do Paraná.

3.2.3 Amostra

As amostras foram tomadas de auditores fiscais tributários públicos do Estado do Paraná. Constam ativos na Receita Estadual do Estado do Paraná, 600 auditores fiscais tributários, sendo o número de respondentes pela tentativa de censo. O investigador administrou o MBI-GS Maslach Burnout Inventory – General Survey.

3.3 Constructo da Pesquisa

No constructo científico da pesquisa é estudado uma definição consistente, com embasamento empírico e teórico, que dá sentido amplo ao trabalho. Conforme estudos anteriores, se definem as variáveis conforme o modelo de instrumento aplicado ao presente estudo. Assim, o construto para a mensuração é do inventário de burnout, a partir do instrumento criado por (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996), (MBI – GS Maslach Burnout Inventory – *General Survey*), aplicado à atividades em geral, e o construto é composto de três subescalas: Exaustão (Ex), Cinismo (Cy) e Eficácia Profissional (PE).

Quatro 7 – Subescalas MBI-GS

Subescalas	Percepção Cognitiva	Nr. de questões	Referências	Coleta de dados
Exaustão emocional	Sentimentos de desgaste e falta de recursos emocionais para enfrentar suas atividades	5	Schaufeli, Leiter, Maslach e Jackson (1996)	Questionários autoadministrados: - Online, com a utilização do aplicativo Google Forms® encaminhados através dos meios eletrônicos. - Impressos aplicados como teste piloto.
Cinismo	Atitudes indifereça ou atitude distante em relação ao trabalho	5		
Eficácia Profissional	Sensação de incompetência e falta de realização e produtividade no trabalho	6		

Fonte: o autor

A exaustão emocional como primeira dimensão burnout definida por Maslach e Jackson (1981), é o sentimento de cansado que se desenvolve à medida que as energias emocionais são drenadas. Quando esse sentimento se torna crônico, os profissionais descobrem que não podem mais executar as tarefas como antes, e são considerados emocionalmente exaustos (Maslach e Jackson, 1981). Gains e Jermier (1983) definiram essa dimensão do burnout na perspectiva do pedagogo pessoal. "A exaustão emocional é a dimensão integral do burnout" (Halbesleben e Demerouti, 2005). Kristensen et al (2005) comentam a exaustão emocional como um fator de construção do burnout. De forma peculiar, Demerouti (2004) e Bakker et al. (2005) adotaram abordagem unidimensionais e usaram apenas itens de exaustão emocional do Inventário Maslach Burnout para avaliar. Schaufeli et. al. (2002) aborda que a exaustão é medida por itens que se referem à fadiga, mas não fazem referência direta a outras pessoas como fonte desses sentimentos.

Albrecht (2002) definiu o "cinismo como uma reação emocional às dúvidas dos trabalhadores sobre a integridade organizacional". Demerouti (2002) descreveu o cinismo como desengajamento do trabalho, enquanto Maslach (2001) foi da firme opinião de que o cinismo é uma pessoa focada na perspectiva de um prestador de serviços ou pessoal de *management*; e o desengajamento é focado no trabalho.

O cinismo representa o enfrentamento disfuncional dentro do MBI-GS. Os colaboradores desenvolvem indiferença e cinismo sobre seu trabalho, a fim de obter distância de suas demandas exaustivas. Também reduz a energia disponível para a realização do trabalho e para o desenvolvimento de soluções criativas para os problemas que o trabalho apresenta. Ainda, diminui o potencial do trabalho para a construção da eficácia profissional (Leiter e Schaufeli, 1996).

A eficácia profissional tem um foco mais amplo em relação à escala de origem paralela do MBI, abrangendo aspectos sociais e não sociais das realizações ocupacionais. A construção da eficácia profissional é semelhante em muitos aspectos ao acervo pessoal medido pelo MBI. No entanto, em um foco mais amplo, abrangendo aspectos sociais e não sociais das realizações ocupacionais (Leiter e Schaufeli, 1996).

Segundo pesquisa de Abidi, Hassan, Soomro e Chandio (2014), a falta de eficácia profissional trás preocupações com o comportamento dos colaboradores que desenvolvem sentimentos de ineficácia dentro da organização e de ser inúteis. "Sua eficácia profissional desgasta-se e cresce uma sensação de falta de realização profissional" (Maslach, 2001). A falta de eficácia profissional afeta o comprometimento do colaborador com a organização e aumenta

a intenção de sair. Também afeta recursos em áreas como diminuição da confiança na capacidade de alcançar objetivos organizacionais. Maslach e Leiter (1999, 2004, 2006) consideraram a ineficácia como parte integrante do burnout.

As variáveis utilizadas na pesquisa estão classificadas e distribuídas nas três subescalas conforme os exemplos: Subescala de Exaustão Emocional: *“Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho”, “Sinto-me exausto no final de um dia de trabalho”*; Cinismo: *“Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função”, “Eu duvido da importância do meu trabalho”*; e Eficácia Profissional: *“Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho”, “Na minha opinião, sou bom no que faço”*. Vide item 2.7.

3.3.1 – Teoria Cognitivo Comportamental

Para delinear uma direção para futura análise de “Burnout” adotou-se neste, a Teoria Cognitivo Comportamental de Aaron Beck, psicanalista que segundo Carvalho, (2019), desenvolveu a Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC) que foi baseada no que se denomina “modelo cognitivo”, isto é, no pressuposto de que a cognição medeia a emoção e os comportamentos (Beck, 2013; Leahy, 2010). Nesta perspectiva, a modificação das cognições é um fator categórico para gerar mudanças nas emoções e comportamentos subjacentes (Melo, Sardinha, e Levitan, 2014). O objetivo do terapeuta cognitivo-comportamental consiste em promover a flexibilização cognitiva, por meio de reformulações realistas das situações (uma vez que se considera que os processos cognitivos consistem em fonte de sofrimento e não a situação em si) que, por conseguinte, promoverão a melhora do humor e o engajamento do cliente em comportamentos mais funcionais ou saudáveis (Neufeld & Cavenage, 2010). O objetivo principal dessa teoria é fomentar a prática de uma psicologia baseada em evidências (PBE) que tem como escopo a avaliação de pesquisas de alto rigor metodológico com a escolha da alternativa terapêutica mais adequada a cada paciente (Melnik e Atallah, 2011).

A TCC baseia-se em algumas formulações como: o desenvolvimento contínuo dos problemas dos pacientes e em conceitualização individual em termos cognitivos; demanda uma aliança terapêutica sólida; enfatiza a colaboração; é orientada para objetivos; focaliza o presente; é educativa e enfatiza a prevenção de recaídas, visa ter duração limitada; suas sessões são estruturadas; ensina os pacientes a identificar, avaliar e responder seus pensamentos e crenças disfuncionais; utiliza técnicas distintas. (Beck, 2013).

Sobre os fatores cognitivos, a TCC reconhece três níveis de cognições: pensamentos automáticos (PAs); crenças intermediárias e crenças centrais. Os PAs, consistem em cognições (pensamentos formulações ou interpretações de um tema que ocorrem de forma espontânea, automática, sem que haja muita reflexão ou deliberação (Beck, 2013). Esses pensamentos são inerentes ao processamento cognitivo (Nelfeld e Cavenage, 2010). Os PAs nem sempre são disfuncionais, contudo alguns podem estar associados ao sofrimento clinicamente significativo em decorrência de uma leitura errônea ou tendenciosa da realidade que são denominados “Distorções Cognitivas” (Beck, 2013).

O estudo de Farber (2000) apontou que, muitas vezes, o burnout se manifesta com sintomas semelhantes aos da depressão e dessa forma, a abordagem cognitiva, por meio da flexibilização de PAs, pode contribuir satisfatoriamente com o tratamento destes indivíduos. Em linha semelhante, Van Rhenen, Bonk, Van der Klink, Van Dijk e Shaufeli (2005) sinalizaram que intervenções em pensamentos automáticos, combinadas a outras estratégias de terapia cognitiva, são capazes de reduzir o índice de burnout entre trabalhadores. Alguns indivíduos exercem esforços frenéticos quanto ao trabalho, chegando a se comprometer com ideais irrealistas e, diante de algum tipo de fracasso, estes esforços são ainda mais intensificados a ponto destes pacientes sucumbirem emocional e ou fisicamente, desenvolvendo o burnout (Farber, 2000).

3.4 Procedimento de coleta dos dados

A coleta de dados foi realizada por meio de plataforma digital, com aplicativo on-line. Para a segurança tanto do pesquisador quanto do convidado, o mesmo teve acesso ao instrumento de pesquisa, após a concordância com o Termo de Consentimento de Livre Participação, apresentado também na plataforma on-line. Foi assegurado aos voluntários da pesquisa o sigilo dos dados. O preenchimento de instrumento de coleta de dados para a pesquisa ocorreu em local e em momento mais apropriado ao participante, para assegurar a impossibilidade de dano ou prejuízo.

Entre os meses de julho e agosto de 2020, foi solicitado aos convidados que participassem da pesquisa, a preencher um questionário demográfico contendo variáveis de contexto, nomeadamente gênero; idade; estado civil; filhos e titulação; um questionário de características do trabalho com variáveis abordando o ambiente de trabalho; atendimento ao público; tempo de serviço; lotação; posição hierárquica; carga horária; outras atividade; presença de superior, um questionário com 14 itens abordando a ocupação e experiência de trabalho e o questionário MBI-GS Maslach Burnout Inventory General Survey com (16 itens).

3.4.1 Questionários aplicados

A estratégia metodológica à utilizar consistirá na utilização de questionário auto aplicado a cada auditor fiscal tributário público do Estado do Paraná que aceitar contribuir com o estudo, sendo instrumento autoaplicável conforme apresentado por Palazzo, Carlotto e Aerts (2012), que atende às especificidades dos dados necessários para análise e constatação da existência ou não da Síndrome de Burnout nos indivíduos pesquisados, composto de quatro blocos, nos questionários: Variáveis Demográficas, Características do Trabalho, Percepções do Trabalho e o **Maslach Bumout Inventory – General Survey (MBI-GS)**:

Quadro 8- Variáveis Demográficas

Dados	Variáveis Demográficas	Nº questões
Sóciodemográficos	Gênero; idade; situação conjugal; filhos e netos; titulação acadêmica.	05

Fonte: o autor

Quadro 9- Características do trabalho e suas variáveis

Dados de	Variáveis de características do trabalho	Nº questões
Características do Trabalho	Ambiente de trabalho; atendimento ao público; tempo de serviço; lotação; Posição hierárquica; carga horária; outras atividades; presença de superior.	08

Fonte: o autor

Quadro 10- Percepção do trabalho e as variáveis

Dados de	Variáveis de percepção do trabalho	Nº questões
Percepção do trabalho	Ambiente, valorização, respeito, democracia, amizades, liderança, grupos, hostilidades, toxidade laboral, ascensão, sabotagem.	13

Fonte: o autor

A mensuração deste bloco de questões referentes à percepção no trabalho apresentou um panorama das dinâmicas de trabalho aplicados e pelo padrão de respostas, nos indicou como funcionam as políticas de trabalho aplicadas pela gestão da instituição. Na sequência, o quarto bloco de questões da pesquisa que se refere a mensuração de Burnout.

Para a mensuração de Burnout para esta pesquisa foi escolhido o Maslach Bumout Inventory – General Survey (MBI-GS), contido no Manual MBI 1996. O questionário totaliza

16 questões divididas em três subescalas: a) Exaustão, Cinismo e Eficácia Profissional e Co-variáveis do estudo: com o objetivo da caracterização da população e avaliação dos efeitos sobre o desfecho investigado, conforme modelo no item 2.7.

Como ensina Gil (2008), questionário é o conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

A pesquisa psicométrica levou ao desenvolvimento de uma medida chamada de Maslach Burnout Inventory (MBI), que avalia as três dimensões de Burnout, Maslach e Jackson (1981b), Maslach (1997).

O questionário para a mensuração de burnout utilizou-se do Inventário MBI-GS - Maslach Burnout Inventory-General Survey, que é um instrumento multifatorial escolhido, dentre as três versões, de Maslach para a pesquisa criado por (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jacson, 1996). O MBI -GS é formado por 16 itens, que avaliam três dimensões ou fatores denominados Exaustão (5 itens), Cinismo (5 itens) e Eficácia Profissional (6 itens). A escala utilizada foi Likert de resposta de 7 pontos (*nunca até todos os dias*) que mensura a frequência de sentimentos relacionados à síndrome, conforme apresentado a seguir:

Quadro 11 – Frequência tabela Likert

ESCORE	0	1	2	3	4	5	6
FREQUÊNCIA	Nunca	Algumas vezes ao ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Poucas vezes no mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

3.5 - Procedimentos e Análise de Dados

3.5.1 – Procedimento

Para a pesquisa foi aplicado quatro questionários, sendo sobre as variáveis demográficas; sobre características do trabalho; sobre a Percepções do Trabalho e o Inventário de Burnout de Maslach – General Survey - MBI –GS.

A análise das respostas no perfil dos auditores em Dados sócio demográficos constam cinco variáveis: a) Sexo, b) Idade; c) Estado Civil; d) Filhos e e) Titulação.

O questionário sobre características do trabalho contém oito variáveis: a) Trabalhar em sala; b) Atendimento ao público a maior parte do tempo; c) Tempo de serviço na instituição; d)

Lotação; e) Posto Hierárquico; f) Carga horária semanal; g) Exerce atividades profissionais e h) Presença no ambiente de trabalho de superior hierárquico.

O questionário sobre as Percepções do Trabalho, em suas atividades abarcou questões referentes à Gestão, Comunicação e Saúde, em treze variáveis. Utilizou-se a tabela likert para as frequências. Apurado a robustez, confiabilidade, validade e consistência interna dos dados, assim como alfa de cronbach, testes Anova, KMO, Bartlet e análise fatorial confirmatória.

Para a mensuração da Síndrome de Burnout, foi utilizado o questionário 4 denominado MBI-GS - Inventário Burnout Maslach – (General Survey), nas dimensões Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia Pessoal, representado por dezesseis variáveis. Utilizou-se a tabela likert para as frequências. Apurado a robustez, confiabilidade, validade e consistência interna dos dados, assim como alfa de cronbach, testes Anova, KMO, Bartlet e análise fatorial confirmatória.

3.5.2 – Análise de Dados

A coleta de dados para análise, foi apurada quantitativamente pelo programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS) e organizado por planilha eletrônica, utilizando o programa Office Excel.

A análise das respostas no perfil dos auditores em Dados sócio demográficos constam cinco variáveis: a) Sexo: Os homens representam 79%; b) Idade: 69,5% estão acima de 50 anos; c) Estado Civil: 89% com companheiro(a); d) Filhos: 74,5% possuem filhos; e) Titulação: 12% com Mestrado e 05% com Doutorado.

O questionário sobre características do trabalho contém oito variáveis: a) Trabalhar em sala: 77,5% afirmam trabalhar com colegas; b) Atendimento ao público a maior parte do tempo: 17% afirmam atender ao público externo; c) Tempo de serviço na instituição: Entre 21 à 30 anos, possui 68,5% e acima de 30 anos, representa 14% dos respondentes. d) Lotação: na Fiscalização 39%; e) Posto Hierárquico: Chefias 33,5%; f) Carga horária semanal: 40 horas, 95%; g) Exerce atividades profissionais: Sim, 9%; h) Presença no ambiente de trabalho de superior hierárquico: Sim, 69,5%;

O questionário sobre as Percepções do Trabalho, em suas atividades abarcou questões referentes à Gestão, comunicação e saúde em treze variáveis e utilizou-se a tabela likert para as frequências de 0 à 6, sendo zero nunca e seis para todos os dias. Foi demonstrado a existência de consistência interna no instrumento e na matriz de dados coletados com os 200 participantes

da pesquisa, pois o alfa de cronbach (0,815), está entre 0,70 -0,90, coeficiente já encontrado em estudos anteriores (Maslach & Jackson, 1981) que investigou a mesma linha de pesquisa. A robustez, se constatou com o teste Anova ao nível de 1%, com significância estatísticas no conjunto de informações relativo as variabilidades, ainda assim os testes KMO (0,904) e Bartlett (0,000), não violam os pressupostos, pois seus valores encontram-se, dentro do esperado. Também a análise fatorial confirmatória corrobora com a robustez, o conjunto de dados apresenta variação total explicada de 67% e a maior parte dos valores de comunalidades de cada item do questionário apresenta-se maior que 0,50 o que indica no geral um forte poder explicativo de cada variável. As cargas fatoriais são distribuídas em três componentes e apresentam-se satisfatórias, pois possuem altos valores em sua maioria, assim, de acordo com os testes estatísticos aplicados ao instrumento utilizado apresenta-se válido e confiável para captação da percepção do trabalho da amostra em estudo.

Na apuração dos dados de perfil dos Auditores para a mensuração da Síndrome de Burnout, foi utilizado o questionário 4, denominado MBI-GS - Inventário Burnout Maslach – (General Survey), que é representado por dezesseis variáveis e utilizou-se a tabela likert para as frequências de 0 à 6, sendo zero nunca e seis para todos os dias. Os dados apurados demonstraram robustez e confiabilidade para os indicativo da Síndrome de Burnout. Os dados constantes do instrumento utilizado é coletado com 200 participantes e possui consistência interna, confiabilidade e validade, apresentando alfa de cronbach de (0,770) que está no intervalo aceito pela literatura (0,70 -0,90). Os testes Anova (0,000), KMO (0,886) e Bartlett (0,000), também são robustos e imprimem significância estatística da matriz de dados, alinhado também a um poder explicativo de 65,98% no que se refere-se a variabilidades. A análise fatorial confirmatória também por meio dos altos valores, frutos dos resultados das comunalidades e cargas fatoriais dos dados são robustos e confiáveis.

3.6 Limitações dos métodos e técnicas de pesquisa

Uma possível limitação poderia ser que o estudo se dirige a uma classe específica de profissionais trabalhadores do serviço público estadual, no Estado do Paraná, especificamente auditores da Secretaria da Fazenda, Receita Estadual do Estado do Paraná e também por tratar-se de um número não muito grande de participantes no estudo com características de grupo homogêneo da população, são fatores para se levar em consideração pois, podem contribuir para a limitação do método. Caso esses fatores limitem análise de algum grupo distribuído

dentre as variáveis e co-variáveis delimitadas, relacionadas a alguma questão não prevista, isso prejudicaria as associações estatísticas dos resultados.

Fator relevante como limitação é o fato da pesquisa desenvolver-se em tempos de pandemia da covid-19, uma gripe que teve vacinas aprovadas no Brasil, somente em 2021, tendo os profissionais considerados pertencentes a grupos de risco trabalhando em home office.

CAPÍTULO IV

4. Análise dos Dados

Apresentação das tabelas com os resultados apurados pelos questionários sobre: Perfil dos auditores, com as variáveis constantes nos Dados Sociodemográficos; Características do trabalho; Percepção do trabalho e Inventário Burnout Maslach – GS (General Survey) e suas análises.

Iniciaremos a apresentação dos resultados do Perfil dos Auditores pela tabela - Dados sociodemográficos.

4.1 Perfil dos Auditores

Tabela 2 – Dados sociodemográficos

Variáveis	Descrição	Frequência	%
1.1 - Sexo	Masculino	158	79,0
	Feminino	42	21,0
1.2 - Idade	Entre 20 à 30 anos	0	0,0
	Entre 31 à 40 anos	23	11,5
	Entre 41 à 50 anos	38	19,0
	Acima de 50 anos	139	69,5
1.3 – Estado Civil	Com Companheiro(a)	178	89,0
	Sem Companheiro(a)	22	11,0
1.4 – Filhos	Com Filho	149	74,5
	Sem Filhos	23	11,5
	Com Filhos e Netos(as)	28	14,0
1.5 - Titulação	Graduação	44	22,0
	Especialização	131	65,5
	Mestrado	24	12,0
	Doutorado	01	0,5
	Pos Doutorado	0	0,0

Fonte: O autor (2021)

4.1.1– Perfil dos Auditores – Tabela 2 - Dados sociodemográficos

A análise das respostas no perfil dos auditores em dados sociodemográficos (Tabela 2), consta as cinco variáveis seguintes:

- a) Sexo: Os homens representam 79%, enquanto que as mulheres correspondem à 21%, o que demonstra a predominância de homens nesta classe profissional.
- b) Idade: Não há representação nas idades entre 20 a 30 anos; entre 31 a 40 anos, com 11,5%; entre 41 a 50 anos, com 19%; acima de 50 anos, com 69,5%.

O vácuo na presença de auditores fiscais tributários, com idades entre 20 e 30 anos, é explicado pelo Estado do Paraná ter ficado 19 anos sem concurso público para essa função, ou seja, de 1993 com a classe contemplando 1.250 vagas para auditores fiscais tributários. O concurso público que se seguiu foi em 2012, contemplando 90 vagas. Em 2021, a classe possui 600 auditores, o que explica que apenas 11,5% destes servidores públicos estão com idades entre 30 e 40 anos. Como reflexo do acima exposto, tem-se que 69,5% dos auditores respondentes estão acima dos 50 anos de idade, o que demonstra que este é um percentual representativo de servidores da classe aproximando-se da aposentadoria, o que criará um vácuo ainda maior entre estes funcionários e os que comporão a classe no próximo concurso, que ainda não tem previsão de data para ocorrer.

Apura-se que em 27 anos, ou seja, de 1994 à 2021, ocorreu apenas um concurso público para auditor fiscal tributário e esta é razão para a falta de renovação desta classe profissional.

- c) Estado Civil: Com 89% dos respondentes com companheiro(a) e 11% sem companheiro(a). Assim, a maioria dos respondentes são casados.
- d) Filhos: 74,5% dos pesquisados possuem filhos, enquanto que 11,5% declaram não ter filhos e 14% declaram-se com filhos e netos. A condição dos últimos declarantes terem filhos e netos é aferida pelo percentual de funcionários com mais de 50 anos de idade.
- e) Titulação: Apresentam-se 22% com Graduação; 65,5%, com Especialização; 12% com Mestrado; 5% com Doutorado e não houve a ocorrência de titulação em Pós-Doutorado. Apurou-se que a grande maioria dos auditores possui a titulação de Especialização, fenômeno explicado pelo oferecimento sem custo aos funcionários de titulação em Especialização oferecida pela Receita Estadual a todos seus servidores.

Tabela 3 – Características do trabalho

Variável	Descrição	Frequência	%
2.1- Trabalhar em sala	Sozinho	45	22,5
	Com Colega	155	77,5
2.2- Atendimento ao público a maior parte do tempo	Sim	34	17,0
	Não	166	83,0
2.3- Tempo de serviço na instituição	Entre 01 a 10 anos	35	17,5
	Entre 11 a 20 anos	0	0,0
	Entre 21 a 30 anos	137	68,5
	Acima de 30 anos	28	14,0
2.4- Lotação	Tributação	26	13,0
	Arrecadação	28	14,0
	Fiscalização	78	39,0
	Agência de Rendas	22	11,0
	Outras	46	23,0
2.5- Posto Hierárquico	Funcionário(a) de apoio	93	46,5
	Chefia (Setor-Agência-Outros)	30	15,0
	Inspetor(a) (Regional-Geral-Outros)	17	8,5
	Assessor(a) (Regional-Geral-Outros)	10	5,0
	Delegado(a) Regional	5	2,5
	Outros	45	22,5
2.6- Carga-horária semanal	40 horas	190	95,0
	Outros	10	5,0
2.7- Outras atividades profissionais	Sim	18	9,0
	Não	182	91,0
2.8- Presença no ambiente de trabalho de superior hierárquico	Sim	139	69,5
	Não	61	30,5

Fonte: O autor (2021)

4.1.2– Perfil dos Auditores – Tabela 3 – Características do trabalho

Constata-se, na aferição de respostas quanto às características do trabalho, em oito variáveis, sendo:

- a) Trabalhar em sala: 22,5% responderam que trabalham sozinhos e 77,5% afirmam trabalhar com colegas. Demonstra-se que a maioria dos trabalhos do fisco paranaense são desenvolvidos em grupo.
- b) Atendimento ao público a maior parte do tempo: 17% afirmam atender ao público externo, enquanto que 83%, afirmam não trabalhar no atendimento ao público externo. Fica patente que a prioridade do Estado é o trabalho interno e que ao público externo vai se firmando paulatinamente o uso de tecnologia para o autoatendimento.
- c) Tempo de serviço na instituição: Entre 01 a 10 anos, representa 17,5%. Este índice demonstra que estes componentes da classe de auditores fazem parte do último concurso público ocorrido em 2012 com 90 vagas preenchidas; Entre 11 a 20 anos, 0,00%. Portanto, não há representação para este interstício. Este vácuo de representatividade ocorreu em razão de que nos últimos 27 anos a reposição das vagas nesta classe de trabalhadores foi ínfima; Entre 21 a 30 anos, possui 68,5%. Este índice demonstra que em aproximadamente dez anos, já terão cumpridos os requisitos para a aposentadoria; Acima de 30 anos, representa 14% dos respondentes. Destes, tem-se que parte já cumpre os requisitos para a aposentadoria e que em menos de cinco anos, todos farão jús ao benefício, visto que a aposentadoria compulsória ocorre somente aos 70 anos de idade do servidor.
- d) Lotação: Os índices das atividades desenvolvidas, temos na Tributação 13%; na Arrecadação 14%; na Fiscalização 39%; nas Agências de Renda 11% e em Outras 23%. Os índices demonstraram equilíbrio nos setores de Tributação e Arrecadação. A fiscalização tem percentual que demonstra a necessidade de maior quadro funcional. Dentre os percentuais, o referente a Auditores trabalhando em Agências de Renda é o menor, visto que na última década, a política de prestação de serviços presencial ao contribuinte vem diminuindo sensivelmente devido à política de transição para o atendimento digital e em contrapartida vem aumentando os percentuais que estão em outras atividades, normalmente estas voltadas ao apoio em informações para a gestão.

- e) Posto Hierárquico: Funcionário(a) de apoio, 46,5%; Chefia (Setor-Agência-Outros), 15%; Inspetor(a) (Regional-Geral-Outros), 8,5%; Assessor(a) (Regional-Geral-Outros), 5%; Delegado(a) Regional, 5%; Outros, 22,5%. Os índices referentes aos cargos comissionados são condizentes com as quantidades de cargos disponíveis. Quanto ao índice de Funcionários de apoio, estes que tem funções de contato direto com o contribuinte no intuito de orientar e fiscalizar para manter latente o aspecto de cidadania do contribuinte, não representam nem metade dos auditores ativos. Também os respondentes evidenciaram que além do reduzido número de Auditores, ainda se apresenta a diferença de faixa etária entre os poucos que ingressaram pelo concurso de 2012 e o restante da classe.
- f) Carga horária semanal: 40 horas, 95% e Outras, 5%. Adequado ao cumprimento à legislação trabalhista específica à classe de auditores fiscais tributários.
- g) Outras atividades profissionais: Sim, 9% e Não, 91%. Tem-se que nove por cento da classe dos Auditores tributários, optaram por desenvolver também outras atividades profissionais.
- h) Presença no ambiente de trabalho de superior hierárquico: Sim, 69,5% e Não, 30,5%. O índice de 30,5 % de profissionais que trabalham sem a presença de superior hierárquico tem reflexo da Covid-19, com atividades home office, já que é relevante o número de auditores com idade acima dos 60 anos e os que apresentam comorbidades, que são requisitos para praticarem essa modalidade de atividade.

4.1.3 – Percepção do trabalho

Este estudo também procedeu com a robustez necessária para verificação da qualidade dos dados, principalmente no que pese a identificação de possíveis indicativos da Síndrome de Burnout. As Tabelas 4 e 5 estão organizadas para demonstrar a frequência em porcentagem de cada resposta individualizada por itens dos grupos pertencentes ao instrumento de coleta de dados utilizado (questionário), bem como a robustez, carga fatorial, teste anova, Kaiser-Meyer-Olkin-KMO, Bartlett, variação explicada e alfa de Cronbach.

Tabela 4 – Percepção do Trabalho

Escala>>> Item Quest.	Nunca	Q. nunca	As vezes	Reg.	Freq.	Q.Sempre	Sempre	Robustez				Comp. (carga fatorial)		
								0	1	2	3	4	5	6
3.1	5%	12%	25%	15%	21%	17%	7%	200	3,1	1,61	0,70	-----	-----	0,865
3.2	5%	16%	17%	16%	17%	20%	10%	200	3,2	1,75	0,66	-----	0,735	-0,173
3.3	9%	35%	24%	11%	13%	7%	3%	200	2,2	1,55	0,54	0,595	-----	0,190
3.4	6%	14%	16%	20%	18%	18%	9%	200	3,2	1,70	0,68	-0,298	0,759	-----
3.5	12%	29%	21%	14%	12%	10%	4%	200	2,3	1,67	0,66	0,664	-----	0,213
3.6	25%	32%	19%	13%	7%	2%	3%	200	1,6	1,50	0,48	0,162	-----	0,619
3.7	11%	15%	19%	15%	10%	16%	17%	200	3,1	1,98	0,62	0,447	-0,305	0,297
3.8	10%	22%	21%	18%	12%	13%	7%	200	2,6	1,73	0,71	0,589	-0,104	0,328
3.9	5%	13%	20%	22%	24%	11%	8%	200	3,1	1,57	0,63	0,874	-----	-0,177
3.10	7%	17%	18%	27%	14%	13%	6%	200	2,9	1,60	0,70	0,230	0,847	-----
3.11	8%	22%	23%	21%	16%	8%	5%	200	2,6	1,56	0,67	0,844	-----	-----
3.12	7%	17%	26%	21%	15%	9%	7%	200	2,7	1,61	0,81	0,763	-----	0,247
3.13	14%	26%	15%	13%	15%	10%	8%	200	2,5	1,86	0,75	-----	-----	0,825
3.14	9%	18%	18%	18%	14%	17%	9%	200	2,9	1,80	0,80	-----	-----	0,872

Anova (Sig. - 0,000)

KMO (Sig. 0,904)

Bartlett (Sig.0,000)

Variação Total Explicada 67,20%

Alfa de Cronbach 0,815 - 14 itens

Fonte: O autor (2021)

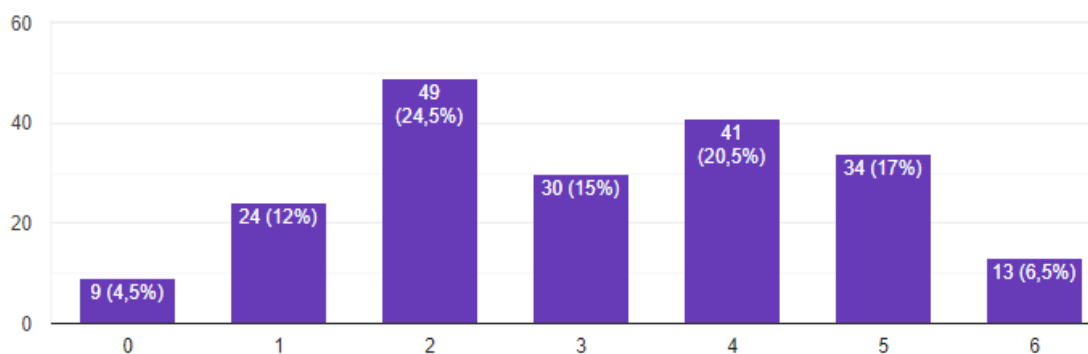
Inicialmente, a Tabela 4 demonstra que existe consistência interna no instrumento e na matriz de dados coletados com os 200 participantes da pesquisa, pois o alfa de cronbach (0,815) está entre 0,70 - 0,90, coeficiente já encontrado em estudos anteriores (Maslach & Jackson, 1981) que investigou a mesma linha de pesquisa. Alinhado a isso, os dados apresentam-se com robustez, pois o teste Anova é significativo ao nível de 1%, o que mostra significância estatística no conjunto de informações relativas às variabilidades, ainda assim os testes KMO (0,904) e Bartlett (0,000), não violam os pressupostos, pois seus valores encontram-se dentro do esperado.

Não obstante a isso, a análise fatorial confirmatória corrobora com a robustez, é evidente que esse conjunto de dados possui variação total explicada de 67% e a maior parte dos valores de comunalidades de cada item do questionário apresenta-se maior que 0,50, o que indica, no geral, um forte poder explicativo de cada variável. Sequencialmente as cargas fatoriais distribuídas em três componentes apresentam-se satisfatórias, pois possuem alto valores em sua maioria. Por fim, é notório, de acordo com os testes estatísticos, que o instrumento utilizado é válido e confiável para captação da percepção do trabalho da amostra em estudo.

Vencida a etapa da robustez, procede-se com a análise de cada item do questionário, no entanto, é relevante observar que o desvio padrão não apresenta grandes dispersões.

Para a apuração dos dados do Questionário 3 - Perfil dos Auditores sobre a Percepção do trabalho, esta está representada por 14 variáveis, de 3.1 à 3.14 e utilizou-se a expressão gráfica da tabela likert de 7 pontos, com frequências nos escores de 0 à 6, conforme quadro 11 à página 81. Na análise dos percentuais, com intuito de maior clareza na apresentação dos resultados, optou-se por concentrar as respostas em três grupos sendo: ao ano incluindo nunca; ao mês e o último grupo, por semana incluindo todos os dias.

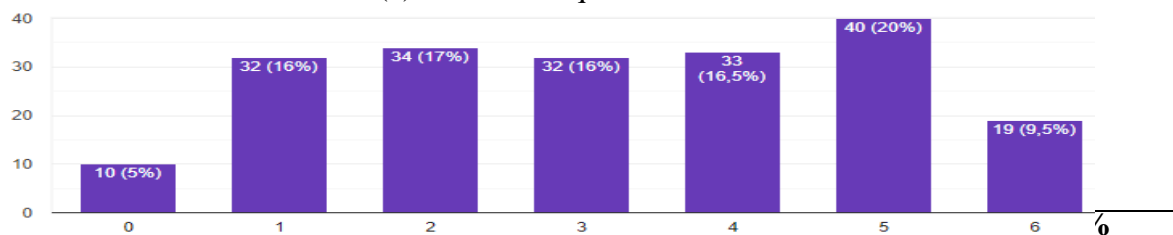
3.1- Percebe o ambiente de trabalho como estressante.



	n	%
0- Nunca	9	4,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	24	12,0
2- Uma vez ao mês ou menos	19	24,5
3- Poucas vezes no mês	30	15,0
4- Uma vez por semana	41	20,5
5- Algumas vezes por semana	34	17,0
6- Todos os dias	13	6,5

Na *percepção do ambiente de trabalho como estressante*, ao ano representou entre nunca e algumas vezes, 16,5%; entre uma e poucas vezes no mês 39,5% e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 44%, sendo esta a maior frequência para o quesito.

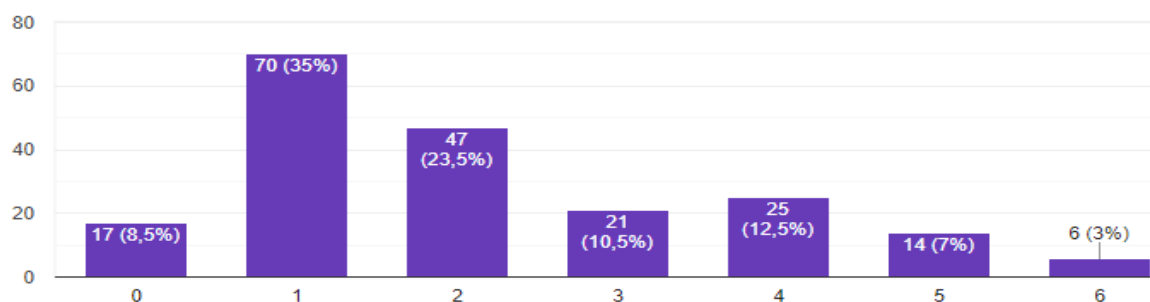
3.2- Considera-se valorizado(a) como acha que merece



	n	%
0- Nunca	10	5,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	32	16,0
2- Uma vez ao mês ou menos	34	17,0
3- Poucas vezes no mês	32	16,0
4- Uma vez por semana	33	16,5
5- Algumas vezes por semana	40	20,0
6- Todos os dias	19	9,5

Quanto a *considerar-se valorizado(a) como acha que merece*, ao ano representou entre nunca e algumas vezes, 21,%; entre uma e poucas vezes no mês 33% e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 46%, sendo esta a maior frequência para o quesito.

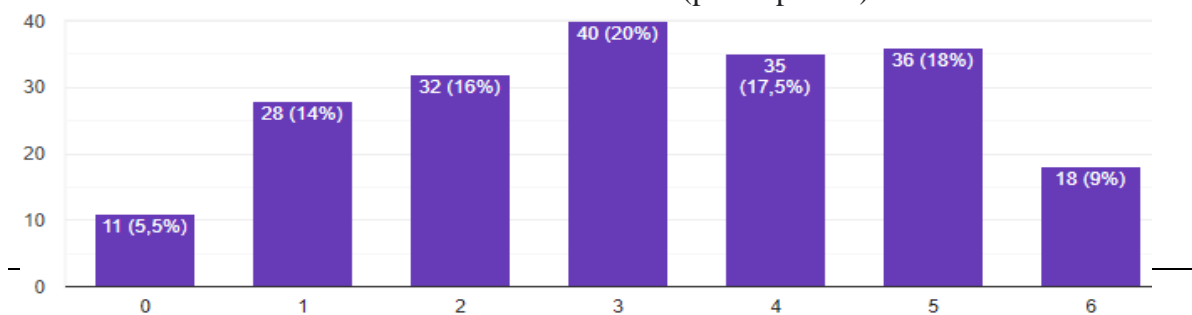
3.3- Percebe a presença de grosserias no ambiente de trabalho



	n	%
0- Nunca	17	8,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	70	35,0
2- Uma vez ao mês ou menos	47	23,5
3- Poucas vezes no mês	21	10,5
4- Uma vez por semana	25	12,5
5- Algumas vezes por semana	14	7,0
6- Todos os dias	6	3,0

Na percepção do ambiente de trabalho como estressante, ao ano representou entre nunca e algumas vezes, 43,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito; entre uma e poucas vezes ao mês 34% e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 22,5%.

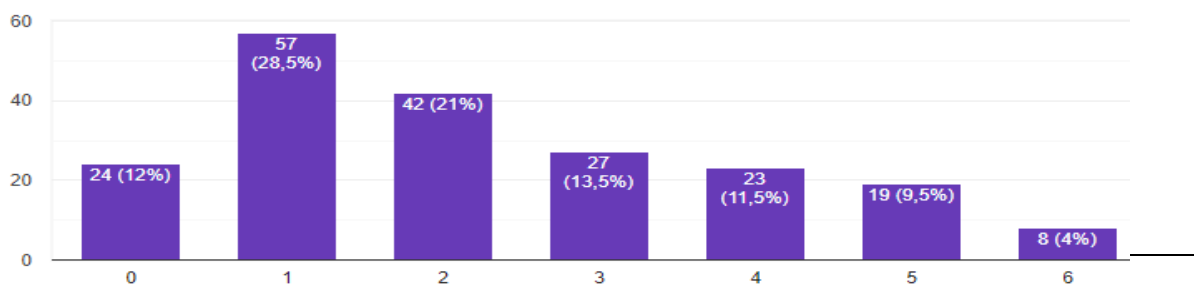
3.4- Considera o ambiente de trabalho democrático (participativo)



	n	%
0- Nunca	11	5,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	28	14,0
2- Uma vez ao mês ou menos	32	16,0
3- Poucas vezes no mês	40	20,0
4- Uma vez por semana	35	17,5
5- Algumas vezes por semana	36	18,0
6- Todos os dias	18	9,0

Perguntado se considera o ambiente de trabalho democrático (participativo), ao ano representou entre nunca e algumas vezes, 9,5%; entre uma e poucas vezes ao mês 36% e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 45,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito.

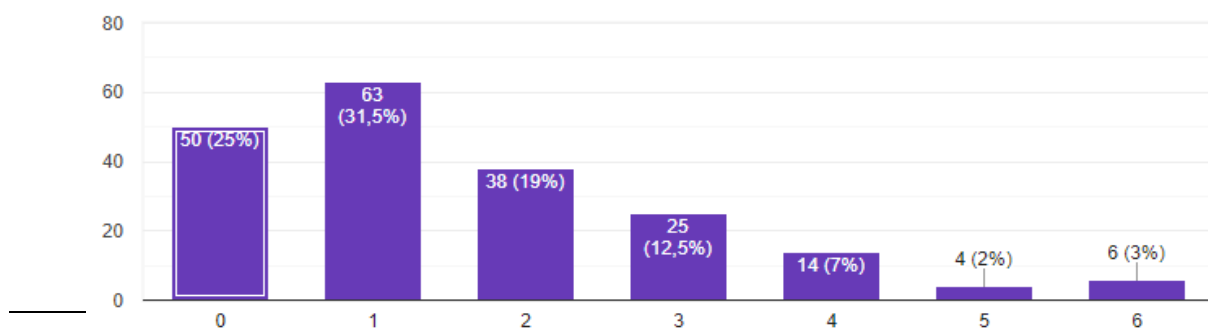
3.5- Percebe a presença de colegas pouco amigáveis, que atrapalham o ambiente de trabalho



0- Nunca	24	12,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	57	28,5
2- Uma vez ao mês ou menos	42	21,0
3- Poucas vezes no mês	27	13,5
4- Uma vez por semana	23	11,5
5- Algumas vezes por semana	19	9,5
6- Todos os dias	8	4,0

Questionado se *percebe a presença de colegas pouco amigáveis, que atrapalham o ambiente de trabalho*, ao ano representou entre nunca e algumas vezes, 40,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito; entre uma e poucas vezes ao mês 34,5% e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 25%.

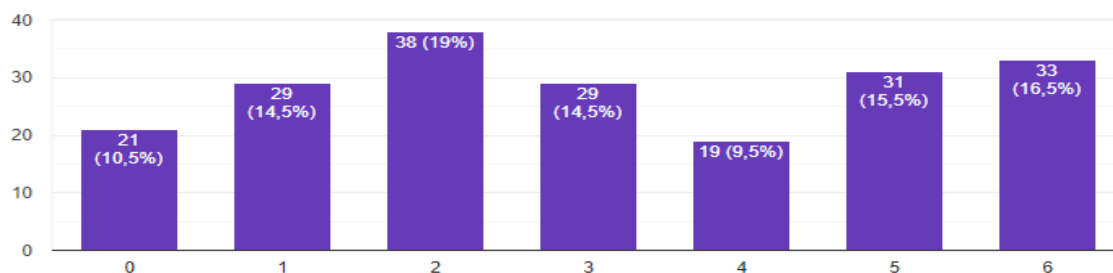
3.6- Percebe a presença de colegas que cobram tarefas, mesmo que não seja sua função



0- Nunca	50	25,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	63	31,5
2- Uma vez ao mês ou menos	38	19,0
3- Poucas vezes no mês	25	12,5
4- Uma vez por semana	14	7,0
5- Algumas vezes por semana	4	2,0
6- Todos os dias	6	3,0

Inquirido se *percebe a presença de colegas que cobram tarefas, mesmo que não seja sua função*, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes, 56,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito; entre uma e poucas vezes ao mês 31,5% e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 12%.

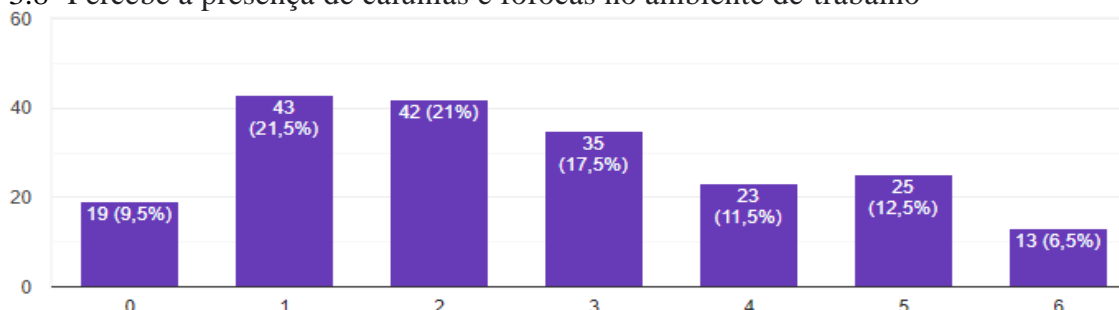
3.7- Percebe a existência de grupos fechados



	n	%
0- Nunca	21	10,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	29	14,5
2- Uma vez ao mês ou menos	38	19,0
3- Poucas vezes no mês	29	14,5
4- Uma vez por semana	19	9,5
5- Algumas vezes por semana	31	15,5
6- Todos os dias	33	16,5

Indagado se *percebe a existência de grupos fechados*, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes 25%; entre uma e poucas vezes ao mês 33,5% e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 36,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito.

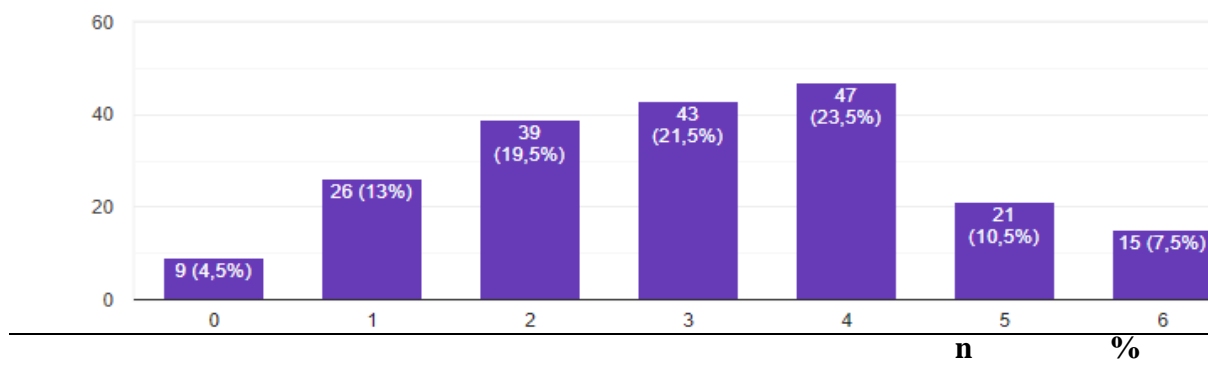
3.8- Percebe a presença de calúnias e fofocas no ambiente de trabalho



	n	%
0- Nunca	19	9,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	43	21,5
2- Uma vez ao mês ou menos	42	21,0
3- Poucas vezes no mês	35	17,5
4- Uma vez por semana	23	11,5
5- Algumas vezes por semana	25	12,5
6- Todos os dias	13	6,5

Perguntado se *percebe a presença de calúnias e fofocas no ambiente de trabalho*, as respostas foram que ao ano, representado entre nunca e algumas vezes, 31%; entre uma e poucas vezes ao mês 38,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 30,5%.

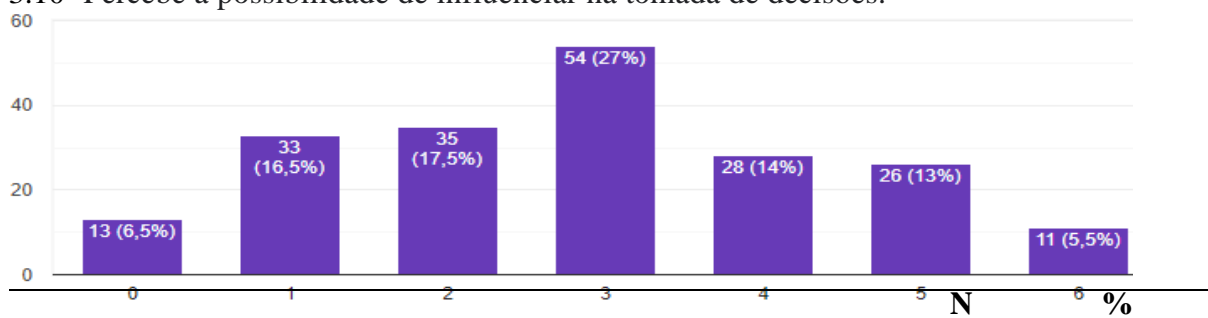
3.9- Percebe colegas que se queixam sem razão.



0- Nunca	9	4,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	26	13,0
2- Uma vez ao mês ou menos	39	19,5
3- Poucas vezes no mês	43	21,5
4- Uma vez por semana	47	23,5
5- Algumas vezes por semana	21	10,5
6- Todos os dias	15	7,5

Interpelado se *percebe colegas que se queixam sem razão*, respondeu-se que ao ano, representado entre nunca e algumas vezes, 17,5%; entre uma e poucas vezes ao mês 41%, e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 41,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito.

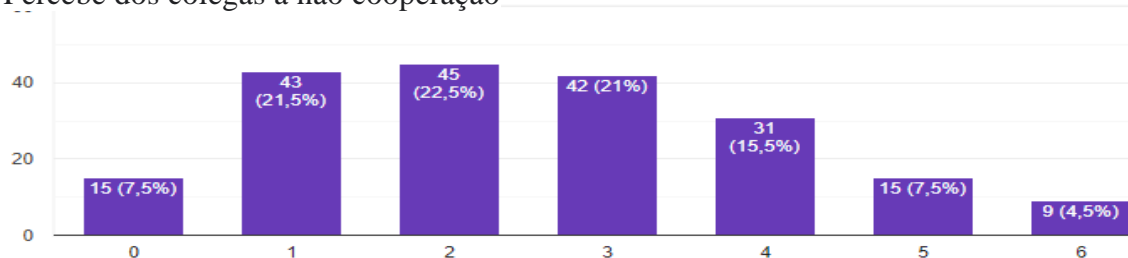
3.10- Percebe a possibilidade de influenciar na tomada de decisões.



0- Nunca	13	6,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	33	16,5
2- Uma vez ao mês ou menos	35	17,5
3- Poucas vezes no mês	54	27,0
4- Uma vez por semana	28	14,0
5- Algumas vezes por semana	26	13,0
6- Todos os dias	11	5,5

Indagado se *percebe a possibilidade de influenciar na tomada de decisões*, respondeu-se que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes, 23%; entre uma e poucas vezes ao mês 44,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 32,5%.

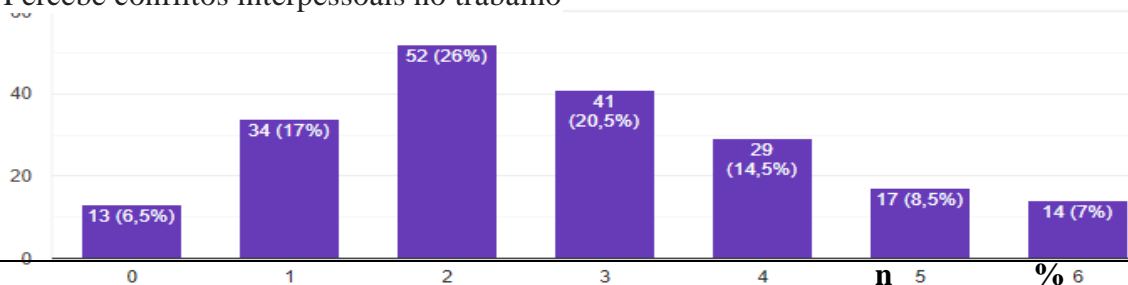
3.11- Percebe dos colegas a não cooperação



	n	%
0- Nunca	15	7,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	43	21,5
2- Uma vez ao mês ou menos	45	22,5
3- Poucas vezes no mês	42	21,0
4- Uma vez por semana	31	15,5
5- Algumas vezes por semana	15	7,5
6- Todos os dias	9	4,5

Inquirido se *percebe dos colegas a não cooperação*, as respostas foram que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes, 29%; entre uma e poucas vezes ao mês 43,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 27,5%.

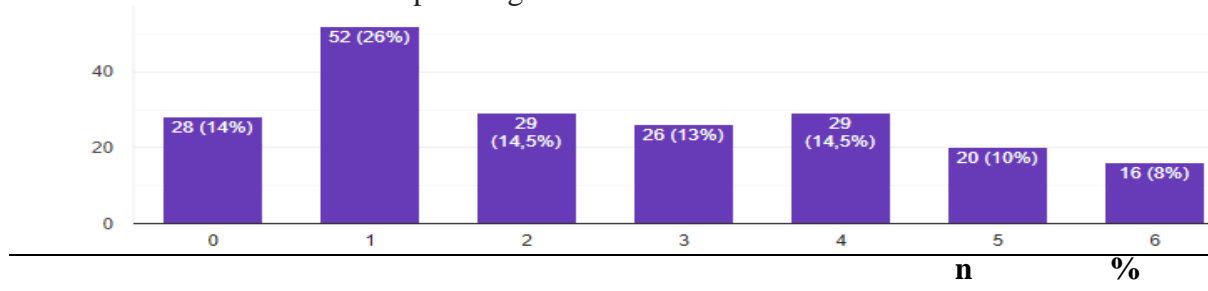
3.12- Percebe conflitos interpessoais no trabalho



	n	%
0- Nunca	13	6,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	34	17,0
2- Uma vez ao mês ou menos	52	26,0
3- Poucas vezes no mês	41	20,5
4- Uma vez por semana	29	14,5
5- Algumas vezes por semana	17	5,5
6- Todos os dias	14	7,0

Interrogado se *percebe conflitos interpessoais no trabalho*, as frequências foram que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes, 23,5%; entre uma e poucas vezes ao mês 46,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 27%.

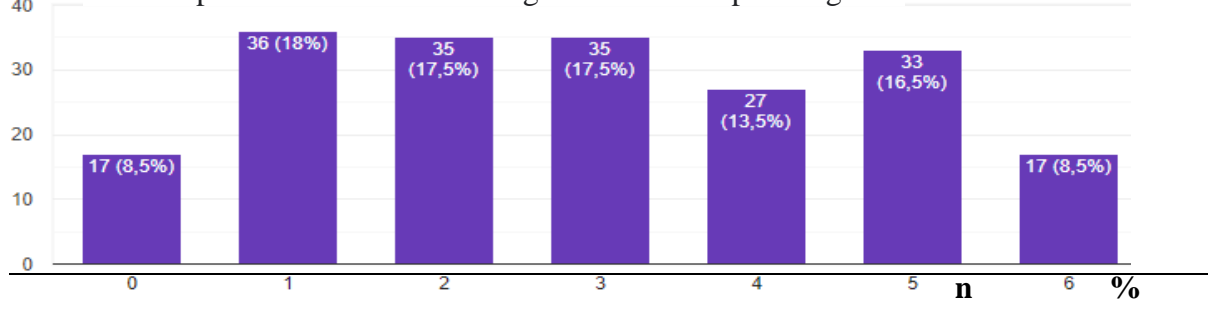
3.13- Percebe riscos físicos ou psicológicos no trabalho



	n	%
0- Nunca	28	14,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	52	26,0
2- Uma vez ao mês ou menos	29	14,5
3- Poucas vezes no mês	26	13,0
4- Uma vez por semana	29	14,5
5- Algumas vezes por semana	20	10,0
6- Todos os dias	16	8,0

Indagado se *percebe riscos físicos ou psicológicos no trabalho*, as frequências foram que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes, 40,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito; entre uma e poucas vezes ao mês 27,5% e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 32,5%.

3.14- Percebo problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos.



	n	%
0- Nunca	17	8,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	36	18,0
2- Uma vez ao mês ou menos	35	17,5
3- Poucas vezes no mês	35	17,5
4- Uma vez por semana	27	13,5
5- Algumas vezes por semana	33	16,5
6- Todos os dias	17	8,5

Perguntado se *percebem problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos*, as frequências foram que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes, 26,5%; entre uma e poucas vezes ao mês 35% e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 38,5%, sendo esta a maior frequência para o quesito.

4.1.3.1 -Análise das variáveis do questionário 3 – Percepção do trabalho

Análises do perfil dos auditores pelo Questionário 3 constante da Tabela 5, Percepção do trabalho, cuja tabela registra percentuais de respostas nas frequências: Anual, Mensal e Semanal.

Tabela 5 – Percepção do trabalho – em frequências - %

Variáveis	Frequências %		
	Anual	Mensal	Semanal
3.1– Percebe o ambiente de trabalho como estressante	16,5	39,5	44,0
3.2- Considera-se valorizado(a) como acha que merece	21,0	33,0	46,0
3.3- Percebe a presença de grosserias no ambiente de trabalho	43,5	34,0	22,5
3.4- Considera o ambiente de trabalho democrático (participativo)	19,5	36,0	44,5
3.5- Percebe a presença de colegas pouco amigáveis, que atrapalham o ambiente de trabalho	40,5	34,5	25,0
3.6- Percebe a presença de colegas que cobram tarefas, mesmo que não seja sua função	56,5	31,5	12,0
3.7- Percebe a existência de grupos fechados	25,0	33,5	41,5
3.8- Percebe a presença de calúnias e fofocas no ambiente de trabalho	31,0	38,5	30,5
3.9- Percebe colegas que se queixam sem razão	17,5	41,0	41,5
3.10- Percebe a possibilidade de influenciar na tomada de decisões	23,0	44,5	32,5
3.11- Percebe dos colegas a não cooperação	29,0	43,5	27,5
3.12- Percebe conflitos interpessoais no trabalho	23,5	46,5	30,0
3.13- Percebe riscos físicos ou psicológicos no trabalho	40,0	27,5	32,5
3.14- Percebo problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos	26,5	35,0	38,5
Soma dos percentuais das frequências no período	413,0	518,5	468,5
Percentual médio das frequências nos períodos	29,5	37,0	33,5

Fonte: O autor (2021)

A seguir, a Tabela 6 apresenta a classificação das variáveis constantes do item 4.1.3, Tabela 4 de Percepção do trabalho em três grupos sendo: Gestão, Comunicação e a saúde psicológica.

Tabela 6 – Percepção do trabalho – nas frequências - % - Gestão - Comunicação e Saúde

Variáveis	Frequências %		
	Anual	Mensal	Semanal
Gestão			
3.2- Considera-se valorizado(a) como acha que merece	21,0	33,0	46,0
3.4- Considera o ambiente de trabalho democrático (participativo)	19,5	36,0	44,5
3.6- Percebe a presença de colegas que cobram tarefas, mesmo que não seja sua função	56,5	31,5	12,0
3.7- Percebe a existência de grupos fechados	25,0	33,5	41,5
3.11- Percebe dos colegas a não cooperação	29,0	43,5	27,5
Soma dos percentuais das frequências no período	151,0	177,5	171,5
Percentual médio das frequências nos períodos	30,2	35,5	34,3
Percentual de fatores positivos 3.2 e 3.3	20,3	34,5	45,2
Percentual de fatores negativos 3.6, 3.7 e 3.11	36,9	36,1	27,0
Comunicação			
3.3- Percebe a presença de grosserias no ambiente de trabalho	43,5	34,0	22,5
3.5- Percebe a presença de colegas pouco amigáveis, que atrapalham o ambiente de trabalho	40,5	34,5	25,0
3.8- Percebe a presença de calúnias e fofocas no ambiente de trabalho	31,0	38,5	30,5
3.9- Percebe colegas que se queixam sem razão	17,5	41,0	41,5
3.10- Percebe a possibilidade de influenciar na tomada de decisões	23,0	44,5	32,5
Soma dos percentuais das frequências no período	155,5	192,5	152,0
Percentual médio das frequências nos períodos	31,1	38,5	30,4
Percentual de fatores positivos 3.10	23,0	44,5	32,5
Percentual de fatores negativos 3.3, 3.5, 3.8 e 3.11	33,1	37,0	29,9
Saúde			
3.1– Percebe o ambiente de trabalho como estressante	16,5	39,5	44,0
3.12- Percebe conflitos interpessoais no trabalho	23,5	46,5	30,0
3.13- Percebe riscos físicos ou psicológicos no trabalho	40,0	27,5	32,5
3.14- Percebo problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos	26,5	35,0	38,5
Soma dos percentuais das frequências no período	106,5	148,5	145,0
Percentual médio das frequências nos períodos	26,6	37,1	36,3

Fonte: O autor (2021)

Análise das respostas dos pesquisados sobre a “*Percepção do trabalho – percentuais nas frequências consideradas para período de curto prazo sendo (semanal e mensal)*” em ordem percentual crescente:

1- Nas questões relacionadas à Gestão:

a) 3.6- *Percebe a presença de colegas que cobram tarefas, mesmo que não seja sua função*, nas frequências: semanal 12% e mensal 31,5%, representando **43,5%** dos respondentes;

b) 3.11- *Percebe dos colegas a não cooperação*, nas frequências: semanal 27,5% e mensal 43,5%, representando **71%** dos respondentes;

c) 3.7- *Percebe a existência de grupos fechados*, nas frequências: semanal 41,5% e mensal 33,5%, representando **75%** dos pesquisados;

d) 3.2- *Considera-se valorizado(a) como acha que merece*, nas frequências: semanal 46% e mensal 33%, representando **79%** dos respondentes;

e) 3.4- *Considera o ambiente de trabalho democrático (participativo)*, nas frequências: semanal 44,5% e 36% mensal, representando **80,5%** dos pesquisados;

Nas respostas às questões relacionadas à Gestão, no curto prazo, a percepção média corresponde a 69,8%. Nesses atos de Gestão, temos as questões com índices médios de fatores positivos com índice de 79,7% e negativos de 63,1%

2- Nas questões relacionadas à Comunicação:

a) 3.8- *Percebe a presença de calúnias e fofocas no ambiente de trabalho*, nas frequências: semanal 30,5% e mensal 38,5%, representando **39%** dos respondentes;

b) 3.3 - *Percebe a presença de grosserias no ambiente de trabalho*, nas frequências: semanal 22,5% e mensal 34% representando **55,5%** dos respondentes;

c) 3.5- *Percebe a presença de colegas pouco amigáveis, que atrapalham o ambiente de trabalho*, nas frequências: semanal 25% e 34,5 mensal, representando **59,5%** dos pesquisados;

d) 3.10- *Percebe a possibilidade de influenciar na tomada de decisões*, nas frequências: semanal 32,5% e mensal 44,5%, representando **77%** dos respondentes;

e) 3.9- *Percebe colegas que se queixam sem razão*”, nas frequências: semanal 41,5% e mensal 41%, representando **82,5%** dos pesquisados;

Nas respostas às questões relacionadas à Comunicação, no curto prazo, a percepção média corresponde a 68,9%. Nesses atos de Comunicação, temos as questões com índices médios de fatores positivos de 77,0% e negativos de 66,9%.

3- Nas questões relacionadas à Saúde:

a) 3.13 - *Percebe riscos físicos ou psicológicos no trabalho*, nas frequências: semanal 32,5% e mensal 27,5%, representando **60%** dos respondentes;

b) 3.14 - *“Percebo problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos”*, nas frequências: semanal 38,5% e mensal 35%, representando **73,5%** dos respondentes;

c) 3.12 - *Percebe conflitos interpessoais no trabalho*, nas frequências: semanal 30% e 46,5 mensal, representando **76,5%** dos pesquisados;

d) 3.1 - *Percebe o ambiente de trabalho como estressante*, nas frequências: semanal 44% e mensal 39,5% representando **83,5%** dos respondentes;

Nas respostas às questões relacionadas aos problemas de Saúde, no curto prazo, a percepção média corresponde a 73,4%.

Tabela 7– Percepção do trabalho - as menores frequências - %

Variáveis	Menor Frequências %		
	Anual	Mensal	Semanal
3.1– Percebe o ambiente de trabalho como estressante	16,5	-	-
3.2- Considera-se valorizado(a) como acha que merece	21,0	-	-
3.3- Percebe a presença de grosserias no ambiente de trabalho	-	-	22,5
3.4- Considera o ambiente de trabalho democrático (participativo)	19,5	-	-
3.5- Percebe a presença de colegas pouco amigáveis, que atrapalham o ambiente de trabalho	-	-	25,0
3.6- Percebe a presença de colegas que cobram tarefas, mesmo que não seja sua função	-	-	12,0
3.7- Percebe a existência de grupos fechados	25,0	-	-
3.8- Percebe a presença de calúnias e fofocas no ambiente de trabalho	-	-	30,5
3.9- Percebe colegas que se queixam sem razão	17,5	-	-
3.10- Percebe a possibilidade de influenciar na tomada de decisões	23,0	-	-
3.11- Percebe dos colegas a não cooperação	29,0	-	-
3.12- Percebe conflitos interpessoais no trabalho	23,5	-	-
3.13- Percebe riscos físicos ou psicológicos no trabalho	-	27,5	-
3.14- Percebo problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos	26,5	-	-
Número variáveis com menor frequência nos períodos	9,0	1,0	4,0
Médias das variáveis com menor frequência -% nos períodos	22,38	27,5	22,5
Média geral das variáveis com menor frequência -% nos períodos	24,2%		

Fonte: O autor (2021)

Na análise das respostas dos inquiridos na pesquisa sobre a “*Percepção do trabalho – em ordem percentual crescente, considerando as menores frequências no período (semanal)*”, destacam-se três questões no campo da Comunicação:

a) 3.3 - “*Percebe a presença de grosserias no ambiente de trabalho*” com **22,5%** dos respondentes.

b) 3.5 - “*Percebe a presença de colegas pouco amigáveis, que atrapalham o ambiente de trabalho*”, com **25%**, dos respondentes e

c) 3.8 - “*Percebe a presença de calúnias e fofocas no ambiente de trabalho*”, com **30,5%** dos respondentes.

Nas respostas às questões relacionadas às variáveis constantes da Tabela 7, Percepção do trabalho com menores frequências, obteve-se índice médio de 24,2%.

Tabela 8 – Percepção do trabalho - as frequências intermediárias - %

Variáveis	Frequências %		
	Anual	Mensal	Semanal
3.1- Percebe o ambiente de trabalho como estressante	-	39,5	-
3.2- Considera-se valorizado(a) como acha que merece	-	33,0	-
3.3- Percebe a presença de grosserias no ambiente de trabalho	-	34,0	-
3.4- Considera o ambiente de trabalho democrático (participativo)	-	36,0	-
3.5- Percebe a presença de colegas pouco amigáveis, que atrapalham o ambiente de trabalho	-	34,5	-
3.6- Percebe a presença de colegas que cobram tarefas, mesmo que não seja sua função	-	31,5	-
3.7- Percebe a existência de grupos fechados	-	33,5	-
3.8- Percebe a presença de calúnias e fofocas no ambiente de trabalho	31,0	-	-
3.9- Percebe colegas que se queixam sem razão	-	41,0	-
3.10- Percebe a possibilidade de influenciar na tomada de decisões	-	-	32,5
3.11- Percebe dos colegas a não cooperação	29,0	-	-
3.12- Percebe conflitos interpessoais no trabalho	-	-	30,0
3.13- Percebe riscos físicos ou psicológicos no trabalho	-	-	32,5
3.14- Percebo problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos	-	35,0	-
Número de variáveis com frequência % intermediária nos períodos	2	9	3
Médias das variáveis com frequência -% intermediária nos períodos	30,0	35,3	31,7
Média geral das variáveis com frequência -% intermediária nos períodos	32,3		

Fonte: O autor (2021)

Na análise das respostas dos questionados na pesquisa sobre a “*Percepção do trabalho*” – em ordem percentual crescente, considerando a frequência intermediária, destacam-se três questões do período (*mensal*) e duas questões no período (*semanal*):

1- Na frequência *mensal* as questões:

a) 3.14 - “*Percebo problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos*” com **35,5%** dos respondentes;

b) 3.1 - “*Percebe o ambiente de trabalho como estressante*”, com **39,5%**, dos pesquisados; e

c) 3.9 - “*Percebe colegas que se queixam sem razão*”, com **41%** dos pesquisados;

2- Na frequência *semanal* as questões:

a) 3.12 - “*Percebe conflitos interpessoais no trabalho*”, com **30%** dos respondentes;

b) 3.13 - “*Percebe riscos físicos ou psicológicos no trabalho*” com **32,5%** dos respondentes.

Nas respostas às questões relacionadas às variáveis constantes da Tabela 8, Percepção do trabalho com frequências intermediárias, apresentou-se o índice médio de 32,7%.

Tabela 9 – Percepção do trabalho - as maiores frequências

Variáveis	Maior Frequência %		
	Anual	Mensal	Semanal
3.1- Percebe o ambiente de trabalho como estressante	-	-	44,0
3.2- Considera-se valorizado(a) como acha que merece	-	-	46,0
3.3- Percebe a presença de grosserias no ambiente de trabalho	43,5	-	-
3.4- Considera o ambiente de trabalho democrático (participativo)	-	-	44,5
3.5- Percebe a presença de colegas pouco amigáveis, que atrapalham o ambiente de trabalho	40,5	-	-
3.6- Percebe a presença de colegas que cobram tarefas, mesmo que não seja sua função	56,5	-	-
3.7- Percebe a existência de grupos fechados	-	-	41,5
3.8- Percebe a presença de calúnias e fofocas no ambiente de trabalho	-	38,5	-
3.9- Percebe colegas que se queixam sem razão	-	-	41,5
3.10- Percebe a possibilidade de influenciar na tomada de decisões	-	44,5	-

3.11- Percebe dos colegas a não cooperação	-	43,5	-
3.12- Percebe conflitos interpessoais no trabalho	-	46,5	-
3.13- Percebe riscos físicos ou psicológicos no trabalho	40,0	-	-
3.14- Percebo problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos	-	-	38,5
Número de variáveis com maior frequência nos períodos	04	04	06
Médias das variáveis com maior frequência -% nos períodos	45,1	43,2	42,7
Média geral das variáveis com maior frequência -%nos períodos	43,5%		

Fonte: O autor (2021)

Na análise das respostas dos questionados na pesquisa sobre a “*Percepção do trabalho*” – em ordem crescente de percentuais considerando as maiores frequências no período (*semanal*), destacaram-se as questões:

- a) 3.14 - “*Percebo problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos*” apontado por **38,5%**, dos respondentes;
- b) 3.7 - “*Percebe a existência de grupos fechados*”, com **41,5%**, dos pesquisados;
- c) 3.1 - “*Percebe o ambiente de trabalho como estressante*”, respondido por **44%** dos respondentes.

Nas respostas às questões relacionadas às variáveis constantes da Tabela 9, Percepção do trabalho com as maiores frequências, apresentou-se o índice médio de 43,5%.

4.1.4– Inventário Burnout Maslach – GS (General Survey)

Para a apuração dos dados de Perfil dos Auditores pelo Questionário 4, denominado MBI-GS - Inventário Burnout Maslach – (General Survey), está representado por 16 variáveis, de itens 4.1 a 4.16 e utilizou-se a expressão gráfica da tabela likert para as frequências conforme indicado no Quadro 11, à página 80, e neste agrupado em três períodos conforme análise dos gráficos.

A seguir a Tabela 10 demonstra os percentuais e robustez do grupo inventário de Burnout, respostas essas essenciais para o objetivo do presente estudo, pois são elas que garantem a confiabilidade de assumir os achados de indicativo da Síndrome de Burnout.

Tabela 10 – Inventário de Burnout

Escala>>> Item Quest.	Nunca	Q. nunca	As vezes	Reg.	Freq.	Q.Sempre	Sempre	Robustez				Comp. (carga fatorial)		
	0	1	2	3	4	5	6	n-Part.	MD	DP	Comunalidades	1	2	3
4.1	6%	19%	29%	14%	15%	14%	5%	200	2,7	1,62	0,82	0,886	-----	-----
4.2	3%	20%	18%	18%	13%	20%	10%	200	3,2	1,73	0,78	0,959	-----	-0,256
4.3	15%	24%	17%	16%	10%	11%	8%	200	2,5	1,85	0,80	0,845	-----	0,135
4.4	19%	27%	19%	11%	9%	9%	8%	200	2,2	1,87	0,72	0,799	-----	0,110
4.5	2%	5%	10%	17%	15%	29%	24%	200	4,2	1,59	0,55	-----	0,358	-0,539
4.6	23%	23%	20%	9%	12%	8%	6%	200	2,1	1,81	0,79	0,851	-----	-----
4.7	1%	6%	8%	16%	23%	32%	17%	200	4,2	1,42	0,68	0,152	0,708	-0,294
4.8	44%	18%	11%	9%	8%	9%	4%	200	1,6	1,88	0,81	0,140	0,115	0,866
4.9	29%	25%	10%	12%	10%	11%	6%	200	2,0	1,93	0,81	0,369	-----	0,683
4.10	1%	2%	5%	11%	21%	44%	17%	200	4,5	1,25	0,56	-----	0,767	-----
4.11	1%	4%	5%	11%	16%	38%	27%	200	4,6	1,38	0,67	0,106	0,761	-0,182
4.12	1%	2%	2%	8%	21%	44%	23%	200	4,7	1,15	0,67	-----	0,864	0,219
4.13	16%	19%	8%	13%	13%	15%	18%	200	3,0	2,14	0,30	0,461	-----	0,119
4.14	30%	27%	16%	16%	6%	5%	2%	200	1,6	1,54	0,55	0,380	-0,268	0,348
4.15	49%	24%	8%	8%	5%	4%	3%	200	1,2	1,63	0,46	0,459	-0,348	-----
4.16	3%	3%	6%	13%	20%	36%	21%	200	4,4	1,44	0,59	-0,126	0,751	-----

Anova (Sig. - 0,000)

KMO (Sig. 0,886)

Bartlett (Sig.0,000)

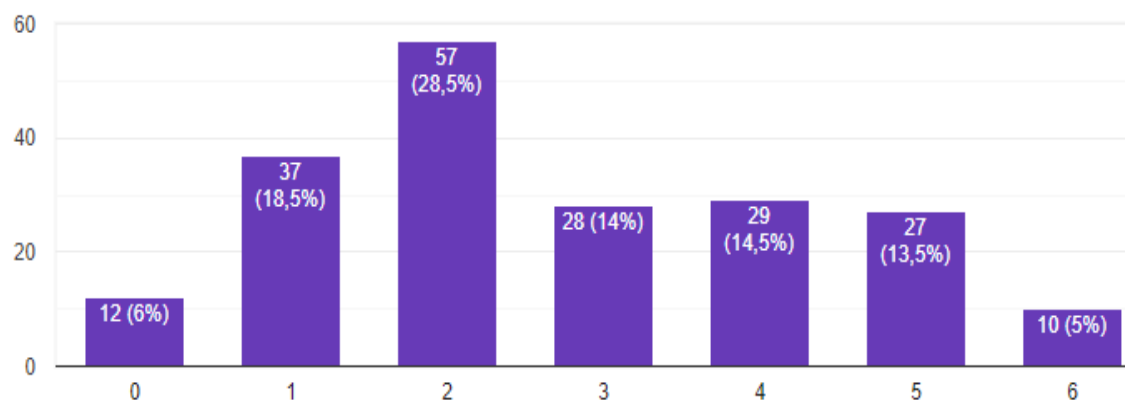
Variação Total Explicada 65,98%

Alfa de Cronbach 0,770 - 16 itens

Fonte: O autor (2021)

Semelhantemente à análise anterior, os dados apresentados na Tabela 10 revelam que o instrumento e matriz de dados coletados com os 200 participantes possuem consistência interna, confiabilidade e validade, visto que o alfa de cronbach (0,770) encaixa no intervalo aceito pela literatura (0,70 -0,90). Os testes Anova (0,000), KMO (0,886) e Bartlett (0,000), também são robustos e imprimem significância estatística da matriz de dados, alinhados também a um poder explicativo de 65,98% no que se refere a variabilidades. A análise fatorial confirmatória também por meio dos altos valores, frutos dos resultados da comunalidades e cargas fatoriais, condicionam assumir que os dados são robustos e confiáveis para prosseguir as análises, tanto de nível descritivo como também para medir a Síndrome de Burnout (subseção posterior).

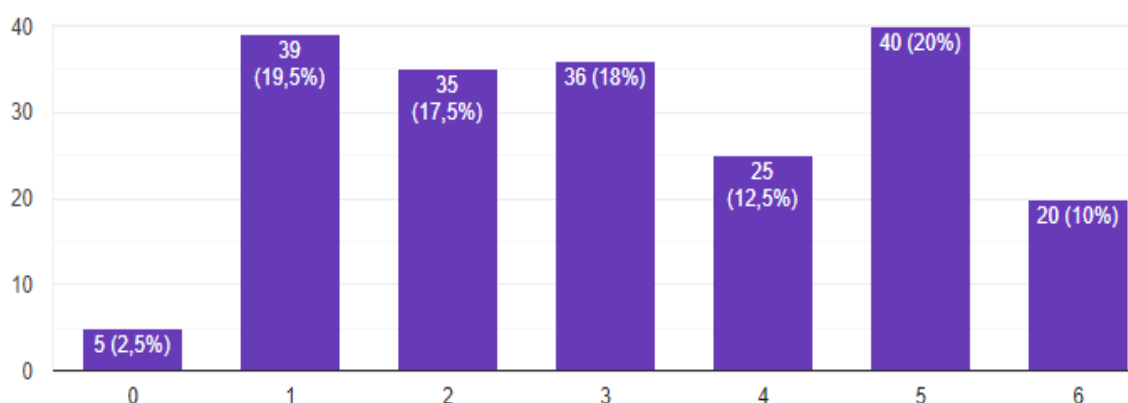
4.1- Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho



	n	%
0- Nunca	12	6,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	37	18,5
2- Uma vez ao mês ou menos	57	28,5
3- Poucas vezes no mês	28	14,0
4- Uma vez por semana	29	14,5
5- Algumas vezes por semana	27	13,5
6- Todos os dias	10	5,0

Perguntado se “*Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho*”, as frequências são que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes ou menos 24,5%; entre uma ou menos e poucas vezes **ao mês 42,5%**, sendo esta a maior frequência para o quesito e por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 33%.

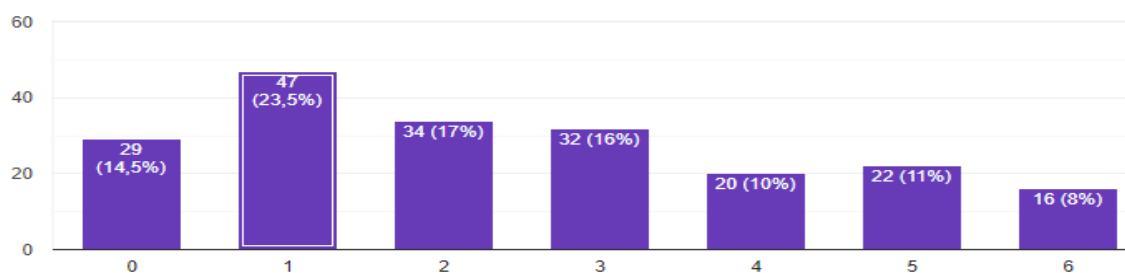
4.2- Sinto-me exausto(a) no final de um dia de trabalho



	n	%
0- Nunca	5	2,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	39	19,5
2- Uma vez ao mês ou menos	35	17,5
3- Poucas vezes no mês	36	18,0
4- Uma vez por semana	25	12,5
5- Algumas vezes por semana	40	20,0
6- Todos os dias	20	10,0

Questionado se “**Sinto-me exausto(a) no final de um dia de trabalho**”, as frequências são que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, 22%; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 36,5%; por *semana* incluindo uma, algumas vezes e todos os dias **42,5%**, sendo esta a maior frequência para o quesito.

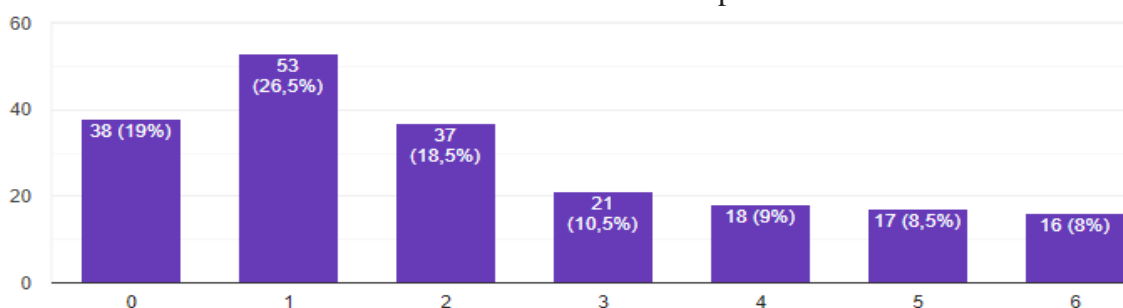
4.3- Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho



	n	%
0- Nunca	29	14,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	47	23,5
2- Uma vez ao mês ou menos	34	17,0
3- Poucas vezes no mês	32	16,0
4- Uma vez por semana	20	10,0
5- Algumas vezes por semana	22	11,0
6- Todos os dias	16	8,0

Inquerido se “**Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho**”, as frequências são que, *ao ano*, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, **38%**, sendo esta a maior frequência para o quesito; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 33%; por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 29%.

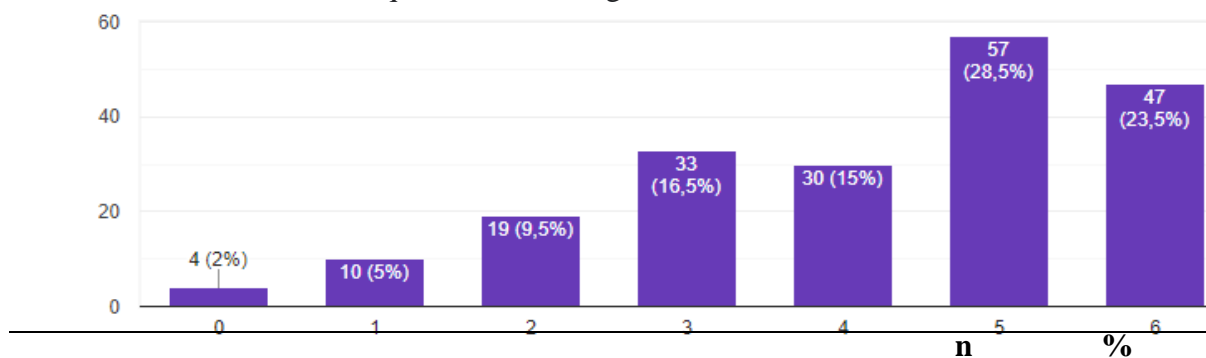
4.4- Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim



	n	%
0- Nunca	38	19,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	53	26,5
2- Uma vez ao mês ou menos	37	18,5
3- Poucas vezes no mês	21	10,5
4- Uma vez por semana	18	9,0
5- Algumas vezes por semana	17	8,5
6- Todos os dias	16	8,0

Perguntado se “**Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim**”, as frequências são que, *ao ano*, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, **45,5%**, sendo esta a maior frequência para o quesito; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 29%; por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 25,5%.

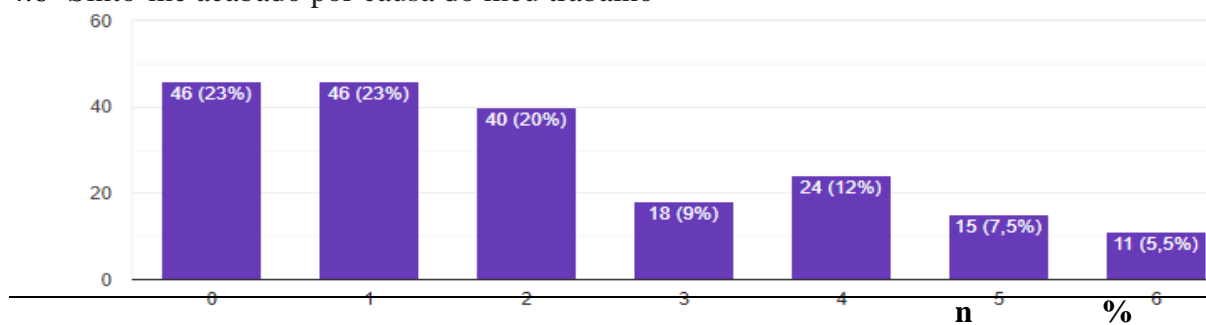
4.5- Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho



	n	%
0- Nunca	4	2,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	10	5,0
2- Uma vez ao mês ou menos	19	9,5
3- Poucas vezes no mês	33	16,5
4- Uma vez por semana	30	15,0
5- Algumas vezes por semana	57	28,5
6- Todos os dias	47	23,5

Inquerido se “**Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho**”, as frequências são que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, 28,5%; entre uma ou menos e poucas vezes *ao mês 29%*, sendo esta a maior frequência para o quesito; por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 25,5%.

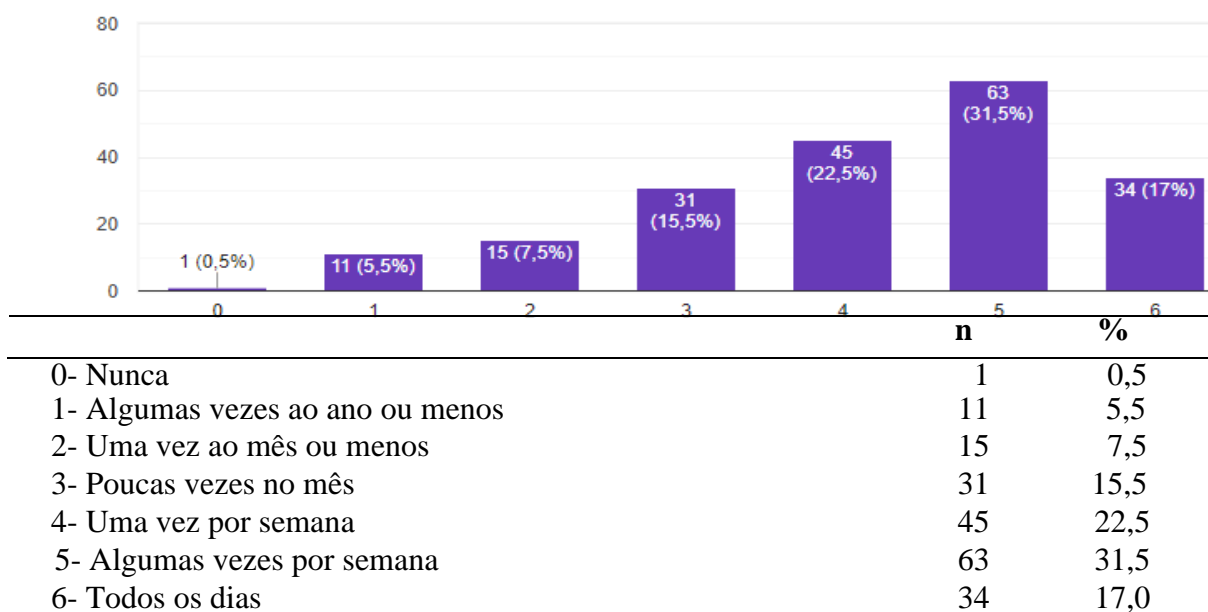
4.6- Sinto-me acabado por causa do meu trabalho



	n	%
0- Nunca	46	23,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	46	23,0
2- Uma vez ao mês ou menos	40	20,0
3- Poucas vezes no mês	18	9,0
4- Uma vez por semana	24	12,0
5- Algumas vezes por semana	15	7,5
6- Todos os dias	11	5,5

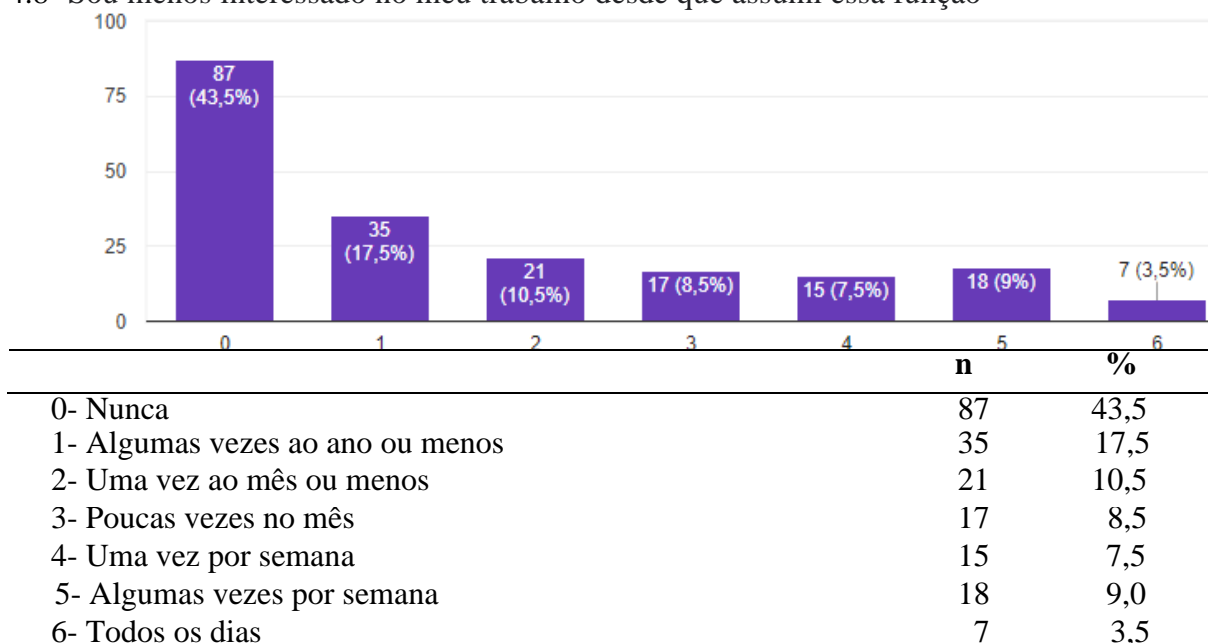
Questionado se “**Sinto-me acabado por causa do meu trabalho**”, as frequências são que, *ao ano*, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, 46%, sendo esta a maior frequência para o quesito; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 29%; por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 25%.

4.7- Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho



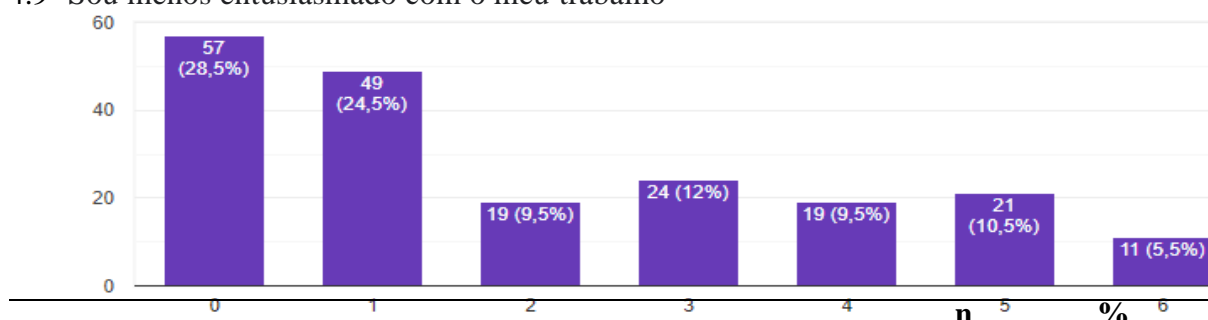
Questionado se “**Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho**”, as frequências são que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, 6%; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 23%; *por semana* incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 71%, sendo esta a maior frequência para o quesito.

4.8- Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função



Perguntado se “**Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função**”, as frequências são que, *ao ano*, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, 61%, sendo esta a maior frequência para o quesito; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 19%; por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 20%.

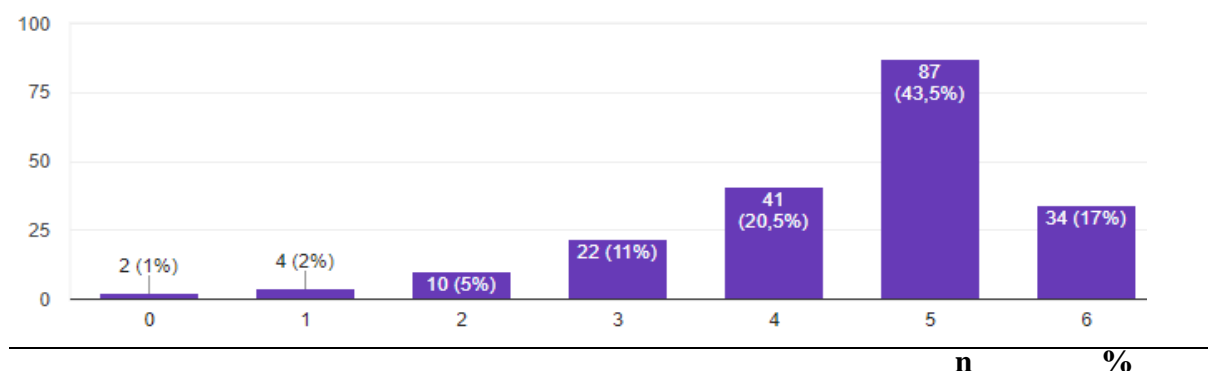
4.9- Sou menos entusiasmado com o meu trabalho



	n	%
0- Nunca	57	28,5
1- Algumas vezes ao ano ou menos	49	24,5
2- Uma vez ao mês ou menos	19	9,5
3- Poucas vezes no mês	24	12,0
4- Uma vez por semana	19	9,5
5- Algumas vezes por semana	21	10,5
6- Todos os dias	11	5,5

Inquirido se “**Sou menos entusiasmado com o meu trabalho**”, as frequências são que, **ao ano**, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, **53%**, sendo esta a maior frequência para o quesito; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 21,5%; por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 25,5%.

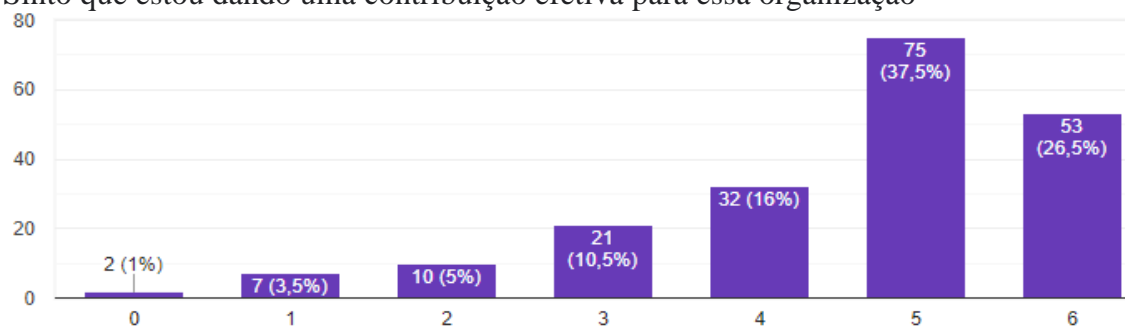
4.10- Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho



	n	%
0- Nunca	2	1,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	4	2,0
2- Uma vez ao mês ou menos	10	5,0
3- Poucas vezes no mês	22	11,0
4- Uma vez por semana	41	20,5
5- Algumas vezes por semana	87	43,5
6- Todos os dias	34	17,0

Perguntado se “**Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho**”, as frequências são que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, 3%; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 16%; **por semana** incluindo uma, algumas vezes e todos os dias **81%**, sendo esta a maior frequência para o quesito.

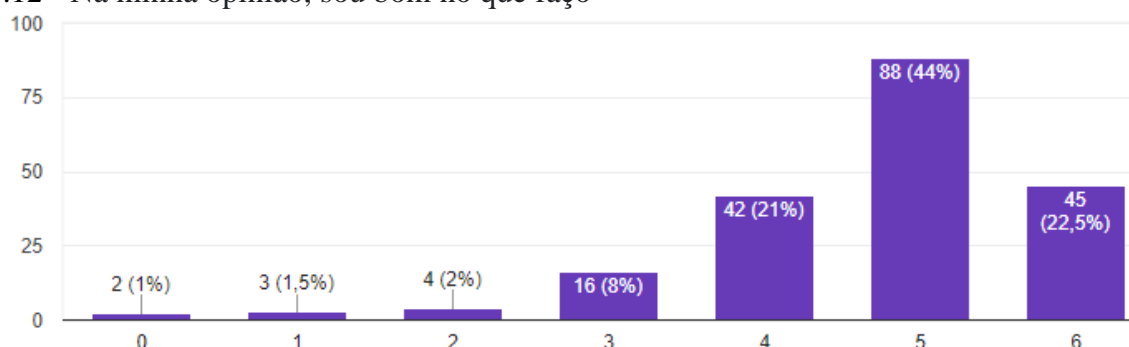
4.11- Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização



	n	%
0- Nunca	2	1,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	7	3,5
2- Uma vez ao mês ou menos	10	5,0
3- Poucas vezes no mês	21	10,5
4- Uma vez por semana	32	16,0
5- Algumas vezes por semana	75	37,5
6- Todos os dias	53	26,5

Questionado se “**Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização**”, as frequências são que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, 4,5%; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 15,5%; *por semana* incluindo uma, algumas vezes e todos os dias **80%**, sendo esta a maior frequência para o quesito.

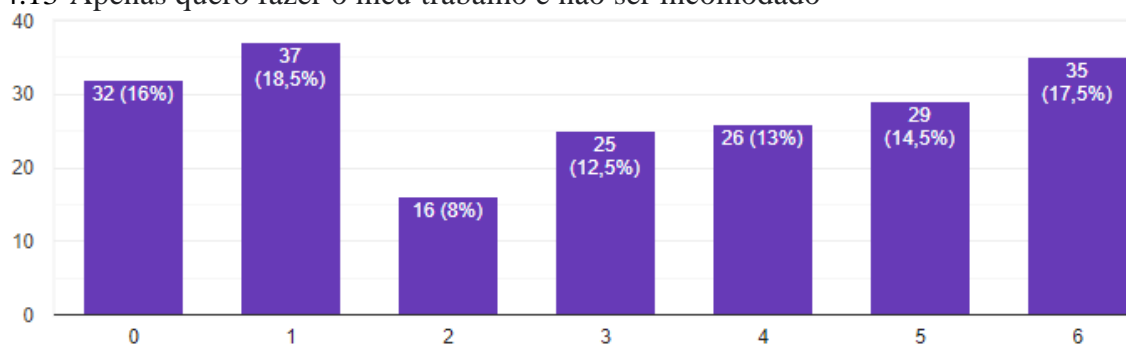
4.12- Na minha opinião, sou bom no que faço



	n	%
0- Nunca	2	1,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	3	1,5
2- Uma vez ao mês ou menos	4	2,0
3- Poucas vezes no mês	16	8,0
4- Uma vez por semana	42	21,0
5- Algumas vezes por semana	88	44,0
6- Todos os dias	45	22,5

Inquirido se “**Na minha opinião, sou bom no que faço**”, as frequências são que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, 2,5%, entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 10%; *por semana* incluindo uma, algumas vezes e todos os dias **87,5%**, sendo esta a maior frequência para o quesito.

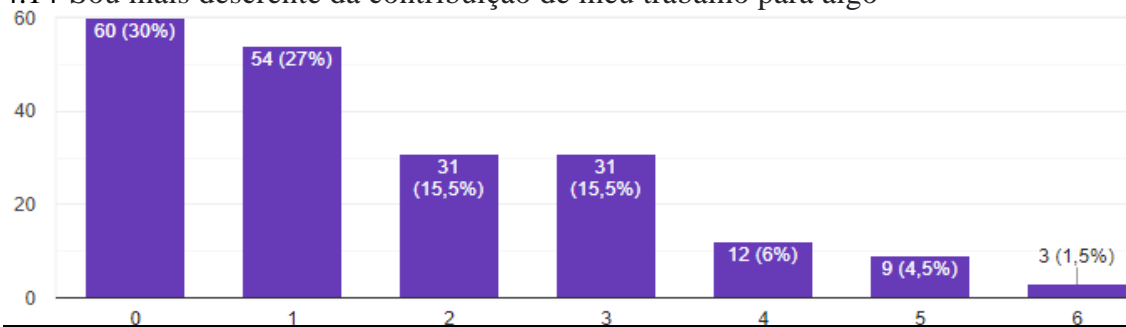
4.13-Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado



	n	%
0- Nunca	32	16,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	37	18,5
2- Uma vez ao mês ou menos	16	8,0
3- Poucas vezes no mês	25	12,5
4- Uma vez por semana	26	13,0
5- Algumas vezes por semana	29	14,5
6- Todos os dias	35	17,5

Perguntado se “**Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado**”, as frequências são que, ao ano, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, 34,5%; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 20,5%; *por semana* incluindo uma, algumas vezes e todos os dias **45%**, sendo esta a maior frequência para o quesito;

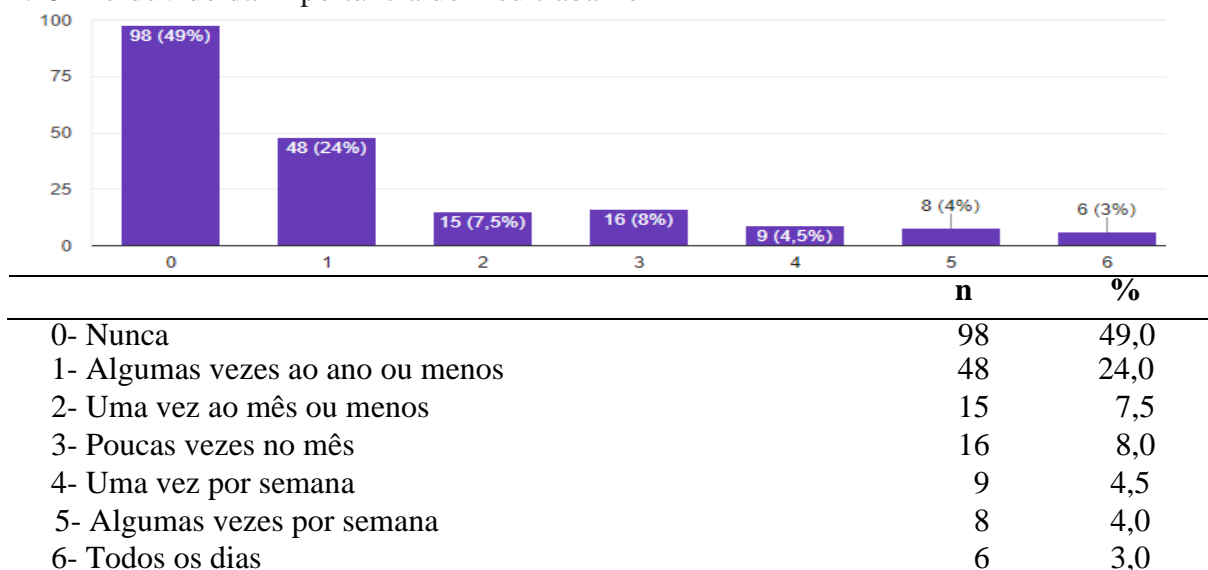
4.14-Sou mais descrente da contribuição de meu trabalho para algo



	n	%
0- Nunca	60	30,0
1- Algumas vezes ao ano ou menos	54	27,0
2- Uma vez ao mês ou menos	31	15,5
3- Poucas vezes no mês	31	15,5
4- Uma vez por semana	12	6,0
5- Algumas vezes por semana	9	4,5
6- Todos os dias	3	1,5

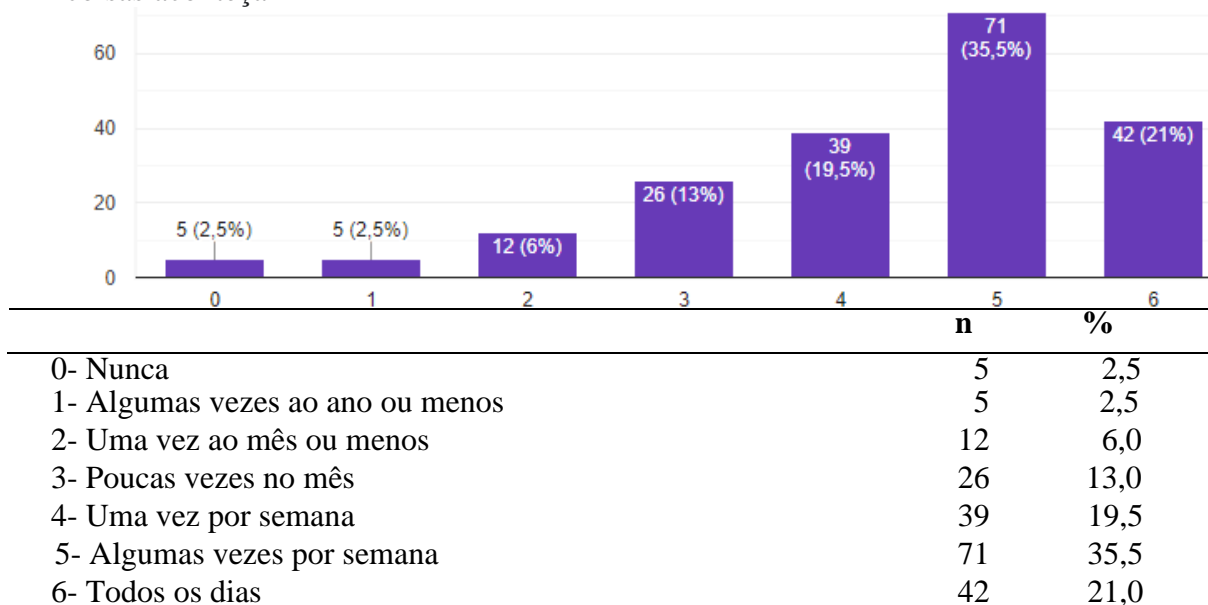
Questionado se “**Sou mais descrente da contribuição de meu trabalho para algo**”, as frequências são que, *ao ano*, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, **57%**, sendo esta a maior frequência para o quesito.; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 31%; por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 22,5%.

4.15- Eu duvido da importância do meu trabalho



Inquerido se “**Eu duvido da importância do meu trabalho**”, as frequências são que, *ao ano*, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, **73%**, sendo esta a maior frequência para o quesito; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 15,5%; por semana incluindo uma, algumas vezes e todos os dias 11,5%,

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



Perguntado se “**No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam**”, as frequências são que, *ao ano*, representado entre nunca e algumas vezes ou menos, 5%; entre uma ou menos e poucas vezes ao mês 19%; *por semana* incluindo uma, algumas vezes e todos os dias **76%**, sendo esta a maior frequência para o quesito.

4.1.4.1 - Análises do MBI-GS - Inventário Burnout Maslach - General Survey

Na Tabela 11 a seguir, estão os dados para a análise do perfil dos auditores em sua percepção do trabalho constante do Questionário 4, denominado MBI-GS - Inventário Burnout Maslach - General Survey, que se utiliza dos dados da representação gráfica constante do Quadro 3, no item 2.7, que contém 16 variáveis e com respostas quantificadas pelas frequências da tabela likert conforme indicado no quadro 11, à página 80 e neste agrupadas as frequências em três períodos conforme análise dos gráficos a seguir.

Tabela 11– MBI-GS - Inventário Burnout Maslach - General Survey – em Frequências - %

Variáveis	Frequências %		
	Anual	Mensal	Semanal
4.1– Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho	24,5	42,5	33,0
4.2- Sinto-me exausto no final do dia de trabalho	22,0	35,5	42,5
4.3- Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho	38,0	33,0	29,0
4.4- Trabalhar o dia todo é realmente uma tensão para mim	45,5	29,0	25,5
4.5- Posso efetivamente resolver os problemas que surgem no meu trabalho	7,0	26,0	67,0
4.6- Sinto-me exausto(a) do meu trabalho	46,0	29,0	25,0
4.7- Sinto que estou dando uma contribuição eficaz ao o que esta organização faz	6,0	23,0	71,0
4.8- Me tornei menos interessado(a) no meu trabalho desde que comecei neste trabalho	61,0	19,0	20,0
4.9- Tornei me menos entusiasmado(a) com o meu trabalho	53,0	21,5	25,5
4.10- Na minha opinião, eu sou bom(a) no meu trabalho	3,0	16,0	81,0
4.11- Sinto-me entusiasmado(a) quando realizo algo no meu trabalho	4,5	15,5	80,0
4.12- Realizei muitas coisas valorosas neste trabalho	2,5	10,0	87,5
4.13- Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado(a)	34,5	20,5	45,0
4.14- Tornei-me mais cínico(a) sobre se meu trabalho contribui com alguma coisa	57,0	31,0	12,0
4.15- Eu duvido da importância do meu trabalho	73,0	15,5	11,5
4.16- No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente em fazer as coisas	5,0	19,0	76,0
Soma dos percentuais das frequências no período	482,5	386,0	731,5
Percentual médio das frequências nos períodos	30,2	24,1	45,7

Fonte: O autor (2021)

Para análise dos dados constantes à Tabela 10, referente às respostas do Questionário 4 – MBS-GS - Inventário Burnout Maslach - General Survey, foi classificada pelos construtos da Síndrome de Burnout, Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia Profissional, conforme segue.

Tabela 12 – Inventário Burnout Maslach - GS (General Survey) – nas Frequências - % - Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia Profissional

Variáveis	Frequências %		
	Anual	Mensal	Semanal
Exaustão Emocional			
4.1– Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho	24,5	42,5	33,0
4.2- Sinto-me exausto no final do dia de trabalho	22,0	35,5	42,5
4.3- Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho	38,0	33,0	29,0
4.4- Trabalhar o dia todo é realmente uma tensão para mim	45,5	29,0	25,5
4.6- Sinto-me exausto(a) do meu trabalho	46,0	29,0	25,0
Soma dos percentuais das frequências no período	176,0	169,0	155,0
Percentual médio das frequências nos períodos	35,2	33,8	31,0
Percentual médio das frequências nos períodos à curto Prazo	64,8		
Cinismo			
4.8- Me tornei menos interessado(a) no meu trabalho desde que comecei neste trabalho	61,0	19,0	20,0
4.9- Tornei me menos entusiasmado(a) com o meu trabalho	53,0	21,5	25,5
4.13- Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado(a)	34,5	20,5	45,0
4.14- Tornei-me mais cínico(a) sobre se meu trabalho contribui com alguma coisa	57,0	31,0	12,0
4.15- Eu duvido da importância do meu trabalho	73,0	15,5	11,5
Soma dos percentuais das frequências no período	278,5	107,5	114,0
Percentual médio das frequências nos períodos	55,7	21,5	22,8
Percentual médio das frequências nos períodos à curto Prazo	44,3		

Eficácia Profissional			
4.5- Posso efetivamente resolver os problemas que surgem no meu trabalho	7,0	26,0	67,0
4.7- Sinto que estou dando uma contribuição eficaz ao o que esta organização faz	6,0	23,0	71,0
4.10- Na minha opinião, eu sou bom(a) no meu trabalho	3,0	16,0	81,0
4.11- Sinto-me entusiasmado(a) quando realizo algo no meu trabalho	4,5	15,5	80,0
4.12- Realizei muitas coisas valorosas neste trabalho	2,5	10,0	87,5
4.16- No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente em fazer as coisas	5,0	19,0	76,0
Soma dos percentuais das frequências no período	28,0	109,5	462,5
Percentual médio das frequências nos períodos	4,8	18,2	77,0
Percentual médio das frequências nos períodos à curto Prazo	95,2		

Fonte: O autor (2021)

Para a definição dos índices que podem indicar a presença da Síndrome de Burnout nas respostas dos pesquisados no *Inventário Burnout Maslach - GS (General Survey)*, se faz latente analisar o percentual de frequência por período, como já indicado, e destes os períodos mais indicativos, que são os períodos mensal e semanal, denominados “*curto prazo*”.

Na análise das respostas ao inventário acima nominado sobre a “*Síndrome de Burnout*”, os percentuais das frequências no período de *curto prazo (semanal e mensal)*, estão por ordem percentual decrescente a Exaustão Emocional e o Cinismo, enquanto a Eficácia Profissional está em ordem crescente, conforme indicado a seguir.

1- Nas questões relacionadas à *Exaustão Emocional*:

a) 4.2- “*Sinto-me exausto no final do dia de trabalho*”, nas frequências: mensal 42,5% e semanal, 33,0% representando **75,5%** dos respondentes;

b) 4.1- “*Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho*”, nas frequências: mensal 42,5% e semanal, 33,0% representando **75,0%** dos respondentes;

c) 4.3- “*Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho*”, nas frequências: mensal 33,0% e semanal, 29,0% representando **62,0%** dos respondentes;

d) 4.4- “*Trabalhar o dia todo é realmente uma tensão para mim*”, nas frequências: mensal 29,0% e semanal, 25,5% representando **54,5%** dos respondentes;

e) 4.6- “*Sinto-me exausto(a) do meu trabalho*”, nas frequências: mensal 29,0% e semanal, 25,0% representando **54,%** dos respondentes;

Nas questões relacionadas à *Exaustão Emocional*, as respostas às variáveis apresentaram a percepção média para os três períodos **de 64,8%**,

2- Nas questões relacionadas ao *Cinismo*:

a) 4.13- “*Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado(a)*”, nas frequências: mensal 20,5% e 45,0 semanal, representando **65,5%** dos pesquisados;

b) 4.9- “*Tornei me menos entusiasmado(a) com o meu trabalho*”, nas frequências: mensal 21,5% e semanal 25,5% representando **47,0%** dos respondentes;

c) 4.14- “*Tornei-me mais cínico(a) sobre se meu trabalho contribui com alguma coisa*”, nas frequências: mensal 31,0% e semanal 12,0%, representando **43,0%** dos respondentes;

d) 4.8- “*Me tornei menos interessado(a) no meu trabalho desde que comecei neste trabalho*”, nas frequências: mensal 19,0% e semanal 20,0%, representando **39%** dos respondentes;

e) 4.15- “*Eu duvido da importância do meu trabalho*”, nas frequências: mensal 15,5% e semanal 11,5%, representando **27,0%** dos pesquisados;

Nas questões relacionadas ao *Cinismo*, as respostas às variáveis apresentaram a percepção média para os três períodos, **de 44,3%**.

3- Nas questões relacionadas à *Eficácia Profissional*:

a) 4.5- “*Posso efetivamente resolver os problemas que surgem no meu trabalho*”, nas frequências: mensal 26,0% e semanal 67,0%, representando **93%** dos respondentes;

b) 4.7- “*Sinto que estou dando uma contribuição eficaz ao o que esta organização faz*”, nas frequências: mensal 23,0% e semanal 71,0%, representando **94,0%** dos respondentes;

c) 4.16- “*No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente em fazer as coisas*”, nas frequências: mensal 19,0% e 76,0% semanal, representando **95,0%** dos pesquisados;

d) 4.11- “*Sinto-me entusiasmado(a) quando realizo algo no meu trabalho*”, nas frequências: mensal 15,5% e 80,0% semanal, representando **95,5%** dos pesquisados;

e) 4.10- “*Na minha opinião, eu sou bom(a) no meu trabalho*”, nas frequências: mensal 16,0% e 81,0% semanal, representando **97,%** dos pesquisados;

f) 4.12- “*Realizei muitas coisas valorosas neste trabalho*”, nas frequências: mensal 10,0% e 87,5% semanal, representando **97,5%** dos pesquisados;

Nas questões relacionadas com a percepção da *Eficácia Profissional*, as respostas às variáveis apresentaram a percepção média para os três períodos **de 95,2%**.

A seguir, a tabela 11, o MBI-GS – Inventário Burnout Maslach – General Survey, apresenta dados para análise das respostas às variáveis com menores frequências percentuais.

Tabela 13– Inventário Burnout Maslach - GS (General Survey) – as menores frequências - %

Variáveis	Frequências %		
	Anual	Mensal	Semanal
4.1– Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho	24,5	-	-
4.2- Sinto-me exausto no final do dia de trabalho	22,0	-	-
4.3- Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho	-	-	29,0
4.4- Trabalhar o dia todo é realmente uma tensão para mim	-	-	25,5
4.5- Posso efetivamente resolver os problemas que surgem no meu trabalho	7,0	-	-
4.6- Sinto-me exausto(a) do meu trabalho	-	-	25,0
4.7- Sinto que estou dando uma contribuição eficaz ao o que esta organização faz	6,0	-	-
4.8- Me tornei menos interessado(a) no meu trabalho desde que comecei neste trabalho	-	19,0	-
4.9- Tornei me menos entusiasmado(a) com o meu trabalho	-	21,5	-
4.10- Na minha opinião, eu sou bom(a) no meu trabalho	3,0	-	-
4.11- Sinto-me entusiasmado(a) quando realizo algo no meu trabalho	4,5	-	-
4.12- Realizei muitas coisas valorosas neste trabalho	2,5	-	-
4.13- Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado(a)	-	20,5	-
4.14- Tornei-me mais cínico(a) sobre se meu trabalho contribui com alguma coisa	-	-	12,0
4.15- Eu duvido da importância do meu trabalho	-	-	11,5
4.16- No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente em fazer as coisas	5,0	-	-
Soma dos percentuais nos períodos com menor frequência	74,5	61,0	103,0
Percentual médio nos períodos com menor frequência	9,3	20,3	20,6
Média geral % das variáveis com menor frequência nos períodos	16,7		

Fonte: O autor (2021)

Na análise das respostas aos inquiridos na pesquisa sobre a Síndrome de Burnout, destacam-se dentre os percentuais de *menores* frequências nos períodos, três questões que se apresentam “*semanalmente*”:

a) 4.1– “*Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho*”, com **29,0%** dos respondentes.

b) 4.4– “*Trabalhar o dia todo é realmente uma tensão para mim*”, com **25,5%**, dos respondentes e

c) 4.6– “*Sinto-me exausto(a) do meu trabalho*”, com **25,0%** dos respondentes;

Na tabela, os dados para análise das respostas às variáveis com menores frequências percentuais, obtiveram a média dos três períodos de **16,7%**, dos respondentes.

A seguir, a Tabela 12, o MBI-GS – Inventário Burnout Maslach – General Survey, apresenta dados para análise das respostas às variáveis com frequências percentuais intermediárias entre os três períodos.

Tabela 14 – Inventário Burnout Maslach - GS (General Survey) – as frequências - % - intermediárias

Variáveis	Frequências %		
	Anual	Mensal	Semanal
4.1– Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho	-	-	33,0
4.2- Sinto-me exausto no final do dia de trabalho	-	35,5	-
4.3- Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho	-	33,0	-
4.4- Trabalhar o dia todo é realmente uma tensão para mim	-	29,0	-
4.5- Posso efetivamente resolver os problemas que surgem no meu trabalho	-	26,0	-
4.6- Sinto-me exausto(a) do meu trabalho	-	29,0	-
4.7- Sinto que estou dando uma contribuição eficaz ao o que esta organização faz	-	23,0	-
4.8- Me tornei menos interessado(a) no meu trabalho desde que comecei neste trabalho	-	-	20,0
4.9- Tornei me menos entusiasmado(a) com o meu trabalho	-	-	25,5
4.10- Na minha opinião, eu sou bom(a) no meu trabalho	-	16,0	-
4.11- Sinto-me entusiasmado(a) quando realizo algo no meu trabalho	-	15,5	-
4.12- Realizei muitas coisas valiosas neste trabalho	-	10,0	-

4.13- Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado(a)	34,5	-	-
4.14- Tornei-me mais cínico(a) sobre se meu trabalho contribui com alguma coisa	-	31,0	-
4.15- Eu duvido da importância do meu trabalho	-	15,5	-
4.16- No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente em fazer as coisas	-	19,0	-
Número de variáveis com frequência % intermediária nos períodos	1	12	3
Soma - percentuais com frequência % intermediária nos períodos	34,5	254,0	78,5
Percentual médio das frequências nos períodos	34,5	21,1	26,1
Média geral das variáveis com frequência % intermediária nos períodos	29,1		

Fonte: O autor (2021)

Na análise das respostas dos questionados na pesquisa sobre a Síndrome de Burnout, destacam-se dentre os percentuais de frequências *intermediário* nos períodos, três questões com os seguintes resultados:

a) 4.1– “*Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho*”, que apresentou-se *semanalmente* nas respostas de **33,0%** dos respondentes.

b) 4.2- “*Sinto-me exausto no final do dia de trabalho*”, que apresentou-se *mensalmente* para **35,5%** dos respondentes.

c) 4.14- “*Tornei-me mais cínico(a) sobre se meu trabalho contribui com alguma coisa*”, que apresentou-se *mensalmente* para **31,0%** dos inquiridos.

Constatado nessa tabela de dados para análise das respostas às variáveis com percentuais de frequência *intermediária* dos períodos, que a média foi de **29,1%**, dos respondentes.

A seguir, a Tabela 13, o MBI-GS – Inventário Burnout Maslach – General Survey, apresenta dados para análise das respostas às variáveis com maiores frequências percentuais.

Tabela 15 – Inventário Burnout Maslach - GS (General Survey) – as maiores frequências - %

Variáveis	Frequências %		
	Anual	Mensal	Semanal
4.1– Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho	-	42,5	-

4.2- Sinto-me exausto no final do dia de trabalho	-	-	42,5
4.3- Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho	38,0	-	-
4.4- Trabalhar o dia todo é realmente uma tensão para mim	45,5	-	-
4.5- Posso efetivamente resolver os problemas que surgem no meu trabalho	-	-	67,0
4.6- Sinto-me exausto(a) do meu trabalho	46,0	-	-
4.7- Sinto que estou dando uma contribuição eficaz ao o que esta organização faz	-	-	71,0
4.8- Me tornei menos interessado(a) no meu trabalho desde que comecei neste trabalho	61,0	-	-
4.9- Tornei me menos entusiasmado(a) com o meu trabalho	53,0	-	-
4.10- Na minha opinião, eu sou bom(a) no meu trabalho	-	-	81,0
4.11- Sinto-me entusiasmado(a) quando realizo algo no meu trabalho	-	-	80,0
4.12- Realizei muitas coisas valorosas neste trabalho	-	-	87,5
4.13- Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado(a)	-	-	45,0
4.14- Tornei-me mais cínico(a) sobre se meu trabalho contribui com alguma coisa	57,0	-	-
4.15- Eu duvido da importância do meu trabalho	73,0	-	-
4.16- No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente em fazer as coisas	-	-	76,0
Número de variáveis com frequência % - maiores nos períodos	7	1	8
Soma dos percentuais das - maiores frequências por período	373,5	42,5	550,0
Percentual médio das maiores frequências por período	53,3	42,5	68,7
Média geral das variáveis com maior frequência -% nos períodos	54,8		

Fonte: O autor (2021)

Na análise das respostas aos questionados na pesquisa sobre a Síndrome de Burnout, para os percentuais de *maiores* frequências nos períodos, destacou-se dentre estas, uma questão de cada construto que são a Exaustão Emocional, o Cinismo e a Eficácia Profissional, conforme segue:

a) 4.1– “*Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho*”, que apresentou-se *mensalmente* nas respostas de **42,5%** dos respondentes.

b) 4.13- “*Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado(a)*”, que apresentou-se **semanalmente** para **35,5%** dos respondentes,

c) 4.12- “*Realizei muitas coisas valorosas neste trabalho*”, que apresentou-se **mensalmente** para **87,5%** dos inquiridos.

Na tabela, os dados para análise das respostas às variáveis de maiores frequências percentuais, registraram a média dos três períodos de **54,8%**, dos pesquisados.

As tabelas, do MBI-GS - Inventário Burnout Maslach - General Survey, apresentadas neste item, estão em percentuais de frequências nos períodos anual, mensal e semanal e estes dois últimos considerados de curto prazo embasam o resultados que consta a seguir.

A Tabela 9 registra a percepção dos pesquisados quanto às 16 variáveis com respostas de frequência anual para 30,2%, mensal 24,1% e semanal 47,7% dos respondentes.

A Tabela 10 apresenta a percepção dos pesquisados quanto às variáveis, com respostas de frequência de curto prazo, classificadas nos construtos Exaustão Emocional com 64,8%; Cinismo com 44,3% e Eficácia Profissional com 95,2%.

As Tabelas 11, 12 e 13 apresentam a média das frequências em percentual das respostas classificadas como menor, intermediária e maior, conforme segue: menor 16,7%; intermediária 29,1% e maior 54,8%, respectivamente.

Os resultados apresentados em cada tabela sinalizam para a existência da Síndrome de Burnout que será aferida no item apresentado a seguir.

4.2 Síndrome de Burnout

Para o levantamento de dados, a presente pesquisa utilizou o MBI-GS – Maslach Burnout Inventory – General Survey, utilizada para medição da Síndrome de Burnout em serviços de diferentes naturezas e corroborando a afirmação acima, os pesquisadores Schutte, Toppinen, Kalimo & Schafelli (2000) afirmam que o MBI-GS é um instrumento adequado para medir o burnout em vários grupos ocupacionais e nações.

4.2.1 – Avaliação das Subescalas

A avaliação dos três aspectos da Síndrome de Burnout para o MBI-GS, está demonstrada no Quadro 4, à página nº: 71, nas subescalas de Exaustão Emocional (EE), que avalia sentimentos de estar emocionalmente sobrecarregado e exausto por um trabalho; Cinismo (CY), reflete indiferença ou uma atitude distante em relação ao trabalho e a subescala de Eficácia Profissional (PE) avalia sentimentos de competência e realização pessoal em seu trabalho com as pessoas.

A frequência com que o respondente experimenta sentimentos relacionados a cada subescala é avaliada usando a escala likert de sete pontos, de zero nunca, a seis todos os dias. A recomendação é que para a Eficácia Profissional se utilize cálculos diretos de pontuações de itens, em vez de se utilizar da Eficácia Profissional Diminuída com base em itens invertidos. Burnout é conceituada como uma variável contínua, variando de baixo, moderado e alto grau de sentimento experimentado. Não é vista como uma variável dicotômica, que está presente ou ausente.

Para a interpretação para o nível de burnout, esse está classificado da forma seguinte:

a) Para a interpretação de um alto grau de burnout, este é refletido em altas pontuações nas subescalas de Exaustão Emocional e Cinismo e em notas baixas na subescala de Eficácia Profissional.

b) Para o grau moderado de burnout, há que estar nas três subescalas a pontuação média.

c) Para uma baixa graduação de burnout, as referências das pontuações estarão baixas nas subescalas de Exaustão Emocional e Cinismo e altas na subescala de Eficácia Profissional.

Assim, as pontuações são consideradas altas se estiverem no terço superior da distribuição normativa, média se estiverem no terço médio e baixa se estiverem no terço inferior, conforme indicado no Quadro 4, à folha nº: 67. Para as relações entre os três aspectos do burnout, os escores para cada subescala são considerados separadamente e não são combinados em uma única pontuação total. Assim, três pontuações são computadas para cada entrevistado. Essa forma de pontuação gradual, análise e definição do nível de burnout está em conformidade com os ensinamentos de Maslach, Jackson e Leiter (1996).

Em estudos de Salanova, M., WB Schaufeli, WB., Llorens, S., Peiro, JM. & Grau, R. 2001, afirmam que altas pontuações em exaustão emocional e cinismo e baixas pontuações em eficácia profissional, são indicações de ‘burnout’.

Em estudos de área profissional similar a esta pesquisa foi desenvolvida com auditores independentes por Bernd e Beuren (2017), evidenciando que as três dimensões do Burnout (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal) apresentaram-se em níveis baixo, moderado e alto. Porém, houve predominância de níveis baixos a moderados da síndrome para cada uma das três dimensões. Os resultados indicam a necessidade de cuidados com situações que propiciam a exaustão emocional, fator que mais apresentou tendências em nível moderado e alto no Burnout, ainda mais por ser considerada como primeiro fator causador do surgimento dessa síndrome.

Também em estudo com profissionais de auditoria, Kingori, J. (2016), afirma que os resultados de sua pesquisa indicam que embora as empresas de auditoria precisem continuar a tentar incentivar seus funcionários a relatar o tempo correto trabalhado para seus clientes, eles precisam se preocupar mais com os funcionários que podem adquirir a Síndrome de Burnout como resultado de muita pressão de tempo. Eles devem observar os primeiros sinais de exaustão emocional e lidar com eles antes que esses auditores se envolvam em comportamentos que coloquem a empresa em risco de uma falha na auditoria.

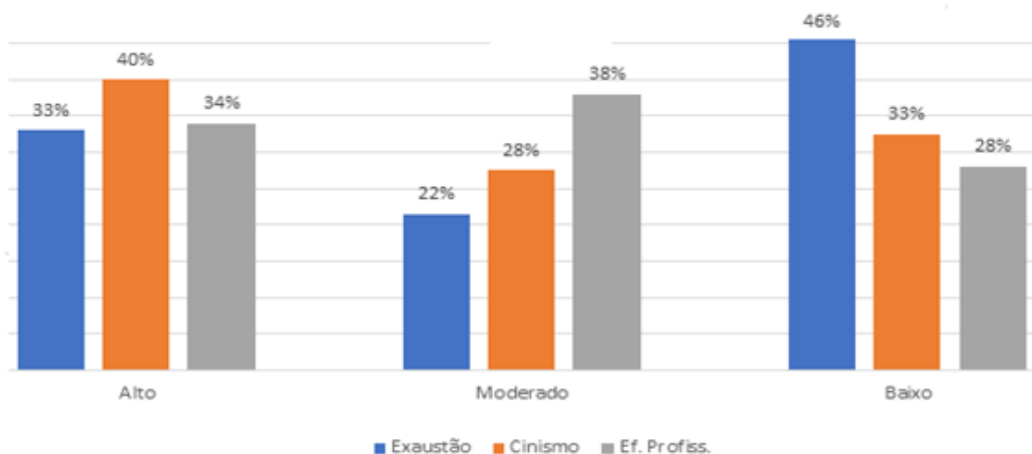
Conforme orientações contidas neste item sobre a avaliação das subescalas, apresenta-se os resultados na Tabela 14, utilizada como base na interpretação das escalas para captura de indicativos da Síndrome de Burnout, conforme consta no Quadro 4, à página nº: 66.

Tabela 16 – Mensuração da Síndrome de Burnout

Escola Burnout	Exaustão	%	IND	Cinismo	%	Ind.	Ef. Profissional	%	Ind.
Alto	66	33%	↑	80	40%	↑	68	34%	↓
Moderado	43	22%		55	28%		76	38%	
Baixo	91	46%		65	33%		56	28%	
Total Participantes	200	100%		200	100%		200	100%	

Fonte: O autor (2021)

Gráfico de Burnout



Fonte: O autor (2021)

A Tabela 16, com dados para a mensuração da Síndrome de Burnout, utilizando o MBI – Maslach Burnout Inventory – General Survey, foi aplicado a 200 Auditores Fiscais Tributários da Receita Estadual do Paraná e apresentados os construtos Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia Profissional, de acordo com os achados de Maslach e Leiter (1999) ensinam que em geral, os componentes de exaustão e cinismo da síndrome surgem de demandas e

conflitos que confrontam os trabalhadores, enquanto a ineficácia profissional é influenciada pela falta de apoio social e oportunidades de desenvolvimento profissional.

Para o construto “Exaustão Emocional”, constituído de cinco itens, os escores padronizados indicam a frequência da escala de burnout no nível baixo em 46,% , que representa 91 respondentes, para o nível moderado 22%, que representa 43 respondentes e no nível de alta intensidade para burnout, 33% , que representa 66 respondentes. Infere-se que as frequências moderada e alta somam 55%, superando a escala de baixa frequência.

O construto “Cinismo” é constituído de cinco itens, e os escores indicam a frequência da escala de burnout no nível baixo em 33% , que representa 65 respondentes, para o nível moderado 28%, que representa 55 respondentes e no nível de alta frequência para burnout, 40% , que representa 80 respondentes. Infere-se que as frequências moderada e alta somam 68%, superando a escala de baixa frequência.

O construto “Eficácia Profissional” é constituído de seis itens, e os escores indicam a frequência da escala de burnout no nível baixo em 28% , que representa 56 respondentes, para o nível moderado 38%, que representa 76 respondentes e no nível de alta frequência 34% , que representa 68 respondentes. Infere-se que para análise deste, inverte-se a escala para quanto maior a frequência, maior a eficácia no profissional e quanto menor a frequência, menor a eficácia profissional e os resultados foram que as frequências moderada e baixa somam 66%, superando a escala de alta frequência.

Pelos resultados apurados nesta pesquisa, constata-se indicadores para a Síndrome de Burnout nos três construtos, sendo Exaustão Emocional e Cinismo em moderados e altos e a Eficácia Profissional com graduação moderada e baixa. Portanto, há indicativos de necessidade de cuidados com os três fatores, tanto para a prevenção como para o tratamento da Síndrome de Burnout.

A indicação da existência da Síndrome de Burnout na pesquisa desenvolvida em auditores fiscais tributários públicos da Receita Estadual do Estado do Paraná e conforme o demonstrado no item 3.3.1, a escolha da Teoria Cognitivo Comportamental (TCC), objetiva contribuir com a recuperação da saúde psíquica e emocional destes profissionais por este instrumento. Assim, o terapeuta cognitivo comportamental objetiva promover a flexibilização cognitiva, por meio de reformulações realistas das situações, cujo resultado é promover a melhora do humor e o engajamento do cliente a comportamentos mais funcionais ou saudáveis (Neufeld & Cavenage, 2010).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a evolução de vários fatores ligados ao serviço público, considerando a tecnológica, a lei de transparência e políticas de recursos humanos com novas conotações, privilegiando outros fatores em detrimento da pessoa humana na prestação dos serviços, as atividades públicas passam por transformações no campo econômico, social e das relações humanas, fazendo com que o significado de prestar serviço público à população tenha uma nova conotação que muitas vezes podem levar ao servidor, pressões tanto internas quanto externas ao ambiente de trabalho e o coloquem cada vez mais exposto a estressores, prejudicando sua saúde psíquica, e por consequência também física. Nesse contexto é que esta pesquisa trouxe contribuições tanto no aspecto conceitual como na mensuração de saúde do auditor público de tributos da Receita Estadual do Estado do Paraná, referente à Síndrome de Burnout.

No aspecto conceitual, foram reunidos mais de vinte tipos de questionários criados para a mensuração da Síndrome de Burnout por pesquisadores tanto nacionais como internacionais, com seus embasamentos teóricos, técnicos e validações e constatou-se que a maioria deles apresenta-se em literatura internacional, cujos modelos são apresentados na pesquisa. A literatura nacional sobre o assunto é ainda pequena se comparada, demonstrando a necessidade que o Brasil tem de avançar e multiplicar as pesquisas sobre este fenômeno importante sobre a saúde do trabalhador. O Brasil tem propostas de validações de questionários para a Síndrome de Burnout, no nível acadêmico, porém, constata-se que não há nenhum inventário para mensuração da síndrome aprovado no SATEPSI – Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos do CFP- Conselho Federal de Psicologia, órgão este que detém a legitimidade para a normatização, avaliação e aprovação dos testes psicológicos utilizados no país, que pode ser consultado no endereço https://satepsi.cfp.org.br/Lista_Testes_Completas.cfm contendo listas com o status “favorável – desfavorável desde, e em avaliação”.

Esta pesquisa tem como objetivo geral conhecer os fenômenos vivenciados pelos auditores fiscais tributários públicos da Receita Estadual do Paraná, que podem estar, em algum grau, acometidos da Síndrome de Burnout e os específicos: a) mensurar os dados coletados e a confiabilidade do inventário utilizado, o MBI – GS Maslach Burnout Inventory – General Survey, proposto por Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson (1996) e b) identificar os efeitos percebidos sobre a saúde física e psíquica, manifestado pelos indicadores mensurados da Síndrome de Burnout, nos auditores fiscais tributários públicos da Receita Estadual do Paraná.

A coleta de dados foi realizada por meio de plataforma digital, com aplicativo on-line com os seguintes instrumentos: a) Questionário Dados Sociodemográficos e Profissionais; b) Questionário Características do Trabalho; c) Questionário Percepção do Trabalho e e) Inventário Maslach Burnout Inventory – General Survey – MBI-GS. O alcance dos objetivos foi obtido pela análise dos dados constantes dos instrumentos analisados e aferição de sua robustez e consistência.

Os resultados do questionário Dados Sociodemográficos e Profissionais demonstram que a classe de profissionais está representada pela maioria de homens com 79%. Não há no quadro funcional representantes nas idades entre 20 à 30 anos; entre 31 à 40 anos, 11,5%; entre 41 à 50 anos, 19% e acima de 50 anos, está a maioria dos componentes do quadro funcional com 69,5%. O Estado Civil é representado por 89% com Companheiro(a) e 11% sem Companheiro(a) e destes 74,5% possuem filhos e destes 14% declaram-se com filhos e netos. A Titulação destes profissionais é composta de 22% com Graduação; 65,5% com Especialização; 12% com Mestrado; 5% com Doutorado e não há representantes com Pós-Doutorado.

O questionário de Percepção do Trabalho apresenta nos quesitos: Trabalhar em sala: 22,5% e sozinho a maioria representando 77,5% ; no Atendimento ao público a maior parte do tempo: 17% atendem público externo e 83%, não atendem público externo; com referência ao Tempo de serviço na instituição: 17,5% estão entre 01 à 10 anos; entre 11 à 20 anos não há representantes; a maioria da classe funcional 68,5% estão entre 21 à 30 anos e 14% estão acima de 30 anos de tempo de serviço. Como os requisitos básicos para o direito a aposentadoria são a idade mínima de 60 anos e 35 anos de contribuição, indica que na década vindoura aproximadamente 83% do quadro funcional terá cumprido os requisitos para a aposentadoria. No item Lotação: 13% estão no setor de Tributação; 14% na Arrecadação; 39% na Fiscalização; 11% nas Agências de Renda e em Outras 23%. As respostas quanto ao Posto Hierárquico: 46,5% declaram ser Funcionário(a) de apoio; 15% Chefias de (Setor-Agência-Outros); 5,5% Inspetor(a) (Regional-Geral-Outros); 5% Assessor(a) (Regional-Geral-Outros); 5% Delegado(a) Regional e 22,5% Outros. A Carga-horária semanal é de 40 horas para 95% e Outras representa 5%. Declaram exercer outras atividades profissionais 9%. Quanto a ter a presença no ambiente de trabalho de superior hierárquico, 69,5% declaram que ter e 30,5% declara não ter.

O instrumento denominado Percepção do Trabalho apresenta consistência interna e na matriz de dados coletados dos 200 participantes da pesquisa, o alfa de **cronbach (0,815)** que

está entre 0,70 -0,90, coeficiente já encontrado em estudos anteriores (Maslach & Jackson , 1981) que investigou a mesma linha de pesquisa. Alinhado à robustez do teste **Anova ao nível de 1%**, que demonstra significância estatística no conjunto de informações relativas às variabilidades, ainda assim os **testes KMO (0,904) e Bartlet (0,000)** não violam os pressupostos, pois seus valores encontram-se dentro do esperado. Também a análise fatorial confirmatória possui variação total explicada de 67% e a maior parte dos valores de comunalidades de cada item do questionário apresenta-se maior que 0,50, o que indica, no geral, um forte poder explicativo de cada variável. Sequencialmente as cargas fatoriais distribuídas em três componentes apresentam-se satisfatórias, pois possuem alto valores em sua maioria. Por fim, de acordo com os testes estatísticos, o instrumento utilizado é válido e confiável para captação da percepção do trabalho da amostra em estudo e na análise de cada item do questionário, é relevante observar que desvio padrão, não apresenta grandes dispersões.

O instrumento denominado MBI-GS - Inventário Maslach Burnout Inventory – General Survey foi utilizado para a mensuração de burnout e está estruturado em três dimensões, que são os construtos: Exaustão Emocional; Cinismo e Eficácia Profissional. Na apuração dos resultados, cada dimensão é mensurada individualmente para a avaliação das relações entre os três aspectos do burnout e os escores de cada subescala são considerados separadamente com a pontuação para cada dimensão burnout que é classificada em baixa, moderada ou alta, por isso não são combinados em uma única pontuação total.

O alcance dos objetivos da pesquisa foi corroborado pelos resultados apresentados pelo MBI-GS - Inventário Maslach Burnout Inventory – General Survey, instrumento que apresentou robustez e consistência. Apurou-se consistência interna, confiabilidade e validade , visto que o alfa de **cronbach (0,770)** encaixa no intervalo aceito pela literatura (0,70 -0,90). Os testes **Anova (0,000), KMO (0,886) e Bartlet (0,000)**, também são robustos e imprimem significância estatística da matriz de dados, alinhado também a um poder explicativo de 65,98% no que se refere a variabilidades. A análise fatorial confirmatória também por meio dos altos valores, frutos dos resultados da comunalidades e cargas fatoriais condicionam assumir que os dados são robustos e confiáveis, tanto de nível descritivo como também para medir a Síndrome de Burnout.

Os resultados alcançados para o construto “Exaustão Emocional” são constituídos de cinco variáveis, indicam a frequência da escala de níveis de burnout em baixo 46,%, que representa 91 respondentes; nível moderado 22%, que representa 43 respondentes e nível alto, 33% , que representa 66 respondentes. As frequências moderada e alta de burnout representam

55%, superando a escala de baixa frequência. O construto “Cinismo” é constituído de cinco variáveis e os escores indicam a frequência da escala de burnout no nível baixo 33%, que representa 65 respondentes, no nível moderado 28%, que representa 55 respondentes e nível alto 40% , que representa 80 respondentes. As frequências moderada e alta de burnout representam 68%, superando a escala de baixa frequência. O terceiro construto “Eficácia Profissional” é constituído de seis variáveis e os escores indicam a frequência da escala de burnout no nível baixo 28% , que representa 56 respondentes, no nível moderado 38%, que representa 76 respondentes e nível alto 34%, que representa 68 respondentes. Para essa dimensão, quanto menor o índice de eficácia maior o significado burnout, assim, as frequências moderada e baixa com 66%, superam a alta frequência.

Pelos resultados apurados nesta pesquisa, constata-se indicadores para a Síndrome de Burnout nos três construtos, sendo Exaustão Emocional e Cinismo em moderados e altos e a Eficácia Profissional com graduação moderada e baixa. Portanto, há indicativos de necessidade de cuidados, visto que esta classe de profissionais obteve índices compatíveis com a presença da Síndrome de Burnout nas três dimensões.

O estudo e a aplicação desta pesquisa permitiu compreender a mensuração individual dos elementos burnout, assim como análise da relação existente entre as três dimensões para a definição do nível de incidência da Síndrome de Burnout, que neste foi considerado para uma amostra relevante que totalizou 200 respondentes da classe de Auditores Fiscais Tributários da Receita Estadual do Paraná.

As iniciativas para resolução dos casos individuais em que este estudo indicou a presença da Síndrome de Burnout, poderá ser efetuado pela instituição pública a que estes auditores estão vinculados caso haja o interesse da mesma ou pela própria iniciativa do servidor que em ambos os casos, necessariamente deverá ser conduzido por profissionais da área de saúde, sejam médicos, psicólogos ou psiquiatras, que pelas suas competências e conhecimentos aplicarão os instrumentos de sua linha de trabalho.

Pelo que se demonstrou nesta pesquisa, espera-se que possa fomentar mais reflexões sobre o assunto e sugere-se que novas pesquisas sejam efetuadas com novas abordagens nesta e em outras áreas profissionais, para que se expanda ainda mais os conhecimentos sobre a Síndrome de Burnout no Brasil, visto este ser um campo de pesquisa promissor.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abidi, A. R., Mangi, R. A., Soomro, H. J. & Chandio, F. R. (2014). A Meticulous Overview on Job Burnout and It's Effects on Health. *International Journal of Management Sciences* Vol. 3, No. 9, 2014, 683-694
- Abramson, LY, Seligman, MEP, & Teasdale, JD (1978). Desamparo aprendido em humanos: Crítica e reformulação. *Jornal de psicologia anormal*, 87, 49-74.
- Ackerley, G.D, Burnell, J., Holder, D.C & Kurdek, L.A. (1988) Burnout among licensed psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*. 19, 6, 624-631.
- Afonso, Paulo J.A. Burnout e o Significado do Trabalho: A importância das Redes Sociais em Guardas Prisionais. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa, Portugal.2008,
- Akerstedt, T., Knutsson, A., Westerholm, P., Theorell, T., Alfredsson, L., & Kecklund, G. (2002). Dormir distúrbios, estresse no trabalho e horas de trabalho / estudo transversal. *Journal of Psychosomatic Research*, 53, 741 a /748.
- Alves, Marcelo Echenique. Síndrome de Burnout. *Psychiatry on line Brasil*, v.22, n. 9, set. 2017.
- Anderson, M. G. Um estudo das diferenças entre as deficiências de necessidades percebidas, burnout percebido e variáveis de base selecionadas para professores em sala de aula. (Dissertação de Doutorado, Universidade de Connecticut, 1980) *Dissertation Abstracts International*, Abril 1981, Vol. 41/10, p. 4218-A (University Microfilms International No. 8106727).
- Araújo, P.O; Santo, E.E E Servo, M.L.S. Análise do estresse e suas implicações no processo de trabalho do enfermeiro. *Diálogos & ciência – Revista da rede de ensino ftc*. ano iii, n. 9, jun. 2009.
- Argolo, J. C. T. et al. A síndrome de Burnout e os valores organizacionais: Um estudo comparativo em Hospitais Universitários. *Psicologia: Reflexão e Critica*, 2002.
- Aris Redó, N. (2009): *El síndrome del burnout en los docentes*. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Internacional de Cataluña.
- Bakker AB, Demerouti E. O modelo Job Demands-Resources: estado do arte. *J Manag Psychol* 2007; 22: 309-28.
- Bandura, A. (1982). Mecanismo de autoeficácia na agência humana. *Psicólogo americano*, 37, 122-147.
- Bandura, A. (2001): Social cognitive theory: An agentive perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Bandura. A. (1977) 'Self-efficacy", *Psychotopcal Review*, 84,191-215.
- Barbetta, A. P. (2001). *Estatística aplicada às ciências sociais*. Florianópolis: UFSC.
- Batista, J.B.V., Carlotto, M. S., Coutinho, A.S. & Augusto, L. G. S. (2010). Prevalência da Síndrome de Burnout e fatores sociodemográficos e laborais em professores de escolas municipais da cidade de João Pessoa, PB. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 13(3), 502-512.

- Batista, K. M., & Bianchi, E. R. F. (2006). Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(4), 534-539.
- Beck, Judith S et al. *Terapia cognitivo-comportamental: teoria e prática*. 2.ed. Porto Alegre: Artes Medicas, 2013.
- Bekker, M. H. J., Croon, M. A., & Bressers, B. (2005). Envolvimento da puericultura, características do trabalho, gênero e atitudes no trabalho como preditores de exaustão emocional e ausência de doença
- Benevides-Pereira, A.M.T. (1994). Características de personalidade de profissionais da área de psicologia: uma contribuição à seleção e/ou orientação a estudantes de psicologia. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. São Paulo.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). (org.). *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Benevides-Pereira, A.M.T. (2003). O Estado da Arte do Burnout no Brasil. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1, 1, 4-11.
- Benevides-Pereira, A.M.T. (2009). O CBP-R em português: Instrumento para a avaliação do burnout em professores. Anais do IX Congresso Nacional de Educação – EDUCERE e III Encontro Sul Brasileiro de Psicopedagogia. Disponível.
- Benevides-Pereira, A.M.T.; Moreno-Jiménez, B.; Garrosa-Hernández, E.; González, J.L. (2006). Un estudio transcultural acerca de los procesos de estrés y burnout en profesores, *Interpsiquis*.
- Benevides-Pereira, A.M.T.; Yamashita, D. & Takahashi, R.M. (2010). E os educadores, como estão? *Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Ensino de Ciências da Saúde e do Ambiente*, 3 (3), 151-170.
- Bernd, D. C.; Beuren, I. M. (2017). A síndrome de Burnout está associada ao trabalho dos auditores internos? *Gestão & Regionalidade*, v. 33, n. 99, p. 146-169.
- Borges, A. B. & Carlotto, M. S. (2004). Síndrome de *burnout* e fatores de estresse em estudantes de um curso técnico de enfermagem. *Aletheia*, 19, 45-56.
- Broufenbrenner U. : *A Ecologia do Desenvolvimento Humano*. Harvard University 1979
- Buunk, R. J. i Schaufeli, W.B. (1993): *Burnout: A perspective from social comparison theory*. Dins Mansilla Izquierdo, F. *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Pàgina revisada per internet en 2011, www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/
- Buzzetti Bravo, M. (2005): *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A. G. de Chile*. Memoria para optar al título de Psicólogo, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- Byrne, B. (1993a). Burnout: teste da validade, replicação e invariância da estrutura causal entre professores de nível fundamental, médio e médio. *American Educational Research Journal*, 31 (3), 645-673.
- Byrne, B. (1993b). Inventário de Burnout de Maslach: testando a validade fatorial e a invariância entre professores do ensino fundamental, médio e médio. *Jornal de Psicologia Ocupacional e Organizacional*, 66, 197-212.

- Calderero, A. R. L., Miasso, A. I., & Corradi-Webster, C. M. (2008). Estresse e estratégias de enfrentamento em uma equipe de enfermagem de Pronto Atendimento. *Revista Eletrônica De Enfermagem*, 10(1):51-62
- Cid-11 Implementação ou Guia de Transição, Genebra: Organização Mundial da Saúde; 2019; Licença: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. Disponível em <https://icd.who.int/dev11/l-m/en#/?view=V227>. Acesso em 17, jul. 2020.
- Caplan G, Killea M.: Support systems and mental help. New York: Grume & Stratton 1976.
- Carlotto, M. S. & Câmara S. G. (2006). Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários brasileiros. *Psico-USF*, V. 9, N. 1, P 167-173.
- Carlotto, M. S. & Gobbi, M. D. (1999). Síndrome de *burnout*: um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho? *Aletheia*, 10, 103-104.
- Carlotto, M. S. (2011). Síndrome de Burnout em Professores: Prevalência e Fatores Associados. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. V. 27 n.4, 403-410.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2004). Análise fatorial do Malasch Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*, 9(3), 499-505.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2008). Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. *Psico-PUCRS*, 39(2), 152-158.
- Carlotto, M. S., Nakamura, A. P. & Câmara, S. G. (2006). Síndrome de burnout em estudantes universitários da área da saúde. *Psico*, 37(1), 57-62.
- Carlotto, M.S.; Palazzo, L.S. (2006). Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores *Cadernos de Saúde Pública*, v.22, n.5, p.1017-1026.
- Carroll JFX .: Burnout de funcionários como forma de disfuncionamento ecológico. *Problemas Contábeis com Drogas* 1979; 8: 24-56.
- Carroll JFX, White WL .: Construção da teoria: integrando fatores pessoais e ambientais dentro de uma estrutura ecológica. In: WS Paine (Ed). *Estresse no trabalho e desgaste*. Beverly Hills, CA: Sábio, 1982.
- Carvalho, Anelisa Vaz, 2019. *Terapia cognitivo-comportamental na síndrome de Burnout: contextualização e intervenções*. Novo Hamburgo: sinopsys, 2019.
- Carvalho, D.V.; Lima, F.C.A.; LIA, E.D.R.P. *Enfermagem em setor fechado: estresse ocupacional*. REME Rev Min Enferm, v.8, n.2, p. 290-4, mai.-jun. 2004.
- Cherniss C.: Cultural trends: Political, economic, and historical roots of problem. In: WS Paine (Ed). *Job stress and burnout*. Beverly Hills, CA: Sage 1982.
- Cherniss, C. (1993). Papel da autoeficácia profissional na etiologia e melhoria do burnout. Em W. B. Schaufeli, C. Maslach, Sf T. Marek (Eds.), *Burnout profissional: desenvolvimentos recentes em teoria e pesquisa* (pp. 135-149). Washington, DC: Taylor Francis
- Cobb S.: Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine* 1976; 38: 300-314.
- Codo, W. *Educação: carinho e trabalho*. Vozes. Petrópolis: Rio de Janeiro, 1999.

- Collins LM, Lanza ST. Latent class and latent transition analysis: with applications in the social, behavioral, and health sciences. New York: Wiley; 2010
- Cooper, C. L. (2007). A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In A. M. Rossi, P. L. Perrewé, & S. L. Sauter (Orgs.), *Qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional* (pp. 3-8). São Paulo: Atlas.
- Cordes C.L., & Dougherty, T.W. (1993). Uma revisão e integração de pesquisas sobre esgotamento de empregos. *Academy of Management Review*, 18 (4) 632-636.
- Costa, J.R, Lima, & Almeida. (2003). Stress no trabalho do enfermeiro. *Rev. esc. enferm. USP* [online]. vol.37, n.3, pp.63-71.
- Costa, K., Simões, L., Souza, N., Andrade, V., Chaves, C., & Lopes, R. (2019). Avaliação dos níveis de ansiedade, estresse e qualidade de vida em acadêmicos de Fisioterapia. *Fisioterapia Brasil*, 20(5), 659-667.
- Costa, M. C. S. P. (2009). *Burnout nos médicos perfil e enquadramento destes doentes*. Tese de Mestrado Integrado em Medicina. Porto: Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto.
- Cox, T. ; Kuk, G. & Leiter, M. B. (1993): Burnout, saúde, estresse no trabalho e salubridade organizacional. Dins W. B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek. *Burnout profissional: desenvolvimentos recentes em teoria e pesquisa*. 177-193.
- Cox, T., Tisserand, M. e Taris, T. (2005). Editorial: A concepção e utilização do burnout: perguntas e orientações. *Work & Stress*, 19 (3), 187–191.
- Cushway, D. (1992). Estresse em estagiários de psicologia clínica. *British Journal of Clinical Psychology*, 31, 169-179.
- Delgado, A. C., Fuentes, J. M. B., Quevedo, M. P. A., Salgado, A. R., Sánchez, A. C., Sanchez, T. S., Velasco, C. A., & Yela, J. R. B. (1993). Revisión teórica del burnout o desgaste profesional en trabajadores de la docencia. *Caesura*, 2, 47-65.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). A validade convergente de dois instrumentos de burnout - Uma análise multi-traço-multimétodo. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12-23.
- Deutsch, C.J. (1985). A survey of therapists' personal problems and treatment. *Professional Psychology: Research and Practice*, 16, 305-315.
- Doménech, B. D. (1995). Introduccion al síndrome “burnout” en profesores y maestros y su abordaje terapeutico. *Psicologia Educativa*, 1(1), 1-16.
- Enzmann, D., Schaufeli, W. B., and Girault, N. (1995) The validity of the Maslach Burnout Inventory in three national samples. In L. Bennett, D. Miller, and M. Ross (eds.), *Health Workers and AIDS: Research, Interventions and Current Issues in Burnout and Response* (pp. 131-150). London: Harwood.
- Enzmann, Dirk., Schaufeli, W. B., Janssen, P. e Rozeman, A. (1998), Dimensionalidade e validade da Medida de Burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 331-351.
- Farber, B. (1983). Psychotherapists' perceptions of stressful patient behavior. *Professional Psychology: Research and Practice*, 14, 697-705.

- Farber, B. A. (2000). *Treatment strategies for different types of teacher burnout*. *Journal of Clinical Psychology*, 56(5), 675–689.
- Farber, B.A. & Heifeltz, L.J. (1981). The satisfactions and stresses of psychotherapeutic work: a factor analytic study. *Professional Psychology: Research and Practice*, 12, 5, 621-630.
- Farber, B.A. & Heifeltz, L.J. (1982). The process and dimensions of Burnout in psychotherapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 13, 293-301.
- Fonte, C. M. S. (2011). Adaptação e validação para português do questionário de Copenhagen Burnout Inventory (CBI). Coimbra.
- Franco, Tânia; Druck, Graça; Seligmann-Silva, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, vol. 35, núm. 122, 2010, pp. 229-248.
- Freudenberger, H. - Staff burn-out. *Journal of Social Issues* 30: 159-165, 1974.
- Freudenberger, H. J. The staff burn-out syndrome. Washington, D.C.: Drug Abuse Council, 1975.
- Freudenberger HJ, Richelson G. (1980). Burn-out: o alto custo de alto desempenho ment. Cidade Jardim: Doubleday.
- Gallego, E. Alvarez e Rios, L. Fernandez. "El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revision de estudios. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.* Vol. XI, N.º 39, 1991, 257-265.
- Garcés, E; López, C. & García-Montalvo, C. (1997): A síndrome de «burnout» e sua evolução: Uma revisão dos principais instrumentos de medida. Madrid.
- Garden AM. Burnout: The effect of psychological type on research finding. *Journal of Occupational Psychology* 1989; 62: 223-234.
- Gil, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.
- Gillespie, D. F. (1982). Correlaciona os tipos de burnout ativo e passivo. *Journal of Social Service Research*, 4(2), 1–16.
- Gil-Monte, P. R. (2005b). A Síndrome de queimar-se pelo trabalho (burnout): uma enfermidade laboral na sociedade de bem estar. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. R.y Peiró, J. M. (1997): *Desgaste Psíquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis S. A
- Gil-Monte, P.R. (2005a). Validade fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) entre profissionais espanhóis. *Revista de Saúde Pública*, 39 (1), 1-8.
- Gold, Y. (1984). A validade fatorial do Maslach Burnout Inventory em uma amostra de professores da Califórnia no ensino fundamental e médio. *Educacional e psicológica Measurement*, 44, 1009-1016.
- Golembiewski, R.T, Hills D, Daly E. Toward the responsive organization. Salt Lake City: Brighton 1979.
- Golembiewski, T. T. & Munzenrider, R. (1988). Fases de burnout: desenvolvimentos em conceitos e aplicações. Nova York: Praeger

- Golembiewski, R. T.; Munzenrider, R. F. & Carter, D. (1983): Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research an parxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-418.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R.F., Scherb, K. & Billingsley. (1992). "Burnout and Psychiatric Cases". *Ansiedade, estresse e enfrentamento* 5: 1: 69-78.
- Gonçalves, Catarina I. R.V. Boas, Dissertação de mestrado integrado em medicina, U. Porto, 2016.
- Grimes, D. A., & Shulz, K. F. (2002). An overview of clinical research: the lay of the land. *The Lancet*, 359, 57-61.
- Guimarães, L. A. M. (2000). Saúde mental, estresse e qualidade de vida no trabalho. In J. C. Souza, L. A. M. Guimarães & S. Grubits (Eds.), *Interdisciplinaridade em saúde mental* (pp.17- 19). Campo Grande: UCDB.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). *Burnout in Organizational Life*. *Journal of Management*, 30(6), 859–879.
- Halbesleben, J. R. B. & Demerouti, E. (2005). A validade de construto de uma medida alternativa de burnout: Investigando a tradução para o inglês do Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress*, 19 (3), 208-220.
- Hammer, J. S., Jones, J. W., Lyons, J. S., Sixsmith, D., & Afficiando, E. (1985). *Measurement of occupational stress in hospital settings: Two validity studies of a measure of self-reported stress in medical emergency rooms*. *General Hospital Psychiatry*, 7(2), 156–162.
- Harrison, B.J. (1999). Você está queimando? *Gestão de captação de recursos*, 30 (3), 25-28.
- Harrison, W. D. (1983): Um modelo de competência social esgotado. Dins A. Martinez Pérez A síndrome do esgotamento. *Evolução conceitual e estado atual da consulta*. *Vivat academia* 112.
- Hayes M. : O contexto organizacional do burnout. Apresentar apresentado na Reunião Anual do Programa. Conselho de Educação para o Serviço Social, 1981.
- Herzberg F., Mausner B, Symderman BB. : A motivação para o trabalho. Nova York: Wiley 1959.
- Hobfoll, S.E. & Freedy, J. (1993): Conversação de recursos: uma teoria geral do estresse aplicada ao nascimento. Dins W.B. Schaufelli, C. Maslach e T. Marek. *Burnout profissional: desenvolvimentos recentes em teoria e pesquisa*. 115-129.
- House UJS. : Estresse no trabalho e apoio social. Reading, Mass: Addison-Wesley 1981.
- Iamamoto. M. V. O. Serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 6ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- Iwanicki, E. F. and Schwab, R. L. (1981). A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 1167-1174.
- Jacques, G.M. Saúde/doença no trabalho do psicólogo. O trabalho do psicólogo no Brasil. Antonio Virgílio Bittencourt Bastos, Sônia Maria Guedes Gondim (organizadores). -Porto Alegre; Artmed, 2010.
- Jennings M (2009) Medical Student Burnout: Interdisciplinary Exploration and Analysis. *Journal of Medical Humanities* 30:253–269.

- Jones, JW (1980). Escala de Burnout de Funcionários para Profissionais de Saúde. Park Ridge, Illinois: London House Inc.
- Jones, J. W. (1981) The burnout syndrome: Current research theory, interventions. Park Ridge, Illinois: London House Press.
- Keen PG. Cognitive Style research: A perspective for integration. Unpublished paper, Sloan School of Management 1982.
- Kelchtermans, G. (1999). Teaching career: between burnout and fading away? Reflections from a narrative and biographical perspective. In R. Vanderbergue & M. A. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher burnout: a source book of international practice and research* (pp. 176-191). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kingori, J. (2016). Comportamentos do trabalho de burnout e auditor em empresas de contabilidade pública Tanzânia. *revisão da gestão de negócios*, 11, 70-97.
- Klein, C.H. & Bloch, K.V. Estudos seccionais. In: Medronho, R.A. Epidemiologia, Rio de Janeiro: Atheneu, 2006. Cap.9. p. 125-150.
- Koeske, G.F. & Koeske, R. D. (1989). Validade de construção do Maslach Burnout Inventory: uma revisão crítica e reconceptualização. *O Journal of Applied Behavioral Science* 25 (2) 131-144.
- Kremer, L., & Hofman, J. E. (1985). Identidade e burnout profissional dos professores. *Pesquisa em Educação*, 34(1), 89-95.
- Kristensen, T., Borritz, M. Villadsen, E. e Christensen, K. B. (2005). *The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout*. *Work & Stress*, 19, 3, 192- 207.
- Kristensen, TS, Bjorner, JB, Christensen, KB e Borg, V. (2004). A distinção entre ritmo de trabalho e horas de trabalho na medição de demandas quantitativas no trabalho. *Trabalho e Stress*, 18, 305Á / 22.
- Kristensen, TS, Borg, V. e Hannerz, H. (2002). Status socioeconômico e ambiente psicossocial do trabalho: resultados de um estudo nacional dinamarquês. *Revista Escandinava de Saúde Pública*, 30, 41Á / 48.
- Lacaz, F. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. *Ciência e saúde Coletiva*, rio de Janeiro, 2000, 5. 151-161.
- Lakatos, Eva Maria; MARCONI, Marina. Fundamentos da Metodologia Científica. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017
- Lautert, Liana. O desgaste profissional do enfermeiro. Salamanca: Universidade Pontifícia Salamanca, 1995. 275p. Tese (Doutorado em Psicologia) - Faculdade de Psicologia, Universidade Pontifícia Salamanca, 1995.
- Leahy, R. L. Terapia cognitiva contemporânea: teoria, pesquisa e prática. Porto Alegre. Artmed, 2010.
- Leiter, M. P., Bakker, A. B., & Maslach, C. (2014). The contemporary context of job burnout. In M. P Leiter, A. B. Bakker, C. Maslach (Eds.), *Burnout at Work: A psychological perspective* (pp.1-9). New York: Psychology Press.
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996) 'Consistency of the burnout construct across occupations', *Anxiety, Stress, and Coping*, 9,229-243.

- Llull, David Sánchez. 2013. Estrategias de afrontamiento del burnout en centros de secundaria. *Educación i Cultura*, 24, 75-93.
- Longás Mayayo, J. (2010): *Una aproximació a l'escola com organització saludable. Anàlisi de la relació entre el context intern del docent i la síndrome d'esgotament professional*. Tesis doctoral. Barcelona:Universitat Ramon Llull.
- Mallett, K., Price, J.H., Jurs, S.G., & Slenker, S. (1991). Relações entre burnout, ansiedade da morte e apoio social em enfermeiros de cuidados paliativos e cuidados intensivos. *Relatórios Psicológicos*, 68 (3, Pt 2), 1347–1359
- Maroco, J. & Tecedor, M. (2009). Inventário de burnout de Maslach para estudantes portugueses. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 10(2), 227-235.
- Maroco, J., Tecedor, M., Martins, P., & Meireles, A. (2008). Estrutura fatorial de segunda ordem da Escala de Burnout de Maslach para estudantes numa amostra portuguesa. *Análise Psicológica*, 4(26), 639-649.
- Martínez, I. M. M. & Pinto, A. M. (2005). Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal y su relación con variables académicas. *Aletheia*, 20, 47-53.
- Martínez, I. M. M., Pinto, A. M. & Silva, A. L. (2000). Burnout em estudantes do ensino superior. *Revista Portuguesa de Psicologia*, 35, 151-167.
- Martínez, I. M. M., Pinto, A. M., Salanova, M. & Silva, A. L. (2002). Burnout em estudantes universitarios de España y Portugal [On-line]. Simpósio “Burnout em contextos educativos”, Universitat Jaume I, Castellón. Disponível em: <www.fsmorente.filos.ucm.es/publicaciones/Iberpsicologia/congreso/programa.htm>. Acesso em: 13.3.03.
- Maslach, C. (1976). «Burned-out», *Human Behavior*, 5 (9), 16-22.
- Maslach, C. (1978). O papel do cliente no esgotamento da equipe. *Journal of Social Issues* processa. 34: 111-124.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: O custo de cuidar*. Penhascos de Englewood, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. Em W.B.Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.19-32). New York: Taylor & Francis.
- Maslach C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In. *Theories of Organizational Stress*, ed. CL Cooper, pp. 68–85. Oxford,UK: Oxford Univ. Pres.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science* 12,5: 189-192.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: news perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1979). A medida do esgotamento experiente. Manuscrito não publicado, Departamento de Psicologia, Universidade da Califórnia, Berkeley.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981a). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, pp. 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981b). *O inventário de Burnout de Maslach*. Edição de pesquisa. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press Inc.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133–135
- Maslach C., & Jackson S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*; 12: 837-851.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. 2nd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press Inc.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1999). *Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresas*. Campinas, SP: Papirus.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1999). *Burnout e engajamento no local de trabalho uma análise contextual*. Editora: JAI Press
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. Em W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp.1-16). New York: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Jackson, S. E & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory: Test manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press Inc.
- Maslach, C., Jackson, S. E., e Leiter, M. P. (2017). *Maslach Burnout Inventory Manual*, 4th Edn. Menlo Park, CA: Mind Garden.
- Maslach, C., Jackson, SE e Schwab, RL (1986). *Pesquisa para Educadores: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. McLaughlin, MW, Pfeifer, RS, Swanson-Owens, D. e Yee, S. (1986). Por que os professores não ensinam. *Phi Delta Kappan*, 67 (6), 420-426.
- Maslach, C., Leiter, M. P., & Jackson, S. E. (2012). Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 296-300. DOI: 10.1002/job.784
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Meier S.T. (1984). A validade de construção do burnout. *J Occupat Psychol*; 57: 211-219.
- Meier, S. T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36(10), 899–910.
- Melnik T. & Atallah, A.N (2011). *Psicologia Baseada em Evidências: Provas Científicas da Efetividade da Psicoterapia*. São Paulo, Brasil: Grupo Gen/Editora Santos
- Melo, W. V.; Sardinha, Aline; Levitan, M. N. O Desenvolvimento das Terapias Cognitivo Comportamentais e a Terceira Onda. In: Carmen Beatriz Neufeld, Eliane Mary de Oliveira Falcone, Bernard Rangé. (Org.). *Procognitiva: Programa de Atualização em Terapia Cognitivo-Comportamental*. 1ed. Porto Alegre: Artmed/Panamericana, 2014, v. 2, p. 9-44.
- Moos RH. A social-ecological perspective on health. In: G Stone (Eds). *Health psychology*. San Francisco: Jossey-Bass 1979.
- Moreno- Jiménez, Matallana & Miralles, (1997). A Avaliação do Burnout. Problemas e Alternativas. O CBB como uma Avaliação de Elementos do Processo. *Journal of Labor Psychology and Organizations*.1997, 13,2,pp 185-207

- Moreno-Jiménez, B., Oliver, C. & Aragoneses, A. (1993). Configuración específica del estrés laboral asistencial en el profesorado de Educación Media. Centro Nacional de Investigación Educativa (CIDE). Manuscrito não publicado
- Moreno-Jiménez, B., Rodriguez, R. B., Alvarez, A. M., & Caballero, T. M. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13(2), 185-207.
- Murofuse, N. T., Abranches, S. S., NAPOLEÃO, A. A. Reflexões sobre estresse e burnout e a relação com a enfermagem. *Rev. Latino-am.Enfermagem*, v.13, n.2, p.255-261, mar.- abr. 2005.
- Navarro, Vera Lucia, & Padilha, Valquíria. (2007). Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. *Psicologia & Sociedade*, 19(spe), 14-20
- Neufeld, C. B., & Cavenage, C. C. (2010). Conceitualização cognitiva de caso: uma proposta de sistematização a partir da prática clínica e da formação de terapeutas cognitivo-comportamentais. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 6(2), 3-36.
- Neves, Ursula (2019). Síndrome de Burnout entra na lista de doenças da OMS. Recuperado em 12 de junho de 2019, de <https://pebmed.com.br/sindrome-de-burnout-entra-na-lista-de-doencas-da-oms/>
- Nie, N.H., Hull, C. H., Jenkins, J. G., Steinbrenner, K., e Bent, D. H. (1975). *SPSS: Pacote estatístico para as ciências sociais* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Organização Internacional do Trabalho; Organização Mundial da Saúde. (1984). *Fatores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo.
- Organização Internacional do Trabalho (2016). *Estresse no local de trabalho: Um desafio coletivo*. Impr. Centro Internacional de Training da OIT, Turim - Itália
- Palazzo, Lílian dos Santos, Carlotto, Mary Sandra, & Aerts, Denise Rangel Ganzo de Castro. (2012). Síndrome de Burnout: estudo de base populacional com servidores do setor público. *Revista de Saúde Pública*, 46(6), 1066-1073. Epub January 28, 2013.
- Pereira, Maria Teresa Benevides. *Elaboração e Validação do ISB – Inventário para Avaliação da Síndrome de Burnout*, Boletim de Psicologia, 2015, Vol. IXX, Nº 142: 059-071
- Perlman, B., & Hartman A. E. (1982). Burnout: Sumary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Perrewé, P.L., Rosen, C.C., & Maslach, C. (2012). Política organizacional e estresse: o desenvolvimento de um modelo de processo. Em G. R. Ferris e D. C. Treadway (Eds.), *Série de fronteiras organizacionais do SIOP. Política nas organizações: considerações de teoria e pesquisa* (p. 213–255)
- Pines, A. (1993): *Burnout: An Existencial Perspective*, dins W. B. Schaufeli, C. Maslach i T. Marek. *Professional burnout: recent developments in theory an research*. 35-55.
- Pines, A.M. (2005). A medida de esgotamento, versão curta. *International Journal of Stress Management*, 12, 78-88.
- Pines, A., & Aronson, E. *Burnout: Do tédio ao crescimento pessoal*. Nova Iorque: Imprensa Livre, 1981.

- Pines, A. M., & Aronson, E. (1983). Combate ao burnout. *Children and Youth Services Review*, 5(3), 263–275.
- Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: Free Press.
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burn-out in mental health settings", *Hospital and Community Psychiatry*, 29, 233-237.
- Powers, S. & Gose, K.F. (1986). Reliability and construct validity of the Maslach Burnout Inventory in a sample of university students. *Educational and Psychological Measurement*, 46, 251-255.
- Quattrochi-Tubin, Jones & Breedlove. (1982). A Síndrome da Queimadura em Conselheiros Geriátricos e Trabalhadores de Serviços, Atividades, Adaptação e Envelhecimento, 3: 1, 65-76.
- Reis, D., Xanthopoulou, D., & Tsaousis, I. (2015). Measuring job and academic burnout with the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Factorial invariance across samples and countries. *Burnout Research*, 2(1), 8-18.
- Roazzi, A. & Carvalho A.D. (2000). Análise da Estrutura de Similaridade da Síndrome de Burnout: Validação da Escala “Maslach Burnout Inventory” em Professores. In *Anais do V Encontro Mineiro de Avaliação Psicológica: Teorização e Prática, VIII Conferências Internacional de Avaliação Psicológica - Formas e Contexto e V Encontro Mineiro de Avaliação Psicológica: Teorização e Prática*, Belo Horizonte, Belo Horizonte: PUC, (pp. 89-115).
- Rubio Jiménez, J. C. (2003): Fontes de estresse, síndrome de Burnout e atitudes disfuncionais em Orientadores de Instituto de Ensino Secundário. Tese doutoral Universidade de Extremadura.
- Rudow, B. (1999). Stress and burnout in the teaching profession: European studies, issues, and research perspectives. In R. Vanderbergue & M. A. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher burnout: a source book of international practice and research* (pp.38-58). Cambridge: Cambridge University Press.
- Salanova, M., WB Schaufeli, WB., Llorens, S., Peiro, JM. & Grau, R. (2001), 'Desde el burnout 'al' engamement ': una nueva perspectiva' [Do esgotamento ao engajamento: Uma nova perspectiva], *Revista de Psicolog´? a del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, pp. 117-134.
- Salanova MY, Llorens S. Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo* 2008; 29(1): 59-67.
- Sampson, J. (1990). Stress survey of clinical psychologists in Scotland. *British Psychological Society Scottish Branch Newsletter*, 11, 10-14.
- Savicki V, Cooley E. Theoretical and research considerations of burnout. *Children and Youth Services Review* 1983; 5 3: 227-236.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., Hoogdoin, K., Schaap, C. & Kadler, A. (2001). Sobre a validade clínica do Maslach Burnout Inventory e a medida de burnout. [versão eletrônica]. *Psychology & Health*, 16, 565-582.
- Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companheiro para estudo e prática: Uma análise crítica* (p. 1998). Londres: Taylor e Francis.

- Schaufeli, W.B., Leiter, M. P., Maslach, C. & Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory – General Survey. Em C. Maslach, S. E. Jackson & M. P. Leiter. *The Maslach Burnout Inventory: Test manual (3rd ed.)* (pp.19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M., & Maslach, C. (2009). Burnout. 35 years of research and practice. *The Career Development International*, 14 (s3), 204-220.
- Schaufeli, W.B., Martinez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M. & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students. *A Cross National Study*, 33(5), 464-481.
- Schaufeli, W.B., Maslach, C. & Marek, T. (1993). Professional burnout: recent developments in theory and research, 151-162.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schuster, M. S., Dias, V. V., & Battistella, L. F. (2015). Inventário de Burnout de Oldenburg: a Influência do Gênero, Ocupação e Supervisão . *RAUnP - Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar*, 8(1), 9-18.
- Schuster, M.S., Dias, V.V., Batistella L.F. & Grohmann, M.Z. (2015). Validação da Escala MBI-GS: Uma Investigação General Survey Sobre a Percepção de Saúde dos Colaboradores. *REGE- Revista de Gestão*, Vol. 22, Issue 3, 403-416.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R. e Schaufeli, W. (2000). A validade fatorial do Burnout de Maslach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* (2000), 73, 53-66
- Schwab, R. L. The relationship of role conflict, role ambiguity, teacher background variables and perceived burnout among teachers. (Dissertação de Doutorado, Universidade de Connecticut, 1980) *Dissertation Abstracts International*, Março 1981, Vol. 41/ 9, p. 3823-A (University Microfilms International No. 8106751).
- Sheri, J. R. & Dodd, D. K. (2003). Student burnout as a function of personality, social support, and workload. *Journal of College Student Development*, 44(3), 291-303.
- Shirom, (2003). A. Job-related burnout: A review. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*. (p. 245–264)
- Silverstein, A. B. (1982). Formas curtas de dois e quatro subtestes da Wechsler Adult Intelligence Scale-Revised. *Jornal de Consultoria e Psicologia Clínica*, 50 (3), 415-418.
- Sirigatti, S. & Stefanile, C. e Menoni, E. (1988). Síndrome di Burnout e caratteristiche di personalità. *Psicologia Applicata*, 187-188, 55-64.
- Tamayo, M. R. & Troccoli, B.T. Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). *Estud. psicol. (Natal)* [online]. 2009, vol.14, n.3, pp.213-221.
- Tecedeiro, M. (2005). Fatores psicológicos na síndrome de burnout: O narcisismo como variável preditora da síndrome. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e Psicopatologia, não publicada. Instituto Superior de Psicologia Aplicada. Lisboa.

- Theorell, T.; Perski, A.A. & Akerstedt, T. Alterações na tensão no trabalho em relação às mudanças no estado psicológico. *Scandinavian Journal Work Environmental Health*, v.14, [s/n], p. 189-96, 1988
- Thompson, M. S.; Page, S. L. i Cooper, C. L. (1993): A test Caver and Scheier's self-control model stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress medicine*, 9(4), 221-225.
- Tomasi, N.G.S; Yamamoto, RM. Metodologia da pesquisa em saúde: fundamentos essenciais. Curitiba: As autoras, 1999.
- Van Rhenen, W., Blonk, R. W. B., van der Klink, J. J. L., van Dijk, F. J. H., & Schaufeli, W. B. (2005). The effect of a cognitive and a physical stress-reducing programme on psychological complaints. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 78(2), 139–148.
- Varma, V. P.(ed.) (1997). *Stress in psychotherapists*. Londres & N.York: Routledge.
- Vieira, Isabela. (2010). Conceito(s) de burnout: questões atuais da pesquisa e a contribuição da clínica. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 35(122), 269-276.
- Ware, JE, Snow, KK, Kosinski, M., & Gandek, B. (1993). Pesquisa de saúde SF-36. Manual e guia de interpretação. Boston: Instituto de Saúde, New England Medical Center.
- Willcock, S. M., Daly, M. G., Tennant, C. C. & Allard, B. J. (2004). Burnout and psychiatric morbidity in new medical graduates. *Medical Journal of Australia*, 181(7), 357-360.
- Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). London: Taylor & Francis

7 Apêndice A – Questionários de pesquisa Burnout

Anexo – I

MBI - Maslach Burnout Inventory

A. Exaustão Emocional

1. Sinto-me emocionalmente desgastado(a) do meu trabalho.
2. Sinto-me esgotado(a) no final do dia de trabalho.
3. Sinto-me cansado(a) quando me levanto de manhã e tenho de enfrentar outro dia de trabalho.
6. Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente uma tensão para mim.
8. Sinto-me esgotado(a) do meu trabalho.
10. Sinto-me frustrado(a) com o meu trabalho.
11. Sinto que estou trabalhando demais no meu trabalho.
16. Trabalhar diretamente com as pessoas me coloca muito stress.
20. Sinto-me como se estivesse no meu limite.

B. Despersonalização

5. Sinto que trato alguns destinatários como se fossem "objectos" impessoais.
10. Tornei-me mais insensível às pessoas desde que aceitei este trabalho.
11. Preocupa-me que este trabalho me esteja me endurecendo emocionalmente.
21. Eu realmente não me importo com o que acontece a alguns destinatários.
22. Sinto que os destinatários me culpam por alguns dos seus problemas.

C. Realização Pessoal

4. Posso entender facilmente como meus destinatários se sentem sobre as coisas.
7. Lido muito eficazmente com os problemas dos meus destinatários.
9. Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.
12. Sinto-me muito vigoroso(a).
17. Posso criar facilmente uma atmosfera descontraída com os meus destinatários.
18. Sinto-me entusiasmado depois de trabalhar em estreita colaboração com os meus destinatários.
19. Realizei muitas coisas que valem a pena neste trabalho.
21. No meu trabalho, lido com problemas emocionais com muita calma.

** Os altos graus de burnout se refletem em pontuações médias altas em A e B, e uma pontuação média baixa em C*

Maslach, C. e Jackson, S.E. A medição do burnout experiente. Manuscrito inédito, Departamento de Psicologia, Universidade da Califórnia, Berkeley, 1979.

Tabela de Maslach e Jackson (1979* pp. 22-23), citado por Iwanicki & Schwab (1981).

Fonte: Iwanicki, E.F. e Shwab, R.L. (1981). A cross validation study of the Maslach Burnout inventory. Educational and Psychological Measurement.

Anexo – II

MBI-HSS - Maslach Burnout Inventory

I-Exaustão Emocional

- 1- Eu me sinto emocionalmente drenado do meu trabalho
- 2- Eu me sinto usado no final do dia de trabalho
- 3- Eu me sinto cansado quando eu me levantar de manhã e ter que enfrentar outro dia no trabalho
- 4- Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente uma tensão para mim.
- 5- Sinto-me exausto do meu trabalho.
- 6- Sinto-me frustrado pelo meu trabalho.
- 7- Sinto que estou trabalhando demais no meu trabalho.
- 8- Trabalhar com pessoas diretamente me estressa muito.
- 9- Sinto como se estivesse no fim da minha corda.

II- Realização Pessoal

- 10- Eu posso facilmente entender como meus recípietes se sentem sobre as coisas
- 11- Eu lido muito efetivamente com os problemas dos meus destinatários
- 12- Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho
- 13- Eu me sinto muito enérgico
- 14- Eu posso facilmente criar uma atmosfera descontraída com meus destinatários
- 15- Eu me sinto exultante depois de trabalhar em estreita colaboração com meus destinatários
- 16- Eu realizei muitas coisas que valem a pena neste trabalho
- 17- No meu trabalho, eu lido com problemas emocionais com muita calma

III-Despersonalização

- 18- Eu sinto que trato alguns destinatários como se fossem 'objetos' impessoais
- 19- Eu me tornei mais insensível com as pessoas desde que aceitei este trabalho.
- 20- Eu me preocupo que este trabalho está me endurecendo emocionalmente
- 21- Eu realmente não me importo com o que acontece com alguns destinatários
- 22- Eu sinto que os destinatários me culpam por alguns de seus problemas

Itens opcionais (quarto fator)

IV. Envolvimento

- 23- Eu me sinto semelhante aos meus destinatários em muitos aspectos
- 24- Eu me sinto pessoalmente envolvido com os problemas dos meus destinatários
- 25- Sinto-me desconfortável com a forma como tratei alguns receptores.

Fonte: Maslach, C. e Jackson, S.E. (1981a). The measurement of experienced Burnout.

Journal of Occupational Behaviour, 2, 99-113.

Anexo – III

MBI-HSS - Maslach Burnout Inventory

A. Exaustão Emocional

1. Sinto-me emocionalmente esgotado do meu trabalho.
2. Sinto-me esgotado no final do dia de trabalho.
3. Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho.
6. Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente uma tensão para mim.
8. Sinto-me chateado com o meu trabalho.
13. Sinto-me frustrado com o meu trabalho.
14. Sinto que estou trabalhando duro demais no meu trabalho.
16. Trabalhar diretamente com as pessoas coloca muito estresse em mim.
20. Sinto que estou no fim da minha corda.

B. Despersonalização

5. Sinto que trato alguns destinatários como se fossem "objetos" impessoais.
10. Tornei-me mais insensível com as pessoas desde que aceitei este trabalho.
11. Eu me preocupo que esse trabalho esteja me fortalecendo emocionalmente.
15. Realmente não me importo com o que acontece com alguns destinatários.
22. Sinto que os destinatários me culpam por alguns de seus problemas.

C. Realização Pessoal

4. Eu posso entender facilmente como meus destinatários se sentem sobre as coisas.
7. Trato de maneira muito eficaz com os problemas dos meus destinatários.
9. Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.
12. Eu me sinto muito enérgico.
17. Posso criar facilmente um ambiente descontraído com meus destinatários.
18. Sinto-me entusiasmado depois de trabalhar em estreita colaboração com meus destinatários.
19. Realizei muitas coisas interessantes neste trabalho.
21. No meu trabalho, trato de problemas emocionais com muita calma.

Fonte: Maslach e Jackson, (1981b) "The measurement of experienced burnout".

Journal of Occupational Behavior, 2, 99-113.

Anexo – IV

MBI-ES - Maslach Burnout Inventory

- 1- Sinto-me emocionalmente esgotado do meu trabalho
- 2- Sinto-me esgotado no final do dia de trabalho
- 3- Eu me sinto cansado quando me levantar de manhã e ter que enfrentar outro dia no trabalho.
- 4- Posso entender facilmente como meus alunos se sentem sobre as coisas.
- 5- Sinto que trato alguns alunos como se fossem objetos impessoais.
- 6- Trabalhar com pessoas o dia todo é uma pressão para mim.
- 7- Eu lido muito efetivamente com os problemas dos meus alunos.
- 8- Sinto-me exausto do meu trabalho.
- 9- Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.
- 10- Eu me tornei mais insensível com as pessoas desde que aceitei este trabalho.
- 11- Eu me preocupo que este trabalho está me endurecendo emocionalmente.
- 12- Eu me sinto muito enérgico.
- 13- Sinto-me frustrado pelo meu trabalho.
- 14- Sinto que estou trabalhando demais no meu trabalho.
- 15- Eu realmente não me importo com o que acontece com alguns alunos.
- 16- Trabalhar com pessoas diretamente me estressa demais.
- 17- Eu posso facilmente criar uma atmosfera descontraída com meus alunos.
- 18- Sinto-me exultante depois de trabalhar em estreita colaboração com meus alunos.
- 19- Eu realizei muitas coisas valiosas neste trabalho.
- 20- Sinto como se estivesse no fim da minha corda.
- 21- No meu trabalho, lido com problemas emocionais com muita calma.
- 22- Sinto que os alunos me culpam por alguns de seus problemas.

Fonte: Maslach, Jackson e Schwab, (1986). *Pesquisa para Educadores: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. McLaughlin, MW, Pfeifer, RS, Swanson-Owens, D. e Yee, S. (1986).

Anexo - V
MBI-GS - Maslach Burnout Inventory - General Survey

Ord	Escala	VARIÁVEIS
01	EX1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho
02	EX2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho
03	EX3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho
04	EX4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim
05	EP1	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho
06	EX5	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho
07	EP2	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização
08	CY1	Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função
09	CY2	Sou menos entusiasmado com o meu trabalho
10	EP3	Na minha opinião, sou bom no que faço
11	EP4	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho
12	EP5	Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho
13	CY3	Só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado
14	CY4	Sou mais descrente da contribuição de meu trabalho para algo
15	CY5	Duvido da importância do meu trabalho
16	EP6	No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam

Fonte: Schaufeli, Leiter, Maslach e Jackson. (1996). *The Maslach Burnout Inventory: Test manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Anexo – VI

MBI-SS - Maslach Burnout Inventory - Student Survey

Exaustão

1. Sentir-se emocionalmente drenado pelos meus estudos.
2. Eu me sinto acostumado no final de um dia na universidade.
3. Eu me sinto cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia na universidade.
4. Estudar ou assistir a uma aula é uma tensão para mim.
5. Sinto-me exausto dos meus estudos.

Cinismo

1. Tornaram-se menos interessados em meus estudos desde a minha matrícula na universidade.
2. Fiquei menos entusiasmado com meus estudos.
3. Eu me tornei mais cínico sobre a utilidade potencial dos meus estudos.
4. Duvido da importância dos meus estudos.

Eficácia Profissional

1. Pode efetivamente resolver os problemas que surgem em meus estudos.
2. Acredito que faço uma contribuição efetiva para as aulas que participo.
3. Na minha opinião, sou um bom aluno.
4. Sinto-me estimulado quando alcanço meus objetivos de estudo.
5. Aprendi muitas coisas interessantes durante meus estudos.
6. Durante a aula me sinto confiante de que sou eficaz em fazer as coisas

Fonte: Shaufeli, Martinez, Pinto, Salanova e Bakker, (2002), Burnout and engagement in university students: across national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481.

Anexo-VII

SSB-HP – Staff Scale Burnout for Health Professionals

- 1- Eu me sinto cansado durante o dia de trabalho
- 2- Ultimamente. Tenho perdido o trabalho devido a resfriados, gripe, febre, ou outras doenças.
- 3- Por um tempo eu perco a paciência e fico com raiva no trabalho.
- 4- Todos os meus hábitos de trabalho são bons e desejáveis.
- 5- Sinto dores de cabeça durante o trabalho.
- 6- Depois do trabalho, muitas vezes sinto vontade de relaxar com uma bebida alcoólica.
- 7- Eu nunca fofoco sobre outras pessoas no trabalho.
- 8- Eu sinto que as pressões do trabalho contribuíram para as dificuldades conjugais e familiares na minha vida.
- 9- Eu nunca estou atrasado para um compromisso.
- 10- Muitas vezes tenho o desejo de tomar medicação (por exemplo, tranquilizantes) para me acalmar enquanto estou no trabalho
- 11- Perdi o interesse em meus pacientes e tenho uma tendência para tratar essas pessoas de uma maneira desapegada, quase mecânica.
- 12- No trabalho, ocasionalmente penso em coisas que eu não gostaria que outras pessoas soubessem.
- 13- Muitas vezes me sinto desanimado no trabalho e muitas vezes penso em sair.
- 14- Eu frequentemente fico com raiva e irritado com os pacientes.
- 15- Eu sou às vezes irritável no trabalho.
- 16- Tenho problemas em me dar bem com meus colegas de trabalho.
- 17- Estou muito preocupado com meu próprio conforto e bem-estar no trabalho.
- 18- Eu tento evitar meu(s) superviso(es).
- 19- Eu realmente gosto de todos os meus colegas de trabalho.
- 20- Eu sempre faço o que é esperado de mim no trabalho, não importa o quão inconveniente possa ser fazê-lo.
- 21- Ultimamente, estou tendo alguns problemas de desempenho no trabalho devido a pacientes não cooperativos.
- 22- Todas as regras e regulamentos do trabalho me impedem de realizar meu trabalho de maneira otimizada.
- 23- Às vezes, no trabalho, adio até amanhã o que devo fazer hoje.
- 24- Eu não digo sempre a verdade ao meu supervisor ou colegas de trabalho.
- 25- Acho meu ambiente de trabalho deprimente.
- 26- Sinto-me pouco criativo e pouco estimulado no trabalho.
- 27- Muitas vezes penso em encontrar um novo emprego.
- 28- Preocupar-se com o meu trabalho tem interferido no meu sono.
- 29- Sinto que há pouco espaço para avançar no meu local de trabalho.
- 30- Evito a interação do paciente quando vou trabalhar.

Fonte: Jones, JW (1980). Escala de Burnout de Funcionários para Profissionais de Saúde. Park Ridge, Illinois: London House Inc.

Anexo – VIII
CBB - Questionário Breve Burnout

1. Em geral, estou farto do meu trabalho.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões
2. Sinto-me identificado com meu trabalho.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões
3. Usuários do meu trabalho muitas vezes têm exigências excessivas e comportamentos irritantes.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões
4. Meu supervisor me apoia nas decisões que tomo.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões
5. Meu trabalho profissional atualmente me oferece poucos desafios pessoais.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões
6. Meu trabalho atual é desinteressante.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões
7. Quando estou no trabalho, estou de mau humor.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões
8. Nós colegas nos apoiamos no trabalho.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões
9. As relações pessoais que estabeleço no trabalho são gratificantes para mim.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões
10. Dada a responsabilidade que tenho no meu trabalho, não conheço bem os resultados e o alcance do mesmo.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões
11. As pessoas que tenho que atender reconhecem muito pouco dos esforços que faço por elas.

1-----	2-----	3-----	4-----	5
Em nenhuma Ocasião	raramente	algumas vezes	frequentemente	na maioria das ocasiões

12. Meu interesse pelo desenvolvimento profissional é atualmente muito baixo.

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

13. Você considera que o trabalho que você faz impacta sua saúde pessoal (dor de cabeça, insônia, etc.)

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

14. Meu trabalho é repetitivo.

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

15. Estou queimado pelo meu trabalho.

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

16. Eu gosto do ambiente e do clima do meu trabalho.

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente Algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

17. Eu gosto do ambiente e do clima do meu trabalho.

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente Algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

18. O trabalho está afetando minhas relações familiares e pessoais.

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente Algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

19. Procuo despersonalizar as relações com os usuários do meu trabalho.

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente Algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

20. O trabalho que faço está longe de ser o que eu gostaria

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente Algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

21. Meu trabalho é muito chato.

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente Algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

22. Os problemas do meu trabalho fazem que meu desempenho seja menor.

1-----2-----3-----4-----5
 Em nenhuma raramente Algumas frequentemente na maioria
 Ocasião vezes das ocasiões

Fonte: Moreno-Jiménez, B., Oliver, C. e Aragonese, A. (1993). Configuración específica del estrés laboral asistencial en el profesorado de Educación Media. Centro Nacional de Investigación Educativa (CIDE).

Anexo - IX

OLBI - Inventário de Burnout de Oldenburg

ESCALAS: 1- Concordo fortemente 2- Concordo 3- Discordo 4- Discordo fortemente

- 1- Sempre encontro aspectos novos e interessantes no meu trabalho.
- 2- Há dias em que me sinto cansado antes de chegar ao trabalho.
- 3- Acontece mais e mais vezes que eu falo sobre o meu trabalho de uma maneira negativa
- 4- Depois do trabalho, eu tendo a precisar de mais tempo do que no passado, para relaxar e me sentir melhor
- 5- Eu posso tolerar a pressão do meu trabalho muito bem
- 6- Ultimamente, eu costumo pensar menos no trabalho e fazer meu trabalho quase mecanicamente
- 7- Acho que meu trabalho é um desafio positivo
- 8- Durante meu trabalho, muitas vezes me sinto emocionalmente esgotado
- 9- Com o tempo, pode-se desconectar-se desse tipo de trabalho
- 10- Depois de trabalhar, tenho energia suficiente para minhas atividades de lazer
- 11- Às vezes me sinto enjoado pelas minhas tarefas de trabalho
- 12- Depois do meu trabalho, geralmente me sinto desgastado e cansado
- 13- Este é o único tipo de trabalho que eu posso me imaginar fazendo
- 14- Normalmente, eu posso gerenciar a quantidade do meu trabalho bem
- 15- Eu me sinto cada vez mais engajado no meu trabalho
- 16- Quando trabalho, geralmente me sinto energizado

Fonte: Demerouti, E. (1999). Burnout: Uma consequência de condições concretas de trabalho nas atividades de serviço e produção. Frankfurt a.M: Lang European Publishing House of Sciences.

Anexo – X

MBI-GS - Maslach Burnout Inventory - General Survey – Adaptação Brasil

Esgotamento Emocional

1. Sinto-me emotivamente esgotado pelo meu trabalho
2. Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho
3. Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho
4. Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente um cansaço para mim
5. Sinto-me acabado(a)/esgotado(a) pelo meu trabalho
6. Sinto que estou trabalhando demais
7. Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito tenso/estressado
8. Sinto como se minha paciência estivesse chegando ao fim

Realização no Trabalho

9. Posso facilmente entender como os meus alunos se sentem
10. Lido eficazmente com os problemas dos meus alunos
11. Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho
12. Sinto-me cheio(a) de energia
13. Consigo facilmente deixar os meus alunos à vontade
14. Sinto-me satisfeito depois de ter trabalhado junto com os meus alunos
15. No meu trabalho tenho alcançado muitas coisas boas
16. No meu trabalho lido com problemas emocionais com calma

Despersonalização

17. Sinto que trato alguns dos meus alunos de forma impessoal como se fossem objetos
18. Desde que tenho começado a trabalhar aqui me tornei insensível com as pessoas
19. Tenho medo de que este trabalho possa me endurecer/insensibilizar emotivamente
20. Realmente não me importa o que acontece a alguns dos meus alunos
21. Tenho a impressão de que os meus alunos me responsabilizam por alguns dos seus problemas
22. Me pergunto porque preciso empenhar-me tanto quando os alunos não fazem por merecer
23. Tenho a sensação de que nos dias de hoje seja muito difícil compreender os alunos
24. Me parece que os alunos são incapazes de reconhecer tudo o que eu faço por eles

Fonte: Roazzi e Carvalho, (2000) - Adaptação brasileira do Maslach Burnout Inventory
– General Survey - MBI-GS –

Anexo – XI
CBP-R - Questionário Breve Burnout Revisado

Isso não me afeta	Isso me afeta um pouco	Me afeta moderadamente	Me afeta bastante	Me afeta muitíssimo
1	2	3	4	5

- 1- Falta de segurança ou continuidade no emprego
- 2- Ameaça de violência estudantil ou vandalismo
- 3- Sensação de ser bloqueado na profissão
- 4- Baixo salário
- 5- Fique isolado dos parceiros
- 6- Conflitos com a administração
- 7- Contatos negativos com os pais
- 8- Imagem pública dos professores
- 9- Falta de serviços de suporte a problemas Profissionais
- 10- Falta de serviços de suporte para problemas pessoais
- 11- Ameaça de fechamento de Instituições de Ensino

Discordo totalmente	Discordo	Indeciso	De acordo	De acordo plenamente
1	2	3	4	5

- 12- Os pais estão envolvidos na educação de seus Crianças
- 13- Os Professores da minha escola são incentivados a tentar soluções novas e criativas para os problemas existentes
- 14- Os recursos materiais na minha instituição de ensino (laboratórios, salas de aula, móveis...) são mantidos adequadamente
- 15- Em minha Instituição Educacional é reconhecido o professores quando eles fazem seu trabalho excepcionalmente
- 16- Ensinar me esgota emocionalmente
- 17- Eu sinto que qualquer dia eu poderia ter um colapso nervoso, se eu não parar de ensinar
- 18- Às vezes eu costumo tratar os alunos como objetos impessoais
- 19- Estou pessoalmente perturbado pelo meu colegas
- 20- Eu não tenho certeza quais são meus papéis e as responsabilidades do meu trabalho
- 21- Fundamentalmente, eu diria que estou muito feliz com o meu trabalho
- 22- Atualmente eu acho minha vida muito rentável
- 23- Isso me causa muito estresse para tentar completar meus documentos técnico-pedagógicos no tempo
- 24- Quando eu realmente preciso falar com meu diretor ele(a) está desejando escutar

- 25- Às vezes eu tenho que pular as regras da instituição de ensino para terminar minhas tarefas
- 26- Meu diretor me convoca com outros colegas para reuniões conjuntas para tomar decisões e resolver problemas comuns
- 27- Eu me sinto ansioso e tenso para ir trabalhar todos os dias
- 28- Sinto que os meus alunos são "o inimigo"
- 29- Sinto pressão constante dos outros para que meu trabalho melhore.
- 30- Há uma diferença entre como meu diretor acha que as coisas devem ser feitas e como eu acho que as coisas devem ser feitas
- 31- É muito estressante dar uma boa educação em um ambiente de pouco apoio financeiro
- 32- Meu diretor leva em consideração o que eu digo
- 33- Eu me preocupo em beber muito álcool
- 34- Recebo informações suficientes para realizar meu trabalho com efetividade
- 35- Tenho dificuldade em atender as demandas conflitantes dos estudantes, pais, administradores e professores
- 36- Sabendo o que sei agora, se tivesse que decidir novamente, eu escolheria esse trabalho definitivamente
- 37- Meu diretor sempre insiste que eu resolva meus próprios problemas de trabalho, mas está disponível para me aconselhar se eu precisar.
- 38- Eu recebo um monte de estresse com mudanças de padrões, e valores profissionais
- 39- Meu diretor "defende" as pessoas que trabalham na Instituição educacional
- 40- No geral, meu trabalho se encaixa muito bem com o tipo de trabalho que eu queria
- 41- Sinto que tenho um trabalho extra além do que normalmente deveria ser esperado de mim
- 42- Minha profissão está afetando negativamente meus relacionamentos fora do trabalho
- 43- Isso torna muito difícil para mim voltar ao trabalho depois das férias
- 44- Sinto que é impossível para mim fazer qualquer mudança positiva na vida dos meus alunos
- 45- Minha Instituição de Ensino reúne materiais suficientes para que os professores seja eficazes
- 46- Sinto que meus alunos realmente não gostam de mim
- 47- Sinto que meu trabalho está afetando negativamente minha saúde.
- 48- Obrigações relacionadas à Instituição de Ensino são impostas a mim sem os recursos e materiais adequados para atendê-los
- 49- Tentando evitar que meu trabalho seja muito rotineiro e chato me causa muito estresse

- 50- Atualmente eu acho que eu gosto bastante da minha vida
- 51- Com frequência me sinto deprimido com a minha profissão.
- 52- Quando tenho conflitos com pais ou alunos, meu Diretor me dá o tipo de apoio que eu preciso
- 53- Meus colegas e eu temos tempo suficiente durante o horário escolar para discutir questões relacionadas ao trabalho
- 54- Se um bom amigo me dissesse que estava interessado em ter um emprego aqui, eu teria sérias reservas para recomendar a ele.
- 55- Ter que participar de atividades escolares fora do horário habitual de trabalho é muito estressante para mim.
- 56- Sou informado das coisas importantes que acontecem na minha Instituição de Ensino.
- 57- Os critérios operacionais para o meu trabalho são muito altos
- 58- É impossível tratar com os alunos em uma base pessoal e individual
- 59- Eu posso prever o que será esperado do meu trabalho amanhã
- 60- Acho muito estressante estar atento aos problemas e necessidades individuais dos alunos
- 61- Atualmente acho minha vida bastante chata
- 62- Recebo muita responsabilidade sem a devida autoridade para cumpri-la
- 63- Sinto que é inútil para mim fazer sugestões sobre o meu trabalho, porque as decisões são tomadas apesar das minhas tentativas de influenciá-los
- 64- Me preocupa tomar muitos comprimidos ou medicamentos
- 65- Minha escola oferece incentivos para motivar os estudantes
- 66- Tenho sentimentos de inquietação sobre meu futuro profissional

Fonte: Moreno-Jiménez, Garrosa, e González, (2000). A Avaliação de estresse e Burnout de Professores: O CBPR-R.

Anexo – XII**IBP-Inventário Burnout Psicólogos**

- 1- Me sinto esgotado depois de um dia de trabalho
- 2- Me sinto irritado com as pessoas em meu trabalho
- 3- Tenho satisfação pessoal em minha profissão
- 4- Sinto que minha profissão me desgasta emocionalmente
- 5- Tenho que me esforçar para não perder a paciência com algumas pessoas em meu trabalho, o que é difícil
- 6- Trabalhar com pessoas me realiza profissionalmente
- 7- Apenas começo o meu trabalho e já penso em terminar
- 8- Me irrita as pessoas que atendo quando não se esforçam em alcançar os objetivos propostos
- 9- Considero estimulante discutir psicologia com meus colegas e supervisores
- 10- Me sinto esgotado no meu trabalho
- 11- Penso que poderia desenvolver melhor meu trabalho se tivesse maior cooperação das pessoas que atendo
- 12- Considero que trabalhar em psicologia tem mudado minha vida para melhor
- 13- Sinto sono durante meu trabalho, porém, não em outras atividades
- 14- Sinto me emocionalmente me afastando do meu trabalho
- 15- Acredito que meu trabalho é muito estimulante e oferece muitas oportunidades para ser criativo(a)
- 16- Sinto que estou no limite de minhas possibilidades
- 17- Os problemas das pessoas que atendo, acabam por interferir em minha vida pessoal
- 18- Eu adoro trabalhar em psicologia
- 19- Ainda que não queira, muitas das pessoas que atendo me aborrecem
- 20- Considero que são poucas as pessoas com que trabalho que merecem o tempo que lhes dedico
- 21- Creio que tenho muitas oportunidades de progresso em meu trabalho
- 22- Me sinto esgotado física e emocionalmente
- 23- Acho muito difícil manter o equilíbrio com as pessoas em algumas de minhas interações profissionais
- 24- Me sinto útil trabalhando em psicologia
- 25- Me sinto esgotado(a) pelo meu trabalho
- 26- Penso que as tarefas que faço seria mais eficaz se tivesse maior ajuda das pessoas com quem tenho que trabalhar
- 27- Sinto que me consideram e me respeitam por ser psicólogo(a)
- 28- Me sinto desmotivado(a) pelo trabalho diário, necessitaria de uma mudança
- 29- Existem pessoas que tenho que trabalhar cujas atitudes me irritam
- 30- Sinto que realizo um trabalho profissional muito importante

Fonte: Pereira, Moreno-Jiménez, Garrosa e Gutiérrez, (2002). La evaluación específica del síndrome de burnout en psicólogos: El inventario de burnout de psicólogos. *Clínica y Salud*, 13 (3), 257-283.

Anexo – XIII

SMBM – Medida de Burnout Malamed Shirom
Shirom & Melamed, 1989, 2003

How Do You Feel at Work?	Como você se sente no trabalho?
1. I feel tired	1. me sinto cansado
2. I have no energy for going to work in the morning	2. Não tenho energia para ir trabalhar de manhã
3. I feel physically drained	3. Sinto-me fisicamente esgotado
4. I feel fed up	4. Sinto-me farta
5. I feel like my “batteries” are “dead”	5. Sinto que minhas "baterias" estão "gastas"
6. I feel burned out	6. Sinto-me esgotado
7. My thinking process is slow	7. Meu processo de raciocínio é lento
8. I have difficulty concentrating	8. Tenho dificuldade em me concentrar
9. I feel I’m not thinking clearly	9. Sinto que não estou pensando claramente
10. I feel I’m not focused in my thinking	10. Sinto que não estou focado no meu pensamento
11. I have difficulty thinking about complex things	11. Tenho dificuldade em pensar em coisas complexas
12. I feel I am unable to be sensitive to the needs of coworkers and customers	12. Sinto que sou incapaz de ser sensível às necessidades de colegas de trabalho e clientes
13. I feel I am not capable of investing emotionally in coworkers and customers	13. Sinto que não sou capaz de investir emocionalmente em colegas de trabalho e clientes
14. I feel I am not capable of being sympathetic to co-workers and customers	14. Sinto que não sou capaz de simpatizar com colegas de trabalho e clientes

Fadiga física; Exaustão emocional; e cansaço cognitivo

1 = Nunca ou quase nunca,

3 = Muito raramente,

4 = Muito pouco,

5 = Às vezes,

6 = Com muita frequência,

6 = Frequente,

7 = Sempre ou quase sempre

Fadiga física (1-5);

Exaustão emocional (6-8); e

Cansaço cognitivo (9-12)

Fonte: Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), Handbook of occupational health psychology (p. 245–264).

Anexo – XIV-a

MB - Medida de Burnout

Item do BM

Quantas vezes você teve alguma das seguintes experiências durante o último mês?

1.	PE	E	Estar cansado.
2.	EE	D	Sentindo-se deprimido.
3.	<i>ME</i>	<i>L</i>	<i>Tendo um bom dia.</i>
4.	PE	E	Estar fisicamente exausto.
5.	EE	E	Estar emocionalmente exausto.
6.	ME	<i>L</i>	<i>Ser feliz.</i>
7.	PE	E	Sendo "dizimado".
8.	EE	E	Sentindo-se 'queimado'."
9.	ME	D	Ser infeliz.
10.	PE	E	Sentindo-se esgotado.
11.	ME	D	Sentindo-se preso.
12.	EE	D	Sentindo-se inútil.
13.	PE	E	Estar cansado.
14.	EE	D	Sendo problemático.
15.	ME	P	Sentindo-se desiludido e ressentido com as pessoas.
16.	PE	D	Sentindo-se fraco/
17.	EE	D	Sentindo-se sem esperança.
18.	ME	D	Sentindo-se rejeitado.
19.	<i>ME</i>	<i>L</i>	<i>Estou otimista.</i>
20.	<i>PE</i>	<i>L</i>	<i>Sentindo-se enérgico.</i>
21.	EE	D	Sentindo-se ansioso.

"Modificado em Pines & Aronson (1988) para 'Não aguenta mais'.

^Modificado em Pines & Aronson (1988) para 'Feeling desiludido e ressentido'.

†Modificado em Pines & Aronson (1988) para 'Sentir-se fraco e suscetível à doença'.

Nota. PE = exaustão física, EE = exaustão emocional, ME = exaustão mental,
E = exaustão, D = desmoralização, L=perda de motivo.

Fonte: Enzmann, Dirk., Schaufeli, W. B., Janssen, P. e Rozeman, A. (1998),
Dimensionalidade e validade da Medida de Burnout. *Journal of Occupational
and Organizational Psychology*, 71, 331-351

Anexo – XIV-b

MBS - Medida de Burnout: versão curta

Por favor, use a seguinte escala para responder à pergunta:

Quando você pensa em seu trabalho em geral, com que frequência sente o seguinte?

Nunca	Quase Nunca	Raramente	Às Vezes	Com Frequência	Com muita Frequência	Sempre
1	2	3	4	5	6	7

1- Cansado: _____

2- Decepcionado com as pessoas: _____

3- Sem esperança: _____

4- Preso: _____

5- Desamparado: _____

6- Deprimido: _____

7- Fisicamente fraco / doentio: _____

8- Sem valor / Como um fracasso: _____

9- Dificuldades para dormir "Eu já tive": _____

10- Para calcular sua pontuação de burnout, adicione suas respostas aos 10 itens e divida por 10.: _____

Uma pontuação de até 2,4 indica um nível muito baixo de esgotamento;

uma pontuação entre 2,5 e 3,4 indica sinais de perigo de burnout;

uma pontuação entre 3,5 e 4,4 indica desgaste;

uma pontuação entre 4,5 e 5,4 indica um problema muito sério de burnout.

Uma pontuação de 5,5 requer ajuda profissional imediata.

Fonte: Pines, A. M. (2005). The burnout measure, short version. *International Journal of Stress Management*, 12, 78–88.

Anexo – XV**CBI – Copenhagen Burnout Inventory*****Burnout pessoal***

1. Quantas vezes você se sente cansado? ^{um}
2. Quantas vezes você está fisicamente exausto? ^{um}
3. Quantas vezes você está emocionalmente exausto? ^{um}
4. Quantas vezes você pensa: "Eu não aguento mais'?" ^{um}
5. Com que frequência você se sente desgastado? ^{um}
6. Quantas vezes você se sente fraco e suscetível a doenças? ^{um}

Burnout relacionado ao trabalho

7. Você se sente desgastado no final do dia de trabalho? ^{um}
8. Você está exausto pela manhã com a ideia de outro dia no trabalho? ^{um}
9. Você sente que cada hora de trabalho é cansativa para você? ^{um}
10. Você tem energia suficiente para a família e amigos durante tempo de lazer? ^a
(pontuação inversa)
11. Seu trabalho é emocionalmente cansativo? ^b
12. Seu trabalho frustra você? ^b
13. Você se sente queimado por causa do seu trabalho? ^b

Burnout relacionado ao cliente

14. Você acha difícil trabalhar com clientes? ^b
15. Drena sua energia para trabalhar com clientes? ^b
16. Acha frustrante trabalhar com clientes? ^b
17. Você sente que você dá mais do que você recebe de volta quando você trabalha com clientes? ^b
18. Está cansado de trabalhar com clientes? ^{um}
19. Às vezes você se pergunta quanto tempo você será capaz de continuar trabalhando com clientes? ^{um}

Fonte: Kristensen, Borritz, Villadsen e Christensen, (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19, 3, 192-207.

Anexo – XVI

MBI-SS – Maslach Burnout Inventory – Estudantes Universitários Brasileiros

Ord	Itens	Perguntas	DIMENSÕES		
			EE	EP	DE
1.	12	Sinto-me consumido pelos meus estudos.			
2.	1	Sinto-me emocionalmente esgotado pelos meus estudos.			
3.	4	Sinto-me esgotado no fim de um dia em que tenho aula.			
4.	6	Sinto-me cansado quando me levanto para enfrentar outro dia de aula.			
5.	8	Estudar e frequentar as aulas são, para mim, um grande esforço.			
6.	13	Posso resolver os problemas que surgem nos meus estudos.			
7.	5	Durante as aulas, sinto-me confiante: realizo as tarefas de forma eficaz.			
8.	11	Considero-me um bom estudante.			
9.	7	Sinto-me estimulado quando concluo com êxito a minha meta de estudos.			
10.	3	Tenho aprendido muitas coisas interessantes no decorrer dos meus estudos.			
11.	15	Acredito que eu seja eficaz na contribuição das aulas que frequento.			
12.	10	Tenho-me tornado menos interessado nos meus estudos.			
13.	9	Tenho-me tornado menos interessado nos estudos desde que entrei nesta univ.			
14.	14	Tenho estado mais descrente do meu potencial e da utilidade dos meus estudos.			
15.	2	Eu questiono o sentido e a importância de meus estudos.			

Fonte: Carlotto e Câmara, (2006). Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários brasileiros. Psico-USF, V. 9, N. 1, P 167-173.

Anexo -XVII

MBI-SS – Maslach Burnout Inventory – Student Survey - Estudantes Portugueses

Escala de Burnout de Maslach para estudantes

(Adaptação de J. Maroco & M. Tecedorio a partir da versão de Schaufeli et al.,2002)

As afirmações seguintes são referentes aos sentimentos/emoções de estudantes em contexto escolar. Leia cuidadosamente cada afirmação e decida sobre a frequência com que se sente da forma descrita e de acordo com o Tabela seguinte:

Nunca	Quase nunca	Algumas vezes	Regularmente	Bastantes vezes	Quase sempre	Sempre
0	1	2	3	4	5	6
Nenhuma vez	Poucas vezes por ano	Uma vez por mês	Poucas vezes por mês	Uma vez por semana	Poucas vezes por semana	Todos os dias

<i>Itens</i>	Nunca						Sempre							
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
<i>Exaustão emocional</i>														
1. Os meus estudos deixam-me emocionalmente exausto	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
2. Sinto-me de ‘rastos’ no final de um dia na universidade.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
3. Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e penso que tenho de enfrentar mais um dia na universidade.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
4. Estudar ou assistir a uma aula deixam-me tenso.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
5. Os meus estudos deixam-me completamente esgotado.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
<i>Descrença</i>														
1. Tenho vindo a desinteressar-me pelos meus estudos desde que ingressei na universidade	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
2. Sinto-me pouco entusiasmado com os meus estudos.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
3. Sinto-me cada vez mais cínico relativamente à utilidade potencial dos meus estudos.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
4. Tenho duvidas sobre o significado dos meus estudos.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
<i>Eficácia Profissional</i>														
1. Consigo resolver, de forma eficaz, os problemas que resultam dos meus estudos.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
2. Acredito que participo, de forma positiva, nas aulas a que assisto.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
3. Sinto que sou um bom aluno.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
4. Sinto-me estimulado quando alcanço os meus objetivos escolares.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
5. Tenho aprendido muitas matérias interessantes durante o meu curso.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
6. Durante a aula, sinto que consigo acompanhar as matérias de forma eficaz	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

Fonte: Maroco e Tecedorio (2009). Inventário de Burnout de Maslach para Estudantes Portugueses. *Psicologia, saúde & doenças*, 10 (2), 227-235.

Anexo – XVIII
ECB-Escala de Caracterização Burnout no Brasil

VARIÁVEIS

- 1- Eu me sinto desgastado com meu trabalho
- 2- Eu me sinto sugado pelo meu trabalho
- 3- Meu trabalho me faz sentir como se estivesse no limite das minhas possibilidades
- 4- Meu trabalho me exige mais do que posso dar
- 5- Meu trabalho me faz sentir emocionalmente exausto
- 6- Meu trabalho afeta negativamente minha saúde física
- 7- Sinto-me esgotado ao final de um dia de trabalho
- 8- Sinto que a carga emocional do meu trabalho é superior àquela que posso suportar
- 9- Acho que estou trabalhando demais no meu emprego
- 10- Meu trabalho afeta negativamente meu bem-estar psicológico
- 11- Sinto que meu trabalho está me destruindo
- 12- Eu me sinto saturado com meu trabalho
- 13- Trato algumas vítimas com frieza
- 14- Perco a paciência com algumas vítimas
- 15- Fico de mau humor quando lido com algumas vítimas
- 16- Enfureço-me com algumas vítimas
- 17- Trato algumas vítimas com indiferença, quase de forma mecânica
- 18- Trato algumas vítimas com distanciamento
- 19- Sinto que algumas vítimas são “meus inimigos”
- 20- Sinto que desagrado algumas vítimas
- 21- Trato algumas vítimas com cinismo
- 22- Evito o trato com algumas vítimas
- 23- Sinto-me emocionalmente vazio com meu trabalho
- 24- Eu me sinto desiludido com meu trabalho
- 25- Eu me sinto identificado com meu trabalho
- 26- Acho que meu trabalho parece sem sentido
- 27- Eu me sinto frustrado com meu trabalho
- 28- Acho que as coisas que realizo no meu trabalho valem a pena
- 29- Eu me sinto frustrado com meu trabalho
- 30- Meu trabalho me faz sentir como se estivesse num beco sem saída
- 31- Sinto-me desesperado com meu trabalho
- 32- Eu me sinto inútil no meu trabalho
- 33- Quando me levanto de manhã sinto cansaço só de pensar que tenho que encarar mais um dia de trabalho
- 34- Eu me sinto cheio de energia para trabalhar
- 35- Sinto-me infeliz com meu trabalho

Fonte: Tamayo. e Troccoli, (2009). Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB) no Brasil.

Anexo – XIX

CBI-S – Copenhagen Burnout Inventory – Portugal - Brasil

Nunca 1 0% das vezes	Raramente 2 25% das vezes	Às vezes 3 50% das vezes	Frequentemente 4 75% das vezes	Sempre 5 100% das
----------------------------	---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-------------------------

<i>Burnout Pessoal</i>	<i>Personal Burnout</i>
1. Com que frequência se sente cansado?	1. How often do you feel tired?
2. Com que frequência se sente fisicamente exausto?	2. How often are you physically exhausted?
3. Com que frequência se sente emocionalmente exausto?	3. How often are you emotionally exhausted?
4. Com que frequência pensa “Não aguento mais”?	4. How often do you think: “I can’t take it anymore”?
5. Com que frequência se sente esgotado?	5. How often do you feel worn out?
6. Com que frequência se sente fraco e susceptível de adoecer?	6. How often do you feel weak and susceptible to illness?

<i>Burnout relacionado aos estudos</i>	<i>Studies related Burnout</i>
7. Sente-se esgotado no final de um dia de Faculdade?	7. Do you feel worn out at the end of the working day?
8. Sente-se exausto logo pela manhã quando pensa em mais um dia na Faculdade?	8. Are you exhausted in the morning at the thought of another day at work?
9. Sente que cada hora de aula/estudo é cansativa para você?	9. Do you feel that every working hour is tiring for you?
10. * Tem tempo e energia para a família e amigos durante os tempos de lazer?	10.* Do you have enough energy for family and friends during leisure time?
11. Os seus estudos são emocionalmente esgotantes?	11. Is your studies emotionally exhausting?
12. Sente-se frustrado com os seus estudos?	12. Does your studies frustrate you?
13. Sente-se exausto de forma prolongada com os seus estudos?	13. Do you feel burn out because of your studies?

<i>Burnout relacionado aos estudos</i>	Colleagues related Burnout
14. Você acha difícil trabalhar com seus colegas de estudo?	14. Do you find it hard to work with colleagues?
15. Sente que esgota sua energia quando trabalha com colegas?	15. Does it drain your energy to work with colleagues?
16. Acha frustrante trabalhar com colegas?	16. Do you find it frustrating to work with colleagues?
17. Sente que dá mais do que recebe quando trabalha com colegas?	17. Do you feel that you give more than you get back when you work with colleagues?
18. Está cansado de aturar os colegas?	18. Are you tired of working with colleagues?
19. Alguma vez se questiona quanto tempo mais conseguirá trabalhar com os colegas?	19. Do you sometimes wonder how long you will be able to continue working with colleagues?

** Burnout relacionado aos professores	** Teachers related Burnout
20. Você acha difícil lidar com os professores?	20. Do you find it hard to work with teachers?
21. Sente que esgota sua energia quando tem que lidar com os professores?	21. Does it drain your energy to work with teachers?
22. Acha frustrante lidar com os professores?	22. Do you find it frustrating to work with teachers?
23. Sente que dá mais do que recebe quando lida com professores?	23. Do you feel that you give more than you get back when you work with teachers?
24. Está cansado de lidar com os professores?	24. Are you tired of working with teachers?
25. Alguma vez se questiona quanto tempo mais conseguirá lidar com os professores?	25. Do you sometimes wonder how long you will be able to continue working with teachers?

Figura 1. Versão preliminar em português do Inventário de Burnout de Copenhagen Adaptado para Estudantes (CBI-S).

Nota. *Item com pontuação em ordem invertida; "Dimensão adicionado para o inventário original".

Fonte: Campos, Carlotto e Marôco, (2013). Copenhagen Burnout Inventory – Student Version: *Adaptation and Transcultural Validation for Portugal and Brazil.*

Anexo – XX

OLBI-S - Inventário de Burnout de Oldenburg Estudantes Grécia-Alemanha

Versão alemã OLBI-S

1. Nos meus estudos, eu sempre descubro novos aspectos interessantes.
2. Acontece comigo cada vez mais que eu falo negativamente sobre meus estudos.
3. Ultimamente, eu me tornei mais enraizado em pensar menos sobre meu trabalho nos meus estudos e fazê-los quase mecanicamente.
4. Acho meus estudos um desafio positivo.
5. Com o tempo, perde-se a relação interior com os próprios estudos.
6. Às vezes me sinto atraída por meus estudos.
7. Não consigo pensar em nenhum outro curso de estudo para mim.
8. Estou cada vez mais envolvido nos meus estudos.
9. Há dias em que me sinto cansado antes mesmo de ir para a universidade.
10. Após os eventos ou após o aprendizado, muitas vezes preciso de tempos de recuperação mais longos do que antes para ficar em forma novamente.
11. Eu contrai muito bem o fardo dos meus estudos.
12. Enquanto trabalho para meus estudos, sinto cada vez mais que estou emocionalmente exausto.
13. Depois dos eventos ou depois do aprendizado tenho energia suficiente para minhas atividades de lazer.
14. Depois dos eventos ou depois do aprendizado, geralmente me sinto lento e esticado.
15. Como regra geral, posso entender bem a carga de trabalho dos meus estudos.
16. Enquanto trabalho para meus estudos, me sinto totalmente energizado.

Fonte: Reis, Xanthopoulou e Tsaousis, (2015). Medição de trabalho e desgaste acadêmico com o Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Invariância fatorial entre amostras e países. *Inventário de Burnout de Oldenburg. Burnout Research*, 2(1), 8-18.

Anexo – XXI
ISB - Inventário Síndrome Burnout

Parte II do ISB – Psicólogos

- 1- Sinto que fico sem energia depois de um dia de trabalho
- 2- Já acordo cansado/a pela manhã
- 3- Tenho que fazer um grande esforço para levantar pela manhã para ir trabalhar
- 4- Sinto que meu trabalho tem consumido toda a minha energia
- 5- Sinto que não tenho mais ânimo para nada
- 6- Sinto que este é o trabalho adequado para mim
- 7- Identifico-me com meu trabalho
- 8- Meu trabalho me realiza profissionalmente
- 9- Exerço a atividade que sempre almejei
- 10- Percebo que realizo um trabalho importante
- 11- Noto que tenho evitado um contato mais pessoal nos relacionamentos em meu trabalho
- 12- Percebo que evito um contato mais próximo com as pessoas no meu trabalho
- 13- Observo que passei a me afastar emocionalmente das pessoas em meu trabalho
- 14- Mantenho um contato impessoal com as pessoas em meu trabalho
- 15- Sinto que já não tenho paciência com algumas pessoas em meu trabalho
- 16- Tive que endurecer para me manter em meu trabalho
- 17- Sinto que me tornei mais “duro/a” com o passar do tempo depois que comecei a trabalhar nessa ocupação
- 18- Sinto que passei a ser mais “técnico/a” e menos “humano/a” em meu trabalho
- 19- Tenho me tornado mais insensível com os problemas das pessoas em meu trabalho

Fonte: Pereira, (2015). Elaboração e Validação do ISB – Inventário para Avaliação da Síndrome de Burnout

Anexo – XXII

MBI-GS - Maslach Burnout Inventory - General Survey Brasil

Nº	COD	VARIÁVEIS
1.	EE1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho
2.	EE2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho
3.	EE3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho
4.	EE4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim
5.	EE5	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho
6.	EE6	Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado
7.	CI1	Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função
8.	CI2	Sou menos entusiasmado com o meu trabalho
9.	CI3	Sou mais descrente da contribuição de meu trabalho para algo
10.	CI4	Duvido da importância do meu trabalho
11.	ET1	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho
12.	ET2	Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho
13.	ET3	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho
14.	ET4	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização
15.	ET5	Na minha opinião, sou bom no que faço
16.	ET6	No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam

Fonte: Ferreira (2011)

Fonte: Schuster, Dias, Batistella e Grohmann, (2015). Validação da Escala MBI-GS: Uma Investigação General Survey Sobre a Percepção de Saúde dos Colaboradores. REGE- Revista de Gestão, Vol. 22, Issue 3, 403-416.

Anexo - XXIII

OLBI - Inventário de Burnout de Oldenburg Brasil

Quadro 2: VARIÁVEIS OU FATOR DE BURNOUT

Ord	Cód	VARIÁVEIS
1	EXA1	Há dias em que me sinto cansado antes mesmo de chegar ao trabalho
2	EXA2	Depois do trabalho, preciso de mais tempo para sentir-me melhor do que precisava antigamente
3	EXA3	Consigo suportar muito bem as pressões do meu trabalho
4	EXA4	Durante o meu trabalho, sinto-me emocionalmente esgotado
5	EXA5	Depois das tarefas profissionais, tenho energia para as minhas atividades de lazer
6	EXA6	Quando trabalho, sinto-me bem
7	EXA7	Depois do trabalho, sinto-me cansado e sem energia
8	EXA8	De uma forma geral, consigo administrar bem a quantidade de trabalho que tenho
9	Dt1	Com frequência faço coisas novas e interessantes no meu trabalho
10	Dt2	Cada vez falo mais e com mais frequência de forma negativa sobre meu trabalho
11	Dt3	Ultimamente, tenho realizado meu trabalho de forma quase mecânica
12	Dt4	Considero meu trabalho um desafio positivo
13	Dt5	Com o passar do tempo, venho me desinteressado do meu trabalho
14	Dt6	O trabalho que faço hoje é o único que me imagino fazendo
15	Dt7	Sinto-me cada vez mais empenhado no meu trabalho
16	Dt8	Muitas vezes sinto-me farto das minhas tarefas

Fonte: Campos et al. (2009).
16 Itens e 02 Dimensões

Fonte: Schuster e Battistella, (2015). Inventário de Burnout de Oldenburg: a Influência do Gênero, Ocupação e Supervisão

Anexo - XXIV**OLBI - Inventário de Burnout de Oldenburg Brasil**

- 1- Com frequência faço coisas novas e interessantes no meu trabalho
- 2- Cada vez falo mais e com mais frequência de forma negativa sobre meu trabalho
- 3- Ultimamente, tenho realizado meu trabalho de forma quase mecânica
- 4- Considero meu trabalho um desafio positivo
- 5- Com o passar do tempo, venho me desinteressado do meu trabalho
- 6- Sinto-me cada vez mais empenhado no meu trabalho
- 7- Muitas vezes sinto-me farto das minhas tarefas
- 8- Há dias em que me sinto cansado antes mesmo de chegar ao trabalho
- 9- Depois do trabalho, preciso de mais tempo para sentir-me melhor do que precisava antigamente
- 10- Consigo suportar muito bem as pressões do meu trabalho
- 11- Durante o meu trabalho, sinto-me emocionalmente esgotado
- 12- Depois das tarefas profissionais, tenho energia para as minhas atividades de lazer
- 13- Depois do trabalho, sinto-me cansado e sem energia

Fonte: Schuster e Dias, (2018). Oldenburg Burnout Inventory - validação de uma nova forma de mensurar Burnout no Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(2), 553–562.

7- Apêndices – B -1 – Questionário Dados Sociodemográficos e Profissionais

Dados	Variáveis Demográficas	Nº questões
Sociodemográficos	Gênero; idade; situação conjugal; filhos e netos; titulação acadêmica.	05

Fonte: o autor

- 1- Gênero
 - a- Masculino
 - b- Feminino
 - c- Outros

- 2- Idade
 - a- 20 a 30
 - b- 31 a 40
 - c- 41 a 50
 - d- 51 a 60
 - e- >60

- 3- 4- Situação Conjugal
 - a- Com companheiro(a)
 - b- Sem companheiro(a)

- 4- 4- Filhos e netos
 - a- Sem filhos
 - b- Com filhos
 - c- Com filhos e netos

- 5- Titulação:
 - a – graduação
 - b - especialização
 - c - mestrado
 - d- doutorado
 - e- pós-doutorado

7- Apêndices – B – 2 - Questionário Características do Trabalho

Dados de	Variáveis de características do trabalho	Nº questões
Características do Trabalho	Ambiente de trabalho; atendimento ao público; tempo de serviço; lotação; Posição hierárquica; carga horária; outras atividade; presença de superior.	08

B- Características do trabalho:

- 1- Trabalhar em sala
 - a- Sozinho
 - b- com colegas
- 2- Atendimento ao Público na maior parte do tempo
 - a- Sim
 - b) Não
- 3- Tempo de serviço na instituição (anos)
 - a) 01 a 10
 - b) 11 a 20
 - c) 21 a 30
 - d) >30
- 4- Lotado(a)
 - a- Arrecadação
 - b- Fiscalização
 - c- Tributação
 - d- Outros
- 5- Posição Hierárquica
 - a- Funcionário de Apoio
 - b- Chefia (Setor-Agência-Outros)
 - c- Inspetor (Regional-Geral-Outros)
 - d- Assessor (Regional-Geral-Outros)
 - e- Outros
- 6- Carga horária semanal
 - a- 40 horas
 - b- Outros
- 7- Outras atividades profissionais
 - a- sim
 - b- não
- 8- Presença no ambiente de trabalho de superior hierárquico
 - a- Sim
 - b- Não

7- Apêndices – B - 3 - Questionários Percepção do Trabalho

As perguntas a seguir referem-se a percepção em relação ao trabalho. Por favor, leia atentamente cada um dos itens a seguir e responda se já experimentou o que é relatado, em relação a seu trabalho. Caso nunca tenha tido tal sentimento, marque “0” (zero) na primeira coluna a baixo. Em caso afirmativo, indique a frequência (de 1 a 6) que descreveria melhor sua percepção, conforme a descrição abaixo.

Nunca	Quase nunca	As vezes	Regularmente	Frequentemente	Quase sempre	Sempre
0	1	2	3	4	5	6
Nenhuma vez	Algumas vezes ao ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Poucas vezes no mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

Nº	INVENTÁRIO	PONTUAÇÃO						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Percebe o ambiente de trabalho como estressante.	0	1	2	3	4	5	6
2	Considera-se valorizado(a) como acha que merece.	0	1	2	3	4	5	6
3	Percebe a presença de grosserias no ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
4	Considera o ambiente de trabalho democrático (participativo).	0	1	2	3	4	5	6
5	Percebe a presença de colegas pouco amigáveis, que atrapalham o ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
6	Percebe a presença de colegas que cobram tarefas, mesmo que não seja sua função.	0	1	2	3	4	5	6
7	Percebe a existência de grupos fechados.	0	1	2	3	4	5	6
8	Percebe a presença de calúnias e fofocas no ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
9	Percebe colegas que se queixam sem razão.	0	1	2	3	4	5	6
10	Percebe a possibilidade de influenciar na tomada de decisões.	0	1	2	3	4	5	6
11	Percebe dos colegas a não cooperação.	0	1	2	3	4	5	6
12	Percebe conflitos interpessoais no trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
13	Percebe riscos físicos ou psicológicos no trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
14	Percebo problemas médicos de esgotamento e ou psicológicos.	0	1	2	3	4	5	6

7- Apêndices – B - 4 - Questionários Maslach Burnout Inventory – General Survey - MBI-GS

A seguir, estão 16 questões relacionadas com sentimento em relação ao trabalho. Por favor, leia com atenção cada uma das afirmativas e aponte sua percepção. Caso nunca tenha tido tal sentimento, marque “0” (zero) na primeira coluna exemplificada a baixo. Em caso afirmativo, indique a frequência (de 1 a 6) que descreveria melhor sua percepção, conforme abaixo.

ESCORE	0	1	2	3	4	5	6
FREQUÊNCIA	Nunca	Algumas vezes ao ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Poucas vezes no mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

Nº	INVENTÁRIO	PONTUAÇÃO						
EXAUSTÃO EMOCIONAL								
1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim	0	1	2	3	4	5	6
6	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
CINISMO								
8	Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função	0	1	2	3	4	5	6
9	Sou menos entusiasmado com o meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
13	Apenas quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado	0	1	2	3	4	5	6
14	Sou mais descrente da contribuição de meu trabalho para algo	0	1	2	3	4	5	6
15	Eu duvido da importância do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
EFICÁCIA PROFISSIONAL								
10	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
11	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização	0	1	2	3	4	5	6
12	Na minha opinião, sou bom no que faço	0	1	2	3	4	5	6
5	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
7	Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
16	No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam	0	1	2	3	4	5	6

Fonte: Schaufeli, Leiter, Maslach e Jackson. (1996)

8 Apêndice C – 1 - Dados Estatísticos Anexo Grupo 3 do questionário SPSS

Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,815	14

Escala>>> Item Quest.	Nunca	Q. nunca	As Vezes	Reg.	Freq.	Q.Sempre	Sempre	Robustez				Comp. (carga fatorial)		
								n-Part.	MD	DP	Comunalidades	1	2	3
3.1	5%	12%	25%	15%	21%	17%	7%	200	3,1	1,61	0,70	-----	-----	0,865
3.2	5%	16%	17%	16%	17%	20%	10%	200	3,2	1,75	0,66	-----	0,735	-0,173
3.3	9%	35%	24%	11%	13%	7%	3%	200	2,2	1,55	0,54	0,595	-----	0,190
3.4	6%	14%	16%	20%	18%	18%	9%	200	3,2	1,70	0,68	-0,298	0,759	-----
3.5	12%	29%	21%	14%	12%	10%	4%	200	2,3	1,67	0,66	0,664	-----	0,213
3.6	25%	32%	19%	13%	7%	2%	3%	200	1,6	1,50	0,48	0,162	-----	0,619
3.7	11%	15%	19%	15%	10%	16%	17%	200	3,1	1,98	0,62	0,447	-0,305	0,297
3.8	10%	22%	21%	18%	12%	13%	7%	200	2,6	1,73	0,71	0,589	-0,104	0,328
3.9	5%	13%	20%	22%	24%	11%	8%	200	3,1	1,57	0,63	0,874	-----	-0,177
3.10	7%	17%	18%	27%	14%	13%	6%	200	2,9	1,60	0,70	0,230	0,847	-----
3.11	8%	22%	23%	21%	16%	8%	5%	200	2,6	1,56	0,67	0,844	-----	-----
3.12	7%	17%	26%	21%	15%	9%	7%	200	2,7	1,61	0,81	0,763	-----	0,247
3.13	14%	26%	15%	13%	15%	10%	8%	200	2,5	1,86	0,75	-----	-----	0,825
3.14	9%	18%	18%	18%	14%	17%	9%	200	2,9	1,80	0,80	-----	-----	0,872

Anova (Sig. - 0,000)

KMO (Sig. 0,904)

Bartlett (Sig.0,000)

Varição Total Explicada 67,20%

Alfa de Cronbach 0,815 - 14 itens

ANOVA com teste de Tukey para não aditividade

	Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	F	Sig
Entre pessoas	2317,211	199	11,644		
Entre pessoas					
Entre itens	547,965	13	42,151	19,560	,000
Resíduos	136,702 ^a	1	136,702	65,004	,000
Não aditividade					
Saldo	5438,262	2586	2,103		
Total	5574,964	2587	2,155		
Total	6122,929	2600	2,355		
Total	8440,140	2799	3,015		

Média global = 2,7154

a. Estimativa de potência de Tukey para a qual as observações devem ser levantadas para se obter aditividade = 2,491.

Comunalidades

	Inicial	Extração
PT3.1	1,000	,702
PT3.2	1,000	,657
PT3.3	1,000	,537
PT3.4	1,000	,680
PT3.5	1,000	,662
PT3.6	1,000	,484
PT3.7	1,000	,622
PT3.8	1,000	,709
PT3.9	1,000	,630
PT3.10	1,000	,697
PT3.11	1,000	,671
PT3.12	1,000	,813
PT3.13	1,000	,745
PT3.14	1,000	,798

Método de extração: análise do componente principal.

Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,904
Teste de esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado aprox.	1548,890
	df	91
	Sig.	,000

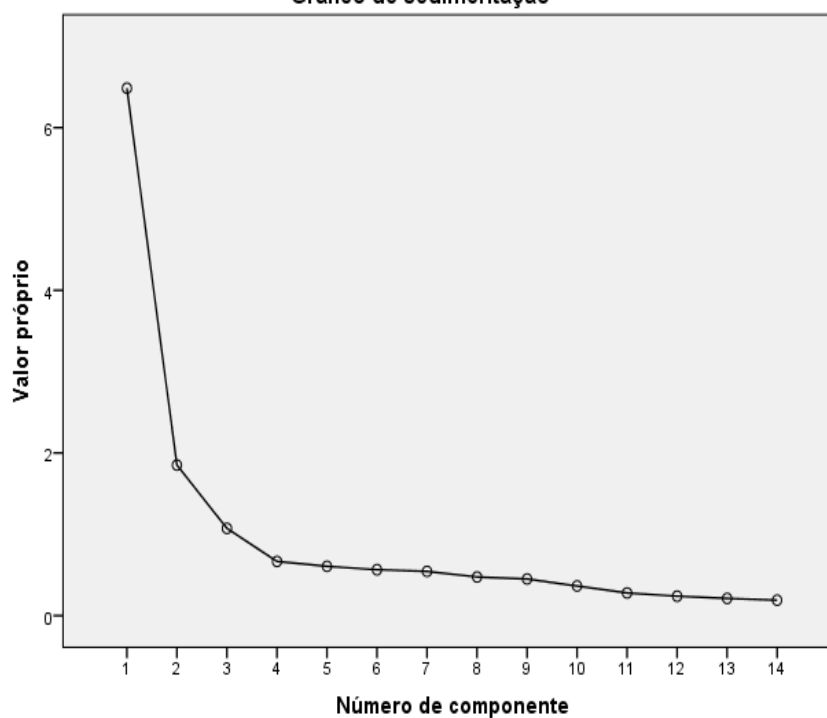
Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somas rotativas de carregamentos ao quadrado ^a
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total
1	6,485	46,322	46,322	6,485	46,322	46,322	5,225
2	1,851	13,221	59,542	1,851	13,221	59,542	2,640
3	1,073	7,662	67,205	1,073	7,662	67,205	5,069
4	,667	4,761	71,966				
5	,606	4,331	76,297				
6	,565	4,034	80,331				
7	,544	3,884	84,216				
8	,476	3,398	87,614				
9	,450	3,217	90,831				
10	,365	2,604	93,435				
11	,279	1,992	95,427				
12	,239	1,706	97,133				
13	,212	1,513	98,646				
14	,189	1,354	100,000				

Método de extração: análise do componente principal.

a. Quando os componentes são correlacionados, as somas de carregamentos ao quadrado não podem ser adicionadas para se obter uma variância total.

Gráfico de sedimentação



Matriz de padrão^a

	Componente		
	1	2	3
PT3.1			,865
PT3.2		,735	-,173
PT3.3	,595		,190
PT3.4	-,298	,759	
PT3.5	,664		,213
PT3.6	,162		,619
PT3.7	,447	-,305	,297
PT3.8	,589	-,104	,328
PT3.9	,874		-,177
PT3.10	,230	,847	
PT3.11	,844		
PT3.12	,763		,247
PT3.13			,825
PT3.14			,872

Método de extração: Análise do Componente principal.

Método de rotação: Oblimin com normalização de Kaiser.

a. Rotação convergida em 7 iterações.

Matriz de correlações de componente

Componente	1	2	3
1	1,000	-,154	,526
2	-,154	1,000	-,329
3	,526	-,329	1,000

Método de extração: Análise do Componente principal.

Método de rotação: Oblimin com normalização de Kaiser.

Matriz de correlações

	PT3.1	PT3.2	PT3.3	PT3.4	PT3.5	PT3.6	PT3.7	PT3.8	PT3.9	PT3.10	PT3.11	PT3.12	PT3.13	PT3.14	
Correlação	PT3.1	1,000	-,405	,418	-,300	,385	,459	,457	,512	,237	-,130	,338	,440	,607	,667
	PT3.2	-,405	1,000	-,264	,520	-,272	-,240	-,425	-,350	-,109	,425	-,137	-,178	-,330	-,343
	PT3.3	,418	-,264	1,000	-,299	,616	,321	,478	,557	,407	-,007	,484	,611	,479	,451
	PT3.4	-,300	,520	-,299	1,000	-,347	-,234	-,409	-,379	-,228	,413	-,267	-,293	-,379	-,336
	PT3.5	,385	-,272	,616	-,347	1,000	,519	,574	,586	,450	-,014	,590	,688	,521	,499
	PT3.6	,459	-,240	,321	-,234	,519	1,000	,410	,517	,314	-,023	,361	,454	,461	,497
	PT3.7	,457	-,425	,478	-,409	,574	,410	1,000	,689	,383	-,198	,433	,609	,534	,552
	PT3.8	,512	-,350	,557	-,379	,586	,517	,689	1,000	,571	-,025	,510	,710	,542	,588
	PT3.9	,237	-,109	,407	-,228	,450	,314	,383	,571	1,000	,086	,552	,592	,280	,334
	PT3.10	-,130	,425	-,007	,413	-,014	-,023	-,198	-,025	,086	1,000	,103	,113	-,152	-,118
	PT3.11	,338	-,137	,484	-,267	,590	,361	,433	,510	,552	,103	1,000	,696	,364	,381
	PT3.12	,440	-,178	,611	-,293	,688	,454	,609	,710	,592	,113	,696	1,000	,550	,585
	PT3.13	,607	-,330	,479	-,379	,521	,461	,534	,542	,280	-,152	,364	,550	1,000	,778
	PT3.14	,667	-,343	,451	-,336	,499	,497	,552	,588	,334	-,118	,381	,585	,778	1,000
Sig. (1 extremidade)	PT3.1		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,033	,000	,000	,000	,000	,000
	PT3.2	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,062	,000	,026	,006	,000	,000
	PT3.3	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,460	,000	,000	,000	,000	,000
	PT3.4	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	PT3.5	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,424	,000	,000	,000	,000
	PT3.6	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,374	,000	,000	,000	,000
	PT3.7	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000
	PT3.8	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,362	,000	,000	,000	,000
	PT3.9	,000	,062	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,112	,000	,000	,000	,000
	PT3.10	,033	,000	,460	,000	,424	,374	,002	,362	,112		,074	,056	,016	,047
	PT3.11	,000	,026	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,074		,000	,000	,000
	PT3.12	,000	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,056	,000		,000	,000
	PT3.13	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,016	,000	,000		,000
	PT3.14	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,047	,000	,000	,000	

8 Apêndice C – 2 - Dados Estatísticos Anexo Grupo 4 do questionário SPSS

Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,770	16

Escala>>> Item Quest.	Nunca	Q. nunca	As Vezes	Reg.	Freq.	Q.Sempre	Sempre	Robustez				Comp. (carga fatorial)		
	0	1	2	3	4	5	6	n-Part.	MD	DP	Comunalidades	1	2	3
4.1	6%	19%	29%	14%	15%	14%	5%	200	2,7	1,62	0,82	0,886	-----	-----
4.2	3%	20%	18%	18%	13%	20%	10%	200	3,2	1,73	0,78	0,959	-----	-0,256
4.3	15%	24%	17%	16%	10%	11%	8%	200	2,5	1,85	0,80	0,845	-----	0,135
4.4	19%	27%	19%	11%	9%	9%	8%	200	2,2	1,87	0,72	0,799	-----	0,110
4.5	2%	5%	10%	17%	15%	29%	24%	200	4,2	1,59	0,55	-----	0,358	-0,539
4.6	23%	23%	20%	9%	12%	8%	6%	200	2,1	1,81	0,79	0,851	-----	-----
4.7	1%	6%	8%	16%	23%	32%	17%	200	4,2	1,42	0,68	0,152	0,708	-0,294
4.8	44%	18%	11%	9%	8%	9%	4%	200	1,6	1,88	0,81	0,140	0,115	0,866
4.9	29%	25%	10%	12%	10%	11%	6%	200	2,0	1,93	0,81	0,369	-----	0,683
4.10	1%	2%	5%	11%	21%	44%	17%	200	4,5	1,25	0,56	-----	0,767	-----
4.11	1%	4%	5%	11%	16%	38%	27%	200	4,6	1,38	0,67	0,106	0,761	-0,182
4.12	1%	2%	2%	8%	21%	44%	23%	200	4,7	1,15	0,67	-----	0,864	0,219
4.13	16%	19%	8%	13%	13%	15%	18%	200	3,0	2,14	0,30	0,461	-----	0,119
4.14	30%	27%	16%	16%	6%	5%	2%	200	1,6	1,54	0,55	0,380	-0,268	0,348
4.15	49%	24%	8%	8%	5%	4%	3%	200	1,2	1,63	0,46	0,459	-0,348	-----
4.16	3%	3%	6%	13%	20%	36%	21%	200	4,4	1,44	0,59	-0,126	0,751	-----

Anova (Sig. - 0,000)

KMO (Sig. 0,886)

Bartlett (Sig.0,000)

Variação Total Explicada 65,98%

Alfa de Cronbach 0,770 - 16 itens

ANOVA com teste de Tukey para não aditividade

	Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	F	Sig
Entre pessoas	1975,367	199	9,926		
Entre pessoas	4379,580	15	291,972	128,156	,000
Resíduos	578,342 ^a	1	578,342	277,354	,000
Saldo	6222,266	2984	2,085		
Total	6800,608	2985	2,278		
Total	11180,188	3000	3,727		
Total	13155,555	3199	4,112		

Média global = 3,0328

a. Estimativa de potência de Tukey para a qual as observações devem ser levantadas para se obter aditividade = 2,403.

Comunalidades

	Inicial	Extração
IB_Ex_4.1	1,000	,818
IB_Ex_4.2	1,000	,778
IB_Ex_4.3	1,000	,799
IB_Ex_4.4	1,000	,716
IB_Pe_4.5	1,000	,550
IB_Ex_4.6	1,000	,795
IB_Pe_4.7	1,000	,679
IB_Cy_4.8	1,000	,807
IB_Cy_4.9	1,000	,808
IB_Pe_4.10	1,000	,564
IB_Pe_4.11	1,000	,675
IB_Pe_4.12	1,000	,674
IB_Cy_4.13	1,000	,298
IB_Cy_4.14	1,000	,546
IB_Cy_4.15	1,000	,460
IB_Pe_4.16	1,000	,592

Método de extração: análise do componente principal.

Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,886
Teste de esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado aprox.	1991,213
	df	120
	Sig.	,000

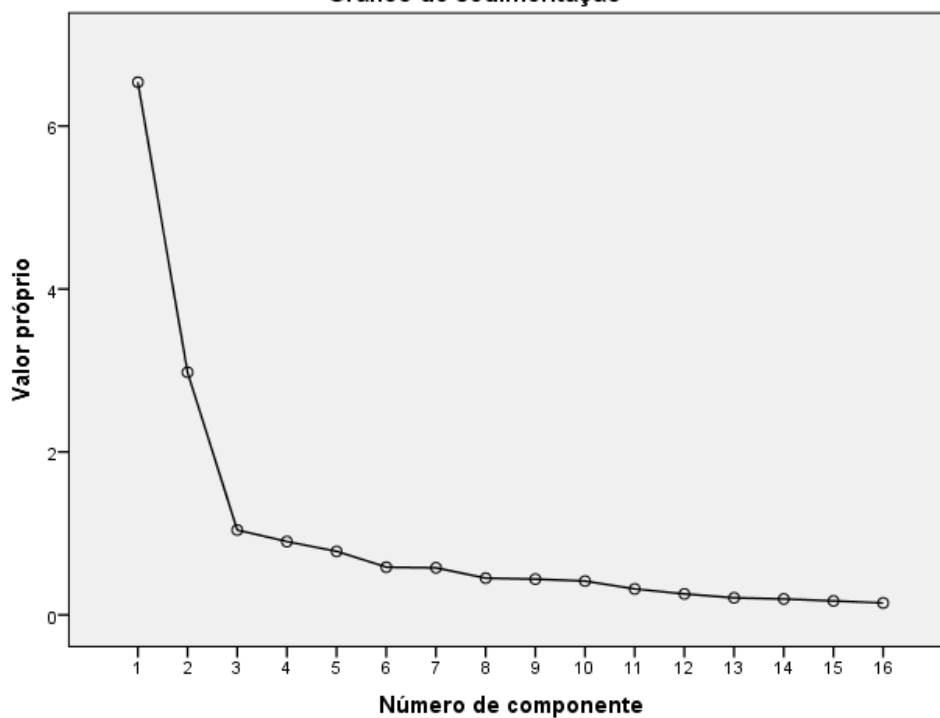
Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado ^a
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	
1	6,539	40,868	40,868	6,539	40,868	40,868	5,552
2	2,977	18,609	59,477	2,977	18,609	59,477	4,053
3	1,042	6,510	65,986	1,042	6,510	65,986	3,812
4	,899	5,621	71,607				
5	,779	4,870	76,477				
6	,586	3,660	80,137				
7	,578	3,613	83,750				
8	,451	2,817	86,567				
9	,438	2,740	89,307				
10	,415	2,592	91,899				
11	,318	1,990	93,889				
12	,257	1,606	95,495				
13	,209	1,305	96,800				
14	,195	1,222	98,021				
15	,171	1,067	99,089				
16	,146	,911	100,000				

Método de extração: análise do componente principal.

- a. Quando os componentes são correlacionados, as somadas de carregamentos ao quadrado não podem ser adicionadas para se obter uma variância total.

Gráfico de sedimentação



Matriz de padrão^a

	Componente		
	1	2	3
IB_Ex_4.2	,959		-,256
IB_Ex_4.1	,886		
IB_Ex_4.6	,851		
IB_Ex_4.3	,845		,135
IB_Ex_4.4	,799		,110
IB_Cy_4.13	,461		,119
IB_Cy_4.15	,459	-,348	
IB_Cy_4.14	,380	-,268	,348
IB_Pe_4.12		,864	,219
IB_Pe_4.10		,767	
IB_Pe_4.11	,106	,761	-,182
IB_Pe_4.16	-,126	,751	
IB_Pe_4.7	,152	,708	-,294
IB_Cy_4.8	,140	,115	,866
IB_Cy_4.9	,369		,683
IB_Pe_4.5		,358	-,539

Método de extração: Análise do Componente principal.

Método de rotação: Oblimin com normalização de Kaiser.

a. Rotação convergida em 7 iterações.

Matriz de correlações

	IB_Ex_4.1	IB_Ex_4.2	IB_Ex_4.3	IB_Ex_4.4	IB_Pe_4.5	IB_Ex_4.6	IB_Pe_4.7	IB_Cy_4.8	IB_Cy_4.9	IB_Pe_4.10	IB_Pe_4.11	IB_Pe_4.12	IB_Cy_4.13	IB_Cy_4.14	IB_Cy_4.15	IB_Pe_4.16	
Correlação	IB_Ex_4.1	1,000	,784	,787	,695	-,289	,759	-,109	,458	,621	-,096	-,116	-,080	,392	,512	,422	-,225
	IB_Ex_4.2	,784	1,000	,704	,607	-,134	,645	,024	,240	,407	-,014	,037	-,034	,296	,365	,326	-,093
	IB_Ex_4.3	,787	,704	1,000	,780	-,349	,747	-,123	,485	,605	-,046	-,111	-,079	,412	,438	,422	-,173
	IB_Ex_4.4	,695	,607	,780	1,000	-,332	,796	-,155	,472	,547	-,125	-,141	-,099	,363	,416	,400	-,199
	IB_Pe_4.5	-,289	-,134	-,349	-,332	1,000	-,287	,575	-,413	-,454	,393	,430	,309	-,249	-,367	-,243	,371
	IB_Ex_4.6	,759	,645	,747	,796	-,287	1,000	-,150	,488	,600	-,160	-,161	-,126	,458	,480	,488	-,273
	IB_Pe_4.7	-,109	,024	-,123	-,155	,575	-,150	1,000	-,287	-,305	,469	,506	,524	-,095	-,343	-,370	,537
	IB_Cy_4.8	,458	,240	,485	,472	-,413	,488	-,287	1,000	,765	-,148	-,262	-,102	,273	,467	,352	-,243
	IB_Cy_4.9	,621	,407	,605	,547	-,454	,600	-,305	,765	1,000	-,196	-,305	-,194	,392	,600	,474	-,307
	IB_Pe_4.10	-,096	-,014	-,046	-,125	,393	-,160	,468	-,148	-,196	1,000	,560	,480	-,201	-,309	-,231	,440
	IB_Pe_4.11	-,116	,037	-,111	-,141	,430	-,151	,596	-,262	-,305	,560	1,000	,553	-,157	-,415	-,283	,524
	IB_Pe_4.12	-,080	-,034	-,079	-,099	,309	-,126	,524	-,102	-,194	,480	,553	1,000	-,065	-,239	-,310	,538
	IB_Cy_4.13	,392	,296	,412	,363	-,249	,458	-,095	,273	,392	-,201	-,157	-,065	1,000	,366	,370	-,180
	IB_Cy_4.14	,512	,365	,438	,416	-,367	,480	-,343	,467	,600	-,309	-,415	-,239	,366	1,000	,630	-,322
	IB_Cy_4.15	,422	,326	,422	,400	-,243	,488	-,370	,352	,474	-,231	-,283	-,310	,370	,630	1,000	-,366
	IB_Pe_4.16	-,225	-,093	-,173	-,199	,371	-,273	,537	-,243	-,307	,440	,524	,538	-,180	-,322	-,366	1,000
Sig. (1 extremidade)	IB_Ex_4.1	,000	,000	,000	,000	,000	,062	,000	,000	,087	,051	,129	,000	,000	,000	,000	,001
	IB_Ex_4.2	,000	,000	,000	,029	,000	,366	,000	,000	,419	,303	,318	,000	,000	,000	,000	,096
	IB_Ex_4.3	,000	,000	,000	,000	,000	,042	,000	,000	,259	,058	,134	,000	,000	,000	,000	,007
	IB_Ex_4.4	,000	,000	,000	,000	,000	,014	,000	,000	,039	,023	,082	,000	,000	,000	,000	,002
	IB_Pe_4.5	,000	,029	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	IB_Ex_4.6	,000	,000	,000	,000	,000	,017	,000	,000	,012	,016	,037	,000	,000	,000	,000	,000
	IB_Pe_4.7	,062	,366	,042	,014	,000	,017	,000	,000	,000	,000	,000	,090	,000	,000	,000	,000
	IB_Cy_4.8	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,019	,000	,074	,000	,000	,000	,000	,000
	IB_Cy_4.9	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000
	IB_Pe_4.10	,087	,419	,259	,039	,000	,012	,000	,019	,003	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000
	IB_Pe_4.11	,051	,303	,058	,023	,000	,016	,000	,000	,000	,000	,000	,013	,000	,000	,000	,000
	IB_Pe_4.12	,129	,318	,134	,082	,000	,037	,000	,074	,003	,000	,000	,179	,000	,000	,000	,000
	IB_Cy_4.13	,000	,000	,000	,000	,000	,090	,000	,000	,002	,013	,179	,000	,000	,000	,000	,005
	IB_Cy_4.14	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	IB_Cy_4.15	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	IB_Pe_4.16	,001	,096	,007	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,000	,000	,000