

BURNOUT: UM ESTUDO SOBRE A PREDISPOSIÇÃO À SÍNDROME EM PROFISSIONAIS DO SETOR ADMINISTRATIVO E SERVIÇOS GERAIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ/CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO.

Laianny Maria Ribeiro Pires (Bolsista ICV), Carla Fernanda de Lima Santiago as Silva (Orientadora, Departamento de Psicologia/UFPI-Campus Parnaíba).

Introdução

O presente estudo tem por objetivo avaliar a predisposição à síndrome de burnout de profissionais do setor administrativo e serviços gerais de uma instituição pública do estado do Piauí. Segundo França e Rodrigues (2007), o conceito de burnout foi desenvolvido a partir da década de 1970, por Cristina Maslach, psicóloga social, e Hebert J. Freudenberger, psicanalista, ambos apontam que essa síndrome acomete, principalmente, profissionais que trabalham diretamente em contato com outras pessoas. Sendo atribuída a esta, três dimensões, a saber: *Exaustão Emocional (EE)*, que pode ocorrer pela intensa carga emocional, a *Redução da Realização Pessoal e Profissional (RP)* que corresponde sentimento de incompetência, que compromete a qualidade do trabalho realizado, e a *Despersonalização (DE)* que se trata de um distanciamento emocional, frieza e indiferença na relação com o outro.

Metodologia

O método utilizado foi o quantitativo, sendo a amostra constituída de 100 servidores que atuam no setor administrativo e serviços gerais da instituição em questão. Os instrumentos de coleta de dados utilizados foram: questionário sócio-demográfico e profissional/ocupacional; Inventário em Burnout de Maslach (MBI). A análise dos dados estatísticos se deu através da utilização do *Software SPSS*, versão 18.0. Para isso foi feita análise fatorial; análise de frequência; o teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO); teste de esfericidade de Bartlett; o alfa de Cronbach e análise descritiva (média e desvio-padrão).

Resultados e Discussão

Os dados obtidos nos resultados foram: Em relação à consistência interna de cada fator obteve-se que a EE $\alpha = 0,82$; a RP $\alpha = 0,74$ e a DE $\alpha = 0,60$. No tocante à análise acerca da predisposição dos sujeitos à síndrome de burnout, obteve-se que a média de Exaustão Emocional foi de 1,49; a Realização Profissional de 4,46 e Despersonalização foi 0,89.

Figura 1 – Média e desvio padrão das dimensões da síndrome de burnout.

Dimensões	EXAUSTÃO EMOCIONAL	REALIZAÇÃO PESSOAL	DESPERSONALIZAÇÃO
Média	1,4983	4,4622	0,8977
Desvio Padrão	1,30579	1,16322	1,23507

Fonte: Dados da Pesquisa, Parnaíba, 2011, p. 21.

No que se refere à frequência de profissionais do setor administrativo e serviços gerais predispostos à Síndrome de burnout, constatou-se os seguintes resultados: Para Exaustão Emocional (EE), obteve-se que 33% dos entrevistados encontram-se em um nível de exaustão elevado; em relação à segunda dimensão, Realização Pessoal (RP) verificou-se que 33% apresenta-se com um

baixo sentimento de realização pessoal e que 36% encontra-se em um grau alto de despersonalização, caracterizando um nível baixo de burnout nesses profissionais, tendo em vista que para se considerar que o profissional esteja acometido da síndrome de burnout é necessário que haja altos índices de EE e DE, e baixo de RP, mas em comparação com os níveis alto, médio e baixo dos três fatores obteve-se porcentagem menor nos níveis altos de EE e DE, e baixo de Realização Pessoal. Logo se pode constatar uma diminuição para o desencadeamento da síndrome na amostra estudada. Esses resultados são positivos, pois indicam condições favoráveis de forma geral para que os profissionais possam lidar com as demandas do trabalho, sem excessiva sobrecarga emocional, o que é desejável em profissões de atendimento a outros. (TAMAYO, 1997; BENEVIDES-PEREIRA, 2002; ROSA; CARLOTTO, 2005 apud RUVIARO e BARDAGI, 2010).

Em relação ao comparativo da predisposição à síndrome entre os profissionais do setor administrativo e dos serviços gerais foi feita a análise de Frequência da Predisposição de Burnout de cada setor de forma separada. Inicialmente foi retirada a Média e Desvio Padrão (DP) de cada dimensão de ambos os setores.

Nos dados acima o setor administrativo apresenta média igual a 1,97 para o fator EE (Exaustão Emocional) apontando para a ocorrência de esgotamento emocional “uma vez ao mês ou menos”; 4,47 de média no segundo fator RP (Realização Pessoal) o que insinua haver um sentimento de competência “uma vez por semana” e no terceiro fator DE (Despersonalização) com média de 0,84, indicando um tratamento impessoal sentido “uma vez ao ano ou menos”. Em relação ao setor de Serviços Gerais é evidenciado o valor na média de 1,20 indicando ocorrência de esgotamento emocional vivenciado “uma vez ao ano ou menos”, no que se refere ao fator EE, 4,45 de média insinuando um sentimento de competência experienciado “uma vez por semana”. No fator RP e no fator DE totalizou com média de 0,93 apontando para um tratamento impessoal sentido “uma vez ao ano ou menos”.

Em relação ao percentual da Frequência da predisposição à Síndrome de Burnout em ambos os setores, constatou-se o seguinte: No setor administrativo os resultados obtidos foram: Para o primeiro fator EE verificou-se que 36,8% apresentam um nível elevado, 31,6% dos entrevistados apresentam um baixo sentimento de Realização Pessoal e 39,5% apresentam um nível de DE elevado. Para os Serviços Gerais, verificou-se que no primeiro fator EE apontou um nível elevado de 33,9%, no segundo fator observou-se que 32,3% dos profissionais apresentam-se com um baixo sentimento de Realização Pessoal e 33,9% dos entrevistados apresentam um grau elevado no fator de Despersonalização.

Em ambos os setores verificou-se um alto nível do fator Realização pessoal, sendo esta uma dimensão de caráter cognitivo que consiste na tendência da autoavaliação negativa do indivíduo, afetando especialmente a habilidade para a realização do trabalho e para se relacionar com as pessoas que atendem (GIL-MONTE e MARUCCO, 2008). Porém para se caracterizar um nível alto de Burnout, é necessário que essa dimensão (RP) esteja com escore baixo, e as demais (EE e DE) com escores altos, o que não é evidenciado nos dados obtidos.

O setor administrativo apresentou escore maior de níveis altos dos fatores de Exaustão Emocional e Despersonalização, em comparação com os serviços gerais que apontou porcentagem

maior no que se refere à baixa Realização Pessoal, portanto, é pertinente afirmar que o setor administrativo, em relação aos serviços gerais, apresenta uma tendência para o desenvolvimento da síndrome nos profissionais dessa amostra específica. Segundo Tamayo e Tróccoli (2002) o fator considerado central da síndrome de burnout é a exaustão emocional, várias pesquisas evidenciam a associação de características do ambiente laboral com o desenvolvimento dessa dimensão. Maslach e Jackson (1981) também afirmam que o Desgaste ou Exaustão Emocional aproxima-se do significado de estresse, pois está relacionado a um sentimento de sobrecarga emocional, considerado traço fundamental da síndrome, que se caracteriza pela perda de energia, esgotamento e sentimento de fadiga constante. Tais sintomas podem afetar o indivíduo tanto física quanto psicologicamente, provocando, nos mesmos, uma redução paulatina da capacidade de produção e vigor no trabalho (LIMA, 2009).

Conclusão

Com base nos resultados, verificou-se que a amostra específica do setor administrativo está um pouco mais predisposta à síndrome, pois apresentou média maior na dimensão Exaustão Emocional, no entanto os dados obtidos em ambos os setores estão bastante próximos, indicando, portanto que a amostra total estudada apresenta um nível baixo da síndrome, mas que se aponta um alerta para a porcentagem de pessoas que estão com um nível mais elevado em cada fator. A partir disso faz-se necessário, novas pesquisas para respaldo e um maior aprofundamento da temática na realidade estudada, de modo que ampliem os resultados da pesquisa da realidade em questão. Pois o estudo dessa síndrome é importante em diferentes níveis, tanto na perspectiva de intervenção quanto de prevenção, por enfatizar o reconhecimento dos riscos existentes no contexto de trabalho, como para adoção de posturas e atitudes preventivas nesse ambiente que visem à criação e manutenção de um ambiente mais saudável na instituição.

Apoio:

Referências Bibliográficas

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4º ed. São Paulo, Atlas, 2007.

LIMA, C. F. Síndrome de Burnout e Autoeficácia: um estudo com profissionais de enfermagem de hospitais privados de Natal/RN/ Dissertação (Mestrado em Administração) . Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. **Programa de Pós-Graduação em Administração**. 2009.

RUVIARO, Maione de Fátima Silva; BARDAGI, Marucia Patta. **Síndrome de burnout e satisfação no trabalho em profissionais da área de enfermagem do interior do RS**. Barbarói. Santa Cruz do Sul, n. 33, ago./dez. 2010.

TAMAYO, Mauricio Robayo; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôres. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de *coping* no trabalho. **Estudos de Psicologia** 2002, 7(1), 37-46.

Palavras-chave: Síndrome de burnout. Setor administrativo. Serviços gerais.