

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO EM BANCOS PÚBLICOS

BURNOUT SYNDROME: A STUDY IN PUBLIC BANKS

Carlos Rafael Röhrig Da Costa, Lucas Charão-Brito, Liane Beatriz Rotili, Sandra Leonara Obregon,
Luis Felipe Dias Lopes e Adriana Porto

RESUMO

A Síndrome de Burnout representa (MASLACH, 1993; ENACHE, 2013) grande ameaça à saúde física e mental do trabalhador, além do funcionamento e desempenho organizacional, impactando, também, nas relações interpessoais e de contexto social. Este estudo teve como objetivo geral, analisar a possível incidência das dimensões da Síndrome de Burnout em bancos públicos de Santa Maria – RS. Então, foi realizado um levantamento do tipo Survey, aplicado a uma amostra de 93 bancários em agências de Santa Maria – RS. Foi aplicada uma abordagem exploratória e descritiva, utilizando o modelo teórico Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) elaborado por Maslach (1996). Os dados obtidos revelaram que a amostra é composta, predominantemente, por pessoas casadas ou com união estável, com nível superior e idade entre 35 a 44 anos. Quanto à Síndrome de Burnout, observou-se que a amostra pesquisada não apresenta indicativos da presença da síndrome, por apresentar baixos índices de Exaustão e Despersonalização e altos índices de Envolvimento Pessoal no Trabalho. Como sugestão de estudos futuros, indica-se a replicação desse estudo em bancos privados, a fim de elaborar um comparativo entre os setores público e privado.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout, Saúde ocupacional, Setor bancário.

ABSTRACT

Burnout Syndrome is major threat to physical and mental health of the worker (MASLACH, 1993; ENACHE, 2013), in addition to operating and organizational performance, affecting also on interpersonal relations and social context. This study aimed to analyze the possible outcome of the dimensions of burnout syndrome in public banks of Santa Maria – RS. Therefore, it conducted a survey, applied to a sample of 93 professionals from agencies of Banco do Brazil in Santa Maria – RS. An exploratory and descriptive approach was applied, being used the theoretical model Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) prepared by Maslach (1996). The data revealed that the sample is composed predominantly of married people or stable, with higher education and aged between 35-44 years. About the Burnout Syndrome, it was observed that the sample studied haven't indications of the presence of the syndrome, to present low levels of Exhaustion and Depersonalization and high levels of Personal Involvement at Work. As a suggestion for future studies, we indicate the replication of this study in private banks in order to draw a comparison between the public and private sectors.

Keywords: Burnout syndrome, Occupational health, Banking sector.

INTRODUÇÃO

Neste terceiro milênio em que o trabalho tem grande importância na vida de muitas pessoas, a qualidade de vida e a saúde ocupacional ganham relevância à medida que o mercado de trabalho torna-se cada vez mais instável (COHEN, 2003). Diante disso, necessidades, não só operacionais, mas também físicas, emocionais e sociais, passaram a ser gradativamente levadas em consideração nos processos de gestão. Para tanto, é importante garantir um ambiente organizacional favorável para que o trabalho possa ser desenvolvido de forma que haja um equilíbrio entre as necessidades pessoais e da empresa (OLIVEIRA *et al.*, 2013).

Surge, então, neste contexto, a Síndrome de Burnout – Esgotamento Emocional – que Campos (2005) define como sendo a reação do organismo à exposição a um ambiente de estresse prolongado e crônico, evidenciando sintomas como a desmotivação, desinteresse, mal-estar interno ou insatisfação ocupacional. A Síndrome de Burnout é considerada como um dos maiores problemas no mundo do trabalho (GOUVEIA, 2010) e representa grande ameaça à saúde física e mental do trabalhador, ao funcionamento e desempenho organizacional, impactando, também, nas relações interpessoais e de contexto social (MASLACH, 1993; ENACHE, 2013).

A síndrome de Burnout constitui-se em um dos grandes problemas psicossociais da atualidade, gerando, assim, interesse e preocupação não só por parte da comunidade científica, mas também pelo governo e organizações (GOUVEIA, 2010). O Burnout no trabalho é uma síndrome causada pelo contato contínuo ou prolongado a estressores interpessoais crônicos. As principais dimensões desta síndrome são exaustão emocional, sensações de ceticismo e desligamento do trabalho, uma sensação de ineficácia e falta de realização (MASLACH, 1993).

Diante deste contexto, o setor bancário brasileiro que passou por intenso processo de reestruturação e foi pioneiro na incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais com informatização do setor, juntamente à reestruturação organizacional, resultou em mudanças que impactaram na saúde dos trabalhadores (SILVA, 2009). As novas exigências e qualificações requeridas no setor se fundamenta em três fenômenos sociais característicos: o desemprego, a precarização do trabalho e a intensificação do ritmo laboral (SILVA, 2009).

É interessante observar que os profissionais bancários passaram por uma redefinição de suas funções, de “bancários-atendentes” para “bancários-vendedores”, com habilidade de atender e orientar seus clientes, muitas vezes de forma personalizada, para cumprir metas de vendas de títulos e seguros, aplicações e demais produtos e serviços bancários (JINKINGS, 2008). Considerando este contexto, o presente trabalho teve como objetivo identificar o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos profissionais pesquisados e analisar possível incidência das dimensões da Síndrome de Burnout – exaustão emocional, despersonalização, envolvimento pessoal no trabalho – nos profissionais pesquisados.

REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial tem por objetivo fornecer amparo teórico e fundamentar o argumento do estudo, além de dar sustentação para posterior discussão e análise dos dados. Assim, o referencial teórico do presente estudo se destina a discutir o sentido e significado do trabalho e a Síndrome de Burnout.

Sentido e significado do trabalho

Etimologicamente, a palavra trabalho tem sua origem do latim *tripalium*, que era um instrumento utilizado por agricultores feito de três varas, às vezes, ainda munido de uma ponta de ferro. Porém, é da utilização deste instrumento para tortura que a palavra trabalho significou por muito tempo e ainda hoje conota algo como sofrimento e martírio (CAPRONI, 2012).

Antigamente, o trabalho era visto como algo obrigatório para a sobrevivência, sendo desprezado pelos homens livres, aqueles que não precisavam fazê-lo. No entanto, a mudança de visão sobre o trabalho, apresentada pela ética protestante e aguçada com a industrialização e os avanços capitalistas, fez com que o desprezo se tornasse valorização. Assim, o trabalho deixou de ser um meio para sobrevivência e se tornou um instrumento de realização pessoal (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012).

Atualmente, o trabalho tem grande importância na vida das pessoas (LEITE, 2008). Por outro lado, o desemprego é observado como algo negativo (TEIXEIRA et al., 2013). No entanto, mesmo com grande importância na vida das pessoas, o sentido do trabalho vem passando por mudanças conceituais devido a informalização, flexibilização e precarização, dentre outros aspectos que surgem como novas formas de constituição do mesmo (ANTUNES, 2005; LEITE, 2008).

As abordagens sobre o sentido do trabalho neste século devem considerar o contexto e a história, tendo como ponto de referência os profissionais (BIANCHI, 2013). O trabalho é o elo entre a necessidade do ser humano e o sentimento de realização, é pelo trabalho que o comportamento humano se afasta de seus instintos biológicos e se torna mais consciente (ANTUNES, 2002).

Dejours (2008) refere-se ao trabalho como fator importante para a identidade individual, criação de relações sociais e manutenção da saúde mental. Para muitas pessoas, o trabalho sintetiza uma relação concreta com a sociedade, uma forma de assumir responsabilidades, superar frustrações e realizar-se por uma função que represente mais do que apenas um salário (ROVER et al., 2010). O sentido do trabalho é complexo e pode ser impactado por diversas dimensões na vida do trabalhador.

Síndrome de Burnout

Diferentemente do estresse, que é causado por características monótonas das atividades executadas ou pela sobrecarga, a Síndrome de Burnout é resultado da exposição contínua e constante a situações estressantes (ENACHE, 2013).

A Síndrome de Burnout é definida como uma síndrome de exaustão, despersonalização e redução da eficácia profissional que é encontrado entre os funcionários que trabalham com outras pessoas, como no trabalho social, cuidados de saúde e de ensino. Ao longo dos anos, a pesquisa empírica tem demonstrado que a Síndrome de Burnout diz respeito a todos os funcionários, independentemente do trabalho que eles fazem, enquanto eles enfrentam um desequilíbrio entre as suas demandas de trabalho e dos recursos disponíveis (REIS et al., 2015).

Visando analisar a Síndrome de Burnout, Maslach e Jackson criaram e desenvolveram o Maslach Burnout Inventory (MBI) que foi o primeiro instrumento a ser criado para auferir a incidência da Síndrome de Burnout. Primeiramente, o instrumento foi aplicado em uma amostra de profissionais de Enfermagem, já que estes estavam em profissões consideradas mais propensas a desenvolver o Burnout, e é amplamente aplicado em diversas áreas de atuação até hoje. Para isso, o instrumento passou por um longo processo de testes e validação por diversos países no decorrer destes anos, inclusive no Brasil (LIMA et al., 2008).

A Síndrome de Burnout é composta por três dimensões que podem explicar este fenômeno: a exaustão emocional (EE), a despersonalização (DP) e o envolvimento pessoal no trabalho (EPT) (ENACHE, 2013). A dimensão da Exaustão Emocional (EE) é representada pela perda de energia, pouca tolerância, fadiga crônica, nervosismo, além de rigidez no comportamento, resultado de trabalho estressante (BAKKER, 2005). Os principais causadores desta exaustão são a sobrecarga de trabalho e os conflitos no trabalho (PERREWÉ et al., 2007). A Despersonalização (DP) está presente no contexto interpessoal no Burnout, caracterizada por atitudes e comportamentos negativos, irônicos e cínicos (TAMAYO, 2008). Na

despersonalização, o profissional apresenta menor envolvimento com a organização, dedicação com sua função e tempo de trabalho, no entanto, continua executando suas tarefas, porém o mínimo necessário, apenas pelo salário, diminuindo, assim, sua qualidade e desempenho (MASLACH, 2007). A terceira dimensão, Envolvimento Pessoal do Trabalho (EPT), é uma combinação das outras duas (EE e DP), pois em um ambiente propício, estas duas dimensões contribuem para a presença de um sentimento de baixa realização profissional, acompanhado de ineficácia e incompetência (MASLACH, 1999).

A falta de envolvimento pessoal no trabalho (EPT) é a tendência do profissional de perder o interesse pela carreira, onde as atividades deixam de ter importância e um esforço para ascensão é sentido como algo inútil (SILVA, 2009). Esta dimensão envolve no desenvolvimento de sentimento de insatisfação, infelicidade, inadequação e fracasso (MORIN *et al.*, 2001). Do ponto de vista teórico, exaustão e cinismo são os principais sintomas de Burnout, que representam a baixa energia e a baixa identificação com o trabalho (SCHAUFELI e BAKKER, 2003).

Visando combater o Burnout, as organizações necessitam adequar seus planos de cargos e salários, avaliar periodicamente a percepção dos profissionais quanto a satisfação e bem-estar no trabalho, analisar o grau de comunicação entre seus membros, realizar avaliações de desempenho e desenvolver programas de acompanhamento e suporte social (TRIGO *et al.*, 2007). Esta preocupação não se dá apenas pelo aspecto social, que, por si só, é de extrema importância. Mas, também, para prejuízos à organização que são causados pela desmotivação, absenteísmo e, até, financeiros e de imagem gerados por ações judiciais trabalhistas.

METODOLOGIA

Este trabalho é uma pesquisa aplicada descritiva que segundo Marconi e Lakatos (2003) tem como finalidade analisar características de fatos ou fenômenos. Este estudo utiliza ferramentas quantitativas a fim de coletar dados e descrever características de determinada população a partir de amostras não probabilística e por conveniência. Estes dados permitem a avaliação de comportamentos e atitudes dos profissionais pesquisados e permite analisar aspectos e relações entre fatores que impactam na percepção dos funcionários quanto à qualidade de vida e sua saúde no trabalho.

A população pesquisada compreende os funcionários de agências de um banco público, Banco do Brasil, abrangendo sete agências da cidade de Santa Maria – RS, totalizando uma amostra de 93 respondentes. Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário com o modelo teórico Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), elaborado por Maslach e Jackson (1986) e adaptado por Papp (2007). Segundo Marconi e Lakatos (2003), a utilização de questionário tem como vantagens principais a economia, a praticidade, uma maior abrangência e, além disso, maior liberdade de respostas, segurança e menor risco de distorções pelo fato de haver anonimato e não haver influência do entrevistador.

O questionário é dividido em duas partes, sendo que a primeira parte tem a finalidade de caracterizar e identificar o perfil dos entrevistados, através de perguntas fechadas e de seleção e a segunda parte apresenta o instrumento MBI-GS estruturado com 16 afirmativas que utilizam a escala Likert de 0 a 6. Os dados foram organizados utilizando-se o software Microsoft Office Excel, sendo a seguir tabulados e analisados quantitativamente, utilizando-se o programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences versão 18), para realização da descrição da amostra, descrição do perfil dos entrevistados e técnicas de análise estatística simples (média e desvio-padrão de cada variável por construto).

ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esse capítulo busca analisar e discutir os resultados dos 93 questionários respondidos pelos funcionários do Banco do Brasil apresentado em duas partes, sendo a primeira parte a

caracterização e identificação do perfil dos entrevistados e a segunda sobre o inventário da síndrome de burnout.

Caracterização geral do perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos participantes

A fim de responder ao primeiro objetivo específico (identificar o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos profissionais da amostra), foram utilizadas tabelas de frequências e medidas descritivas a fim de delinear o perfil dos participantes. A Tabela 1 apresenta o perfil sócio-demográfico dos participantes.

Tabela 1 - Caracterização geral do perfil-demográfico dos profissionais da amostra

VARIÁVEIS	CATEGORIAS	PERCENTUAIS (N = 93)
Gênero	Masculino	53,76%
	Feminino	46,24%
Faixa Etária	25 a 34 anos	24,73%
	35 a 44 anos	46,24%
	45 a 54 anos	17,20%
	55 anos em diante	11,83%
Escolaridade	Ensino Médio	4,30%
	Ensino Superior Incompleto	9,68%
	Ensino Superior Completo	66,67%
	Pós-graduação	19,35%
Estado Civil	Casado(a) / União estável	83,87%
	Solteiro(a)	8,60%
	Separado(a) / Divorciado(a)	7,53%

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Observa-se, conforme os dados coletados e apresentados na Tabela 1, que a amostra (93 participantes) apresenta 53,76% (50) profissionais do gênero masculino. Paralelamente, 46,24% (43) dos profissionais da amostra são do gênero feminino. Desta forma, pode-se identificar que há um equilíbrio entre entrevistados dos gêneros masculino e feminino.

Quanto à faixa etária, a maior concentração se dá no intervalo entre 35 e 44 anos com 46,24% (43) respondentes, seguido pelo intervalo entre 25 e 34 anos com 24,73% (23). O restante está acima dos 45 anos, com 17,20% (16) até 54 anos e 11,83% (11) acima de 55 anos. Mesmo o concurso sendo para maiores de 18 anos, entre os entrevistados não há ninguém com menos de 25 anos.

Relativo à escolaridade, a maioria apresenta ensino superior completo. Dos entrevistados, 66,67% (62) possuem graduação e 19,35% (18) possuem pós-graduação. Do restante, 9,68% (9) estão cursando a graduação e apenas 4,30% (4) possuem somente o ensino médio. Consta-se através destes dados que, mesmo sendo um concurso para nível médio, muitas pessoas com nível superior atuam na instituição.

Além disso, percebe-se que há o incentivo para que o funcionário busque o ensino superior. Este incentivo se dá por intermédio de bolsas de estudos, pontuação maior para concorrências por vagas e direcionamento para segmentos técnicos do banco conforme a área de conhecimento do funcionário.

Quanto ao estado civil, a grande maioria encontra-se casado ou em união estável, representando um total de 83,87% (78). O restante divide-se em solteiros, com 8,60% (8) e separados ou divorciados com 7,53% (7).

Análise da síndrome de Burnout: sentido e estresse no trabalho

A segunda parte do questionário apresenta o resultado da aplicação do instrumento MBI-GS estruturado com 16 afirmativas que utilizam a escala Likert de 0 a 6 para medir as três dimensões da Síndrome de Burnout: exaustão emocional, despersonalização e envolvimento pessoal no trabalho. Como critérios utilizados na mensuração dos índices de Burnout com a

escala MBI-GS, são definidos que valores relativos à média até 1,33 são considerados baixos, entre 1,34 e 2,43 intermediários e acima de 2,43 altos, conforme determina Mclaurine (2008). A Tabela 2 apresenta a média e desvio padrão da dimensão “exaustão emocional”.

Tabela 2 - Média e desvio-padrão da dimensão exaustão emocional.

<i>Questão</i>	<i>Exaustão emocional</i>	<i>Média</i>	<i>DP</i>
1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.	2,58	1,92
2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho.	3,22	2,07
3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.	2,25	1,96
4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.	1,53	1,63
5	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.	1,68	1,71
6	Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado.	2,37	2,05
MÉDIA GERAL		2,27	1,97

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

A partir da Tabela 2, pode-se verificar que a questão que obteve maior média foi a questão 2 (3,22), referente ao esgotamento no final de um dia de trabalho. Em contrapartida, a questão com menor média foi a questão 4 (1,53), que afirma que trabalhar todo o dia é motivo de tensão. A dimensão de exaustão emocional (EE) apresentou uma média de 2,27, que pode ser considerada intermediária, tendo em vista que a escala vai de 0 a 6, onde 0 representa que nunca teve este sentimento e 6 que o tem todos os dias, conforme os critérios de Mclaurine (2008).

A Tabela 3 apresenta os resultados relativos à média e desvio padrão para a dimensão “despersonalização”.

Tabela 3 - Média e desvio-padrão da dimensão despersonalização.

<i>Questão</i>	<i>Despersonalização</i>	<i>Média</i>	<i>DP</i>
7	Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que assumi este cargo.	0,90	1,53
8	Tornei-me menos entusiasmado com meu trabalho.	1,58	1,83
9	Tornei-me mais descrente sobre se o meu trabalho contribui para algo.	1,31	1,80
10	Duvido da importância do meu trabalho.	0,94	1,65
MÉDIA GERAL		1,18	1,72

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

A partir da Tabela 3, verifica-se que todas as questões apresentaram valores da média baixos. A dimensão despersonalização (DP) apresentou uma média de 1,18 que representa um nível baixo de Síndrome de Burnout.

Os aspectos da terceira dimensão, envolvimento pessoal no trabalho, encontram-se na Tabela 4.

Tabela 4 - Média e desvio-padrão da dimensão envolvimento pessoal no trabalho.

<i>Questão</i>	<i>Envolvimento pessoal no trabalho</i>	<i>Média</i>	<i>DP</i>
11	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho	4,47	1,38
12	Realizei muitas coisas valiosas no meu trabalho.	4,20	1,46
13	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.	4,85	1,23
14	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.	4,53	1,57
15	Na minha opinião, sou bom no que faço.	5,00	1,25
16	No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.	4,85	1,21
MÉDIA GERAL		4,65	1,38

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Na Tabela 4, pode-se verificar que os valores se mantiveram muito próximos em todas as questões e todos altos. A dimensão envolvimento pessoal no trabalho (EPT) apresentou uma média de 4,65, que na escala do instrumento, representa alto nível de burnout.

Tendo em vista os resultados obtidos, considera-se que, a amostra em questão não apresenta a Síndrome de Burnout, pois segundo Schaufeli e Bakker (2003), uma vez que, os itens são avaliados pela frequência, altos escores em exaustão e despersonalização e baixos escores em envolvimento pessoal no trabalho indicam a ocorrência de Burnout.

Analisando os índices obtidos, considera-se que, conforme o Modelo de Burnout de Maslach e Jackson (1986), a exaustão é a primeira dimensão a surgir, como indicativo da síndrome, e esta, neste grupo, evidencia índice médio de 2,27 que pode ser considerado indicativo de um nível de burnout não significativo. A segunda dimensão do modelo de Burnout diz respeito à despersonalização, a qual obteve índice médio de 1,18, representando também, indicativo de nível baixo. Por fim, o envolvimento pessoal no trabalho apresentou um valor da média de 4,65, considerado valor alto.

Do ponto de vista teórico, Schaufeli e Bakker (2003) destacam que o EE e DP afiguram-se como os principais sintomas do Burnout. Estas dimensões representam o componente energético e interpessoal, respectivamente, sendo a síndrome é representada pelo polo negativo destas duas dimensões. Em contrapartida, Maslach (1999) aponta em seus estudos que o EPT possui relação inversa com as outras duas dimensões (EE e DP).

CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo identificar o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos profissionais pesquisados e analisar possível incidência das dimensões da Síndrome de Burnout – exaustão emocional, despersonalização, envolvimento pessoal no trabalho – nos profissionais bancários do Banco do Brasil da cidade de Santa Maria/RS.

Para tanto, desenvolveu-se um estudo quantitativo, descritivo com aplicação do instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), elaborado por Maslach e Jackson (1986) e adaptado por Papp (2007) estruturado como questionário dividido em duas partes, sendo que a primeira parte teve a finalidade de caracterizar e identificar o perfil dos entrevistados, através de perguntas fechadas e de seleção e a segunda parte apresenta o instrumento MBI-GS estruturado com 16 afirmativas que utilizam a escala Likert de 0 a 6.

Conclusivamente, os dados obtidos nesta análise revelaram que a caracterização geral do perfil da amostra é composta predominantemente por pessoas casadas ou com união estável, com nível superior e idade entre 35 a 44 anos.

Quanto à Síndrome de Burnout, observou-se que a amostra pesquisada não apresenta indicativos da presença da síndrome, segundo critérios estabelecidos por Schaufeli e Bakker (2003). Para tais autores, seriam indicativos de Burnout altos índices de Exaustão e Despersonalização e baixos índices de Envolvimento Pessoal no Trabalho. Assim, a Exaustão seria a primeira dimensão a surgir como indicativo da patologia, apresentando pontuação mais elevada quando comparada as outras dimensões. No caso deste estudo, verificou-se que a Exaustão, apresentou resultado médio 2,27, indicando que o sentimento de exaustão não é muito frequente nos indivíduos que fizeram parte deste estudo.

Ressalta-se a necessidade do aprofundamento dos resultados aqui obtidos, investigando outras variáveis, assim como diferentes populações, como outras cidades ou outras instituições, uma vez que a literatura sobre o tema no Brasil ainda é considerada incipiente. Sugere-se que sejam realizados futuros trabalhos visando compreender relações entre os fenômenos estudados, assim como estudo exploratório e qualitativo visando compreender a partir de entrevistas, grupos focais e observação participante para aprofundar questões relativas a Burnout.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 6. ed. Porto Alegre: Boitempo, 2002.

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

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

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

BIANCHI, E. M. P. G. **Sentido do trabalho**: uma demanda dos profissionais e um desafio para as organizações. 2013. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-03062013-143334/>>. Acesso em: 04 de Abril de 2015.

BRITO, L. C. **Qualidade de Vida no Trabalho e Síndrome de Burnout em Profissionais Públicos e Privados de Santa Cruz do Sul/RS**. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, RS, 2014.

CAMPOS, R. G. **Burnout**: uma revisão integrativa na enfermagem oncológica. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

CAPRONI NETO, H. L. **Análise do significado e dos sentidos do trabalho para os funcionários do setor contábil-financeiro de uma IES pública**. Congresso Online de Administração, 2012. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/34/2012_34_3859.pdf>. Acesso em: 10 de Abril de 2015.

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

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

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

FALLER, B. C. **Motivação no Serviço Público**: um estudo de caso da Secretaria de Administração da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/3930>> Acesso em 02 de Abril de 2015.

GOUVEIA, C. J. B. **Burnout, ansiedade e depressão nos professores.** Dissertação (Mestrado Integrado em Psicologia) – Universidade de Lisboa, Lisboa, 2010.

JINKINGS, N. O trabalho bancário em face da finança mundial desregulada. In: **Trabalho, capital mundial e formação dos trabalhadores.** Fortaleza: Editora SENAC Ceará; Edições UFC, 2008. p. 143-162.

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

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

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

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

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

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

MASLACH, C. Burnout: A multidimensional perspective. In: W.B.Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), **Professional burnout: Recent developments in theory and research** (pp.19-32). New York: Taylor & Francis, 1993.

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

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

MCLAURINE, W. D. A Correlational Study of Job Burnout and Organizational Commitment Among Correctional Officers. School of Psychology: Capella University 2008.

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

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

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

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

REIS, D.; XANTHOPOULOU, D.; TSAOUSIS, I. Measuring job and academic burnout with the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Factorial invariance across samples and countries. **Burnout Research**, v. 2, n. 1, p. 8-18, 2015.

ROVER, A.; LUCHESE, G. T.; MORELLO, L. F.; MÜLLER, V. Os sentidos do trabalho: um estudo de caso em uma Instituição de Ensino Superior. **Unoesc & Ciência-ACSA**, v. 1, n. 1, p. 79-88, 2010.

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

SILVA, J. L.. Organização do trabalho e saúde dos trabalhadores: Estudo com bancários do município de Uberaba – MG, 2009.

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

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

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