



Vitor Hugo Loureiro Bruno Costa

***Burnout* em trabalhadores brasileiros: as relações da
síndrome com os traços de personalidade e variáveis
sociodemográficas**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia (Psicologia Clínica) da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Psicologia.

Orientadora: Profa. Juliane Callegaro Borsa
Co-Orientador: Prof. Bruno Figueiredo Damásio

Rio de Janeiro
Março de 2018



Vitor Hugo Loureiro Bruno Costa

**Burnout em trabalhadores brasileiros:
As relações da síndrome com traços de
Personalidade e variáveis sociodemográficas**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia (Psicologia Clínica) da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Profa. Juliane Callegaro Borsa

Orientadora
Departamento de Psicologia - PUC-Rio

Prof. Bruno Figueiredo Damásio

Co-orientador
Instituto de Psicologia - UFRJ

Prof. Jean Carlos Natividade

Departamento de Psicologia - PUC-Rio

Profa. Clarissa Pinto Pizarro de Freitas

Instituto de Psicologia - UFRGS

Profa. Monah Winograd

Coordenadora Setorial de Pós-Graduação
e Pesquisa do Centro de Teologia
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 27 de março de 2018.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

Vitor Hugo Loureiro Bruno Costa

Graduou-se em Psicologia (UFRJ) em 2015. É pesquisador do Laboratório de Pesquisa em Avaliação Psicológica APlab – Pessoas e Contextos da PUC-Rio.

Ficha Catalográfica

Costa, Vitor Hugo Loureiro Bruno

Burnout em trabalhadores brasileiros : as relações da síndrome com traços de personalidade e variáveis sociodemográficas / Vitor Hugo Loureiro Bruno Costa ; orientadora: Juliane Callegaro Borsa ; co-orientador: Bruno Figueiredo Damásio. – 2018.

99 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Psicologia, 2018.

Inclui bibliografia

1. Psicologia – Teses. 2. Burnout. 3. Exaustão emocional. 4. Personalidade. 5. Cinco grandes fatores. 6. Sociodemográficos. I. Borsa, Juliane Callegaro. II. Damásio, Bruno Figueiredo. III. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Psicologia. IV. Título.

CDD: 150

Aos meus pais, irmã e namorada: minha família e bem maior.

Agradecimentos

Agradeço às pessoas que fizeram este Mestrado possível:

Minha orientadora, Prof.^a Dra. Juliane Callegaro Borsa, por todo apoio, ensinamento e exemplar postura como profissional e ser humano, as quais terei eterna muita admiração e gratidão.

Àquele que sempre me incentivou a iniciar na carreira acadêmica: meu co-orientador, Prof. Dr. Bruno Figueiredo Damásio. Serei sempre grato pela presença, inúmeros ensinamentos, encorajamento e compreensão.

Sem vocês dois, com certeza esse momento não seria possível.

Aos professores da banca: Prof. Dr. Jean Natividade, pela generosidade, simpatia, rigidez nas correções e nas considerações sempre relevantes; e a Prof.^a Dra. Clarissa Pizarro de Freitas, pela cordialidade, empatia, disponibilidade e generosidade em compartilhar seu vasto e precioso conhecimento em Psicologia Organizacional.

Espero, um dia, poder contribuir para a ciência e para a Psicologia brasileira tanto quanto vocês.

Aos colegas dos grupos de pesquisa, APLab, os quais me abraçaram tal como uma família nos últimos dois anos, e L2PS, que sempre estão presentes e dispostos a trocas intelectuais importantes. Sem os amigos, o caminho que percorremos na academia não teria o mesmo prazer.

Agradeço especialmente às amigas Ilana Landim e Sibebe Aquino, pelas horas de conversa entre os estudos, discussões e ajuda nos momentos mais difíceis. Mas, principalmente, obrigado por existirem e terem feito parte nessa minha jornada.

A CAPES e à PUC-Rio, por todo o suporte financeiro e estrutural que ofereceram.

Aos funcionários do Departamento de Psicologia, os quais, sem exceção, exercem papel fundamental não somente na formação de um, mas de todos os alunos que passam pela instituição. Muito obrigado!

À minha família. Pai, mãe e irmã. Vocês são o bem mais precioso que tenho nesse mundo. Minha fonte de inspiração, admiração e carisma. Aqueles que, mesmo sob as mais impensáveis adversidades, se mantêm firmes, perseverantes, otimistas e amorosos, me encorajando cada segundo da minha vida. Nossa união será sempre a nossa fortaleza e poder para superar quaisquer obstáculos. Antônio Carlos, Rosângela e Carla: muito obrigado por vocês fazerem parte da minha vida!

Vanessa. Meu bem querer, minha melhor amiga, companheira de todas as horas e aquela que me completa. Casal ViVa: sempre juntos, sempre conversando, sempre sorrindo, sempre nos amando. Obrigado pelo seu colo, carinho, compreensão, pelos puxões de orelha e por me ajudar nessa longa jornada em ser uma pessoa melhor. Eu te amo!

Resumo

Costa, Vitor Hugo; Borsa, Juliane Callegaro (Orientadora). **Burnout em trabalhadores brasileiros: as relações da síndrome com os traços de personalidade e variáveis sociodemográficas**. Rio de Janeiro, 2018. 99p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O *burnout* é uma síndrome psicológica resultante do estresse crônico proveniente do ambiente de trabalho. Ele é caracterizado por três dimensões: Exaustão Emocional, Despersonalização e baixa Realização no Trabalho. O objetivo da presente pesquisa foi investigar o papel das variáveis sociodemográficas (sexo, idade e escolaridade), dos fatores contextuais e dos traços de personalidade no desfecho do *burnout*. No total, 343 profissionais brasileiros (75,80% mulheres) responderam à uma bateria online de pesquisa. Os(as) respondentes eram atuantes nas áreas da saúde, educação, serviços administrativos, segurança, bancários e atendimento ao público (e.g. telemarketing, call-centers). Os resultados obtidos não apresentaram relação estatisticamente significativa entre as variáveis sociodemográficas o *burnout*. Neuroticismo e a Abertura à experiência foram os traços de personalidade que apresentaram relação significativa com todas dimensões do *burnout* e a Socialização, com a dimensão de Despersonalização. Para todas as facetas do *Burnout*, o Neuroticismo foi o maior preditor ($\beta = 0,60$ para Exaustão Emocional, $\beta = 0,48$ para Despersonalização e $\beta = 0,62$ para a Realização no Trabalho). A partir dos dados, pode-se dizer que os recursos pessoais, principalmente os traços de personalidade, apresentam relação importante com o *burnout*, especialmente o traço de Neuroticismo.

Palavras-chave

Burnout; exaustão emocional; personalidade; Cinco Grandes Fatores; sociodemográficos

Abstract

Costa, Vitor Hugo; Borsa, Juliane Callegaro (Advisor). **Burnout in Brazilian workers: the relations of the syndrome with personality traits and sociodemographic variables**. Rio de Janeiro, 2018. 99p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Burnout is a psychological syndrome resulting from the chronic stress of the work environment. It is characterized by three dimensions: Emotional Exhaustion, Depersonalization and Low Personal Accomplishment. The objective of the present study was to investigate the role of sociodemographic variables (gender, age and level of education), contextual factors and personality traits in the outcome of burnout. In total, 343 Brazilian professionals (75.80% women) responded to an online battery of surveys. The interviewees were active in the areas of health, education, administrative services, security, banking and customer service (e.g. telemarketing, call centers). The results obtained did not present a statistically significant relationship between sociodemographic variables and burnout. Neuroticism and Openness to experience were the personality traits that presented significant relation with all dimensions of Burnout and Socialization, with the Depersonalization dimension. For all *Burnout* factors, Neuroticism was the most important predictor ($\beta = 0,60$ to Emotional Exhaustion, $\beta = 0,48$ to Depersonalization and $\beta = 0,62$ to Low Personal Accomplishment). Personal resources, especially personality traits, have an important relation with burnout, especially the trait of Neuroticism.

Keywords

Professional Burnout; emotional exhaustion; personality; Big Five; sociodemographic

Sumário

1. Introdução	11
2. Artigo 1	16
Considerações teóricas sobre o Burnout.	
3. Artigo 2	38
Relações do Burnout com traços de personalidade e variáveis sociodemográficas em trabalhadores brasileiros.	
4. Conclusão	61
5. Referências bibliográficas	64
ANEXOS	86
Anexo A	86
Anexo B	90
Anexo C	93
Anexo D	96
Anexo E	98

Ostra feliz não produz pérola
Rubem Alves

1. Introdução

O processo de modernização da sociedade industrial e o rápido desenvolvimento das economias possibilitaram o surgimento de novas concepções de trabalho, sendo conferida às carreiras profissionais uma dimensão de cada vez mais destaque na vida dos indivíduos (SIEGRIST, 2010). Se for por meio de seu trabalho que o indivíduo obtém a fonte de renda e acesso a bens materiais, a carreira profissional irá, muitas vezes, exercer o importante papel na determinação da segurança financeira e da posição deste indivíduo na sociedade (MCDAID; CURRAN; KNAPP, 2005). Esta relação é bem característica das economias pós-industriais, marcadas pela constante busca das pessoas por trabalhos mais qualificados, específicos e que promovam não somente o destaque do indivíduo perante a sociedade, mas também melhores condições de vida (FOTINATOS-VENTOURATOS; COOPER, 2015).

Ao longo da segunda metade do século XX, a natureza do trabalho sofreu transformações profundas, em grande parte pela demasiada valorização do capital financeiro e à disponibilidade de crédito no mercado em consequência das consecutivas crises econômicas que se desenrolaram no mundo a partir da década de 1970, fazendo com que as organizações focassem em resultados produtivos, ganhos e liquidez satisfatórios e se preocupassem cada vez menos com a qualidade dos serviços prestados e com o bem-estar dos funcionários (CASTRO, 2012). A informatização da estrutura produtiva, a globalização dos mercados e as constantes fusões, aquisições e privatizações de empresas, assim como a necessidade de aprimoramento da capacidade competitiva são alguns exemplos do que se tornou tendência entre as instituições nas últimas décadas (FOTINATOS-VENTOURATOS; COOPER, 2015). Diante de um cenário corporativo mais competitivo e desafiador, também é possível observar mudanças nas características do trabalho (*e.g.* horas de trabalho cada vez mais longas, dedicação quase intermitente ao ofício, gradativa percepção da perda da estabilidade empregatícia, cada vez menos pessoas desempenhando mais atividades) que, por conseguinte, acarretaram na fragilização das relações humanas dentro das organizações e no aumento do adoecimento psicológico dos indivíduos (TARIS; SCHAUFELI, 2015).

Especula-se que as políticas assistenciais da década de 1960, nos Estados Unidos, incentivando jovens profissionais a contribuírem com os programas públicos de combate à pobreza, foram essenciais para a constituição de um grupo cada vez maior de trabalhadores exauridos pelas altas demandas, desmotivados e questionando a real importância de suas atuações (SCHAUFELI; LEITER; MASLACH, 2009). Em função desse quadro, as instituições especializadas em prestação de serviços assistenciais (*e.g.* hospitais, centros de ensino, empresas de segurança, repartições jurídicas) foram as primeiras a sinalizarem uma grave crise, fruto da relação conflituosa entre as crescentes demandas de uma sociedade cada vez mais urbana, dinâmica e individualista e profissionais que dispunham de poucos recursos pessoais e organizacionais para enfrentar esta sobrecarga (CASTRO, 2012). Foi nesse contexto que emergiu o conceito de *burnout* como uma resposta do indivíduo ao estresse crônico no ambiente de trabalho (SCHAUFELI, 2017).

O *burnout* não surgiu como um conceito derivado de análises acadêmicas, mas sim a partir da observação clínica e de pesquisas exploratórias com inúmeros profissionais de serviços humanos (*e.g.* médicos, enfermeiros, professores, defensores públicos, policiais) que se queixavam, principalmente, de cansaço extremo, sensação de ineficiência, distanciamento das pessoas com quem lidavam diariamente no trabalho e vontade de abandonar a atividade (MASLACH; LEITER, 2017). Com o crescimento do interesse e a expansão dos estudos sobre o tema, observou-se que o *burnout* não se limitava apenas aos serviços humanos, mas poderia acometer trabalhadores de quaisquer áreas da prestação de serviços, como os profissionais de computação e cargos administrativos, por exemplo, (CAROD-ARTAL; VÁZQUEZ-CABRERA, 2013; SHROPSHIRE; KADLEC, 2012).

Definido como uma síndrome resultante de resposta inadequada ao acúmulo prolongado de estresse proveniente do ambiente de trabalho, o *burnout* é composto por três dimensões: a Exaustão Emocional, caracterizada pelo esgotamento das energias; a Despersonalização ou Cinismo, definida como uma tendência ao afastamento emocional para com o trabalho e baixa Realização Profissional, sensação de ineficácia e insatisfação com o trabalho (MASLACH; LEITER, 2016a). Segundo Maslach (2003), embora o *burnout* se assemelhe ao estresse ocupacional, muito por conta dos efeitos observados pelo estado de

exaustão, ele chama atenção pelos impactos negativos resultantes da relação do indivíduo com seu trabalho (Despersonalização/Cinismo) e para consigo mesmo (baixa Realização Profissional).

Desde a criação do termo, o interesse pelo tema apresentou crescimento muito acelerado. Para elucidar tal importância, uma busca informal foi efetuada pelo autor desta pesquisa na base *Web of Science*, em 24 de fevereiro de 2018, com os descritores *professional* AND *burnout* direcionado ao resumo. Após terem sido selecionados apenas os artigos com estudos empíricos e revisões teóricas foram encontrados 3.501 resultados publicados nos últimos 20 anos, sendo representado na Figura 1 o gráfico com a quantidade de publicações anuais entre 1974 e 2017. É possível observar um aumento de publicações na década de 1990, principalmente após o ano 2000. Atualmente, é possível encontrar grande volume de estudos sobre o *burnout* nas principais economias do mundo, principalmente naquelas cujo modelo de produção é focado na prestação de serviços (SCHAUFELI; LEITER; MASLACH, 2009).

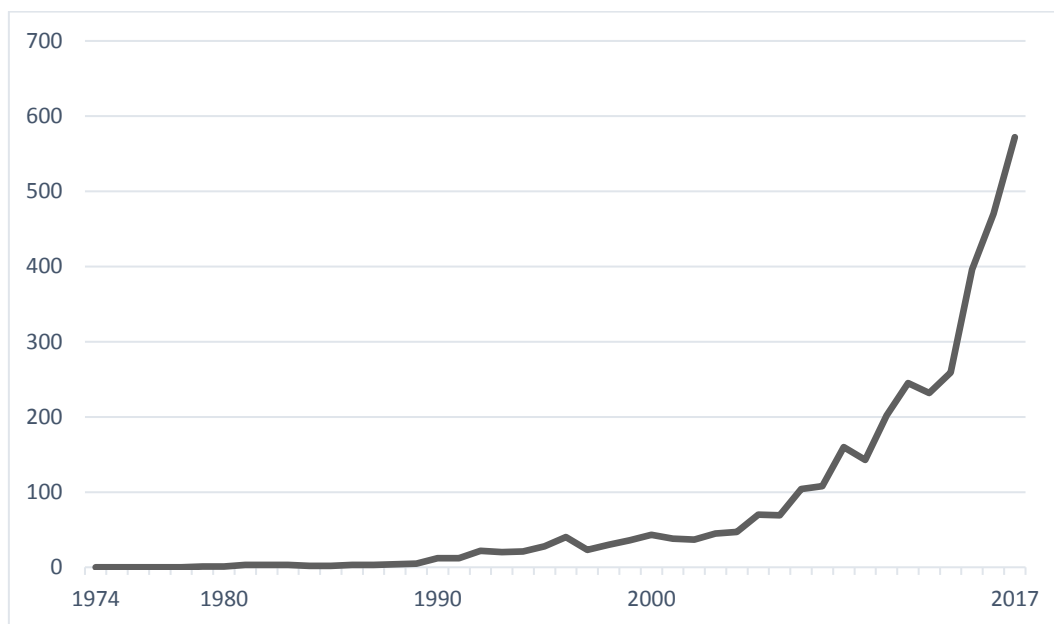


Figura 1. Gráfico com o crescimento do número de publicações entre 1974 e 2017

O motivo pelo interesse em investigar este fenômeno pode ser explicado pelo fato de o *burnout* estar intimamente associado a impactos negativos à vida do indivíduo afetado e à organização como um todo (MASLACH et al., 2001). O indivíduo pode apresentar prejuízos físicos (e.g. dores musculares, cefaleia,

perturbações gastrointestinais), cognitivos (*e.g.* desatenção, alterações da memória) e emocionais (*e.g.* labilidade emocional, irritabilidade e agressividade) (MELAMED; SHIROM; TOKER; BERLINER; SHAPIRA, 2006). Quanto aos aspectos profissionais, o *burnout* pode ser percebido por comportamentos de negligência para com o trabalho, atitudes evitativas ou de esquiva, envolvimento em conflitos interpessoais e, até mesmo, o abandono da profissão (CAMPOS; ANGÉLICO; OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2015). Já a nível organizacional, pode ter como consequências o aumento do absentéismo, diminuição da qualidade do serviço prestado e redução da produtividade (BENEVIDES-PEREIRA, 2015).

A relação entre condições de trabalho e o *burnout* foi investigada minuciosamente, apresentando diversos resultados que evidenciam o quanto um ambiente laboral permeado de fatores estressores influencia no adoecimento dos funcionários (LEE; ASHFORTH, 1996; SCHAUFELI; BAKKER; VAN REENEN, 2009; VAN WOERKOM; BAKKER; NISHII, 2016). No entanto, essa relação não parece muito clara já que algumas pessoas, mesmo sob condições de demanda extenuante no trabalho, não se sentem esgotadas ou desmotivadas com suas funções (BAKKER; DEMEROUTI, 2014). Isso acontece porque as pessoas podem agir de maneira distinta dada uma mesma situação, impulsionadas por características individuais, como os traços de personalidade (ASHTON, 2013).

Por anos os fatores individuais foram pouco enfatizados nas pesquisas sobre o *burnout*, pois se acreditava que os fatores contingenciais exerceriam maior poder de predição sobre a síndrome (SWIDER; ZIMMERMAN, 2010). Mais recentemente, estudos vêm apontando cada vez mais a importância de variáveis como a personalidade no processo de adoecimento no trabalho (ANG et al., 2016; BAKKER; DEMEROUTI, 2014; SCHAUFELI; TARIS, 2014). Por exemplo, pessoas emocionalmente instáveis, ansiosas e pessimistas tendem a interpretar as situações mais negativamente e a adotar estratégias mal adaptativas para enfrentar as demandas do trabalho (ARMON; SHIROM; MELAMED, 2012).

Além dos traços de personalidade, os fatores sociodemográficos também podem apresentar relação com a síndrome, todavia a literatura carece de evidências consensuais sobre o quanto estes são capazes de predizer o *burnout* (PURANOVA; MUROS, 2010). Como exemplo, há estudos que apontam para uma tendência de homens apresentarem níveis mais elevados de Despersonalização, enquanto mulheres apresentariam maiores níveis de Exaustão

Emocional (CAMPOS, 2013; CARLOTTO, 2011; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). No entanto, é possível serem encontradas pesquisas em que a não diferença estatisticamente significativa dos níveis de *burnout* pode estar relacionada com a adoção, pela instituição, de políticas de igualdade entre os sexos (TAKA et al., 2016).

A presente dissertação tem por objetivo investigar o papel de variáveis sociodemográficas (sexo, idade e escolaridade) e dos traços de personalidade no desfecho do *burnout*, sendo sua estrutura composta por quatro capítulos. O primeiro consta de uma breve introdução teórica sobre a temática pesquisada. O segundo capítulo corresponde a um artigo teórico escrito com o objetivo de apresentar criticamente o conceito de *burnout*, salientando os aspectos históricos da formulação do construto. O terceiro capítulo trata-se de um artigo empírico, cujo objetivo foi avaliar o poder preditivo das variáveis sociodemográficas e os traços de personalidade sobre o desfecho do *burnout* em trabalhadores brasileiros. Por fim, o quarto capítulo contempla as considerações finais do presente estudo, enfatizando-se suas limitações e, sobretudo, contribuições para o campo científico e social.

2. Artigo 1

Considerações teóricas sobre o *Burnout*

Considerações teóricas sobre o *Burnout*
Theoretical considerations about Burnout

Vitor Hugo Loureiro Bruno Costa

Juliane Callegaro Borsa

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil

Bruno Figueiredo Damásio

Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil

Resumo

Em meados da década de 1970, foi utilizado o termo *burnout* em alusão a profissionais exauridos e desmotivados com suas profissões. Mais de 40 anos depois o fenômeno tornou-se uma realidade comum em muitos ambientes de trabalho ao redor do mundo. O *burnout* é definido como acúmulo crônico de estresse no ambiente de trabalho e é caracterizado pela exaustão emocional, despersonalização e redução da realização no trabalho. O presente artigo irá discutir as questões que permeiam o construto do *burnout*, incluindo a formulação do conceito, os modelos teóricos, diferenciação de outros construtos, formas de avaliação, variáveis preditoras e perspectivas para novos estudos.

Palavras-chave: burnout, demanda, recursos, psicologia organizacional

Abstract

In the mid-1970s, the term burnout was used in reference to exhausted and unmotivated professionals with their professions. More than 40 years later the phenomenon has become a common reality in many work environments around the world. Burnout is defined as chronic accumulation of stress in the work environment and is characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and reduced achievement at work. The present article will discuss the issues that permeate the construct: concept formulation, theoretical models, differentiation of other constructs, evaluation forms, predictor variables and perspectives for new studies.

Keywords: burnout, demand, resources, organizational psychology

Um ambiente de trabalho que disponha de condições facilitadoras para a satisfação e para o bem-estar dos funcionários é também um ambiente mais produtivo e eficiente (Schulte & Vainio, 2010; Taris & Schreurs, 2009). De maneira oposta, as organizações que apresentam locais de trabalho permeados de fatores estressores expõem seus funcionários a condições, muitas vezes, contraproducentes e adoecedoras (Woo & Postolache, 2008). No que diz respeito ao adoecimento psicológico no ambiente laboral, o *burnout* vem recebendo uma especial atenção dos pesquisadores estando entre as condições de sofrimento psíquico mais investigadas nas últimas quatro décadas (Carlotto & Câmara, 2008; Schaufeli, 2017; Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009).

Burnout é um termo metafórico que faz alusão a um processo progressivo de perda de energia até sua extinção (Schaufeli & Buunk, 1996). Em meados do século XX, passou a ser utilizado para se referir àqueles indivíduos que depois de muita dedicação ao trabalho, sentiam-se exauridos com o cotidiano do trabalho e perdiam o interesse pela sua profissão (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Com o processo de modernização da produção e dinamização da economia, o mercado de trabalho tem se tornado cada vez mais competitivo, instável e impessoal, permitindo que o estado de tensão emocional esteja cada vez mais presente e constante no meio laboral (Batista, Carlotto, & Moreira, 2013).

Os efeitos negativos do *burnout* podem ser observados na deterioração dos níveis de bem-estar físico e mental do indivíduo (Maslach et al., 2001). O agravado estado de exaustão e decepção em que a pessoa se encontra, normalmente leva à sensação de vazio e de desesperança, podendo resultar em quadro de depressão, ansiedade, ideação suicida, acentuada labilidade emocional e abuso de substâncias (Ahola, Hakonen, Perhoniemi, & Mutanen, 2014; Pompili, Innamorati, Narciso, & Tartarelli, 2010; Shanafelt et al., 2012). Por ser resultante do estresse crônico, é possível o desenvolvimento de sintomas físicos, tais como: distúrbios do sono, fadiga constante e prolongada, cefaleia (Leiter, 2005), problemas cardiovasculares e gastrointestinais (Kim, Ji, & Kao, 2011; Melamed, Shirom, Toker, Berliner, & Shapira, 2006). Além dos sintomas observados no indivíduo, o *burnout* é muito associado a atitudes e comportamentos negativos ao ambiente de trabalho (*e.g.* insatisfação com o trabalho, redução no comprometimento, intenção de abandonar o trabalho, absenteísmo) (Bakker, Le Blanc, & Schaufeli, 2005; Maslach & Leiter, 2016b) e que podem afetar a

organização com redução da eficiência produtiva e com a perda da qualidade do serviço prestado (Bakker et al., 2005; Shanafelt et al., 2010).

Estudos mais recentes buscam mensurar e quantificar os reais impactos gerados pelo *burnout* no ambiente de trabalho. Por exemplo, num estudo longitudinal, Ahola e colaboradores (2013) analisaram mais de 10.000 trabalhadores industriais, de ambos os sexos, e concluíram que havia relação significativa entre níveis elevados de *burnout* com a ocorrência de acidentes de trabalho. Em outro estudo sobre os impactos econômicos da síndrome em instituições de saúde, Dewa et al. (2014) estimaram um gasto aproximado de US\$ 213 milhões com aposentadorias antecipadas e casos de absenteísmo entre médicos e enfermeiros.

O presente artigo tem por objetivo discutir o conceito do *burnout* por uma perspectiva ampla, partindo do histórico de construção do conceito, sua definição conceitual, pressupostos teóricos, possibilidades de avaliação e sua natureza multidimensional. Para finalizar, serão discutidos os possíveis fatores preditores, consequências da síndrome para o indivíduo e para a organização, assim como perspectivas para futuras pesquisas.

Histórico sobre o conceito do *burnout*

O conceito de *burnout*, tal como é conhecido hoje, teve sua origem a partir de problemas sociais derivados das transformações no ambiente de trabalho (Schaufeli et al., 2009). Embora tenha se tornado um tema relevante no meio acadêmico a partir da década de 1970, os aspectos negativos que envolvem a síndrome já eram observados e descritos muito antes por diversos profissionais, dentro e fora da academia (Maslach, 2003). O exemplo mais clássico é a novela *Burnt-Out Case* escrita pelo autor Graham Greene, em 1960, a qual retrata o caso de um arquiteto que abandonou o trabalho por sentir-se exausto e desanimado com o mesmo (Carlotto & Câmara, 2008). Muitos outros trabalhos, fossem eles ficcionais ou não, tiveram em comum o interesse em descrever um processo de adoecimento dos trabalhadores caracterizado por acentuada fadiga e perda de interesse e motivação pelo trabalho (Maslach, 2003; Maslach et al., 2001).

Segundo Maslach e Leiter (2017), a importância e gravidade do *burnout* como um problema social não foi derivado de teorias e pesquisas acadêmicas. Na realidade, trata-se de um fenômeno observado primeiramente pela sociedade, em

especial pelos próprios profissionais afetados, e, doravante, pela comunidade científica, a qual mostrou crescente interesse em pesquisas sobre o tema (Maslach, 2003; Maslach et al., 2001).

A fase pioneira das pesquisas sobre o *burnout* ocorreu a partir de meados da década de 1970, nos Estados Unidos, e foi contemplada por trabalhos exploratórios, cujo objetivo era estruturar e conceituar o fenômeno (Maslach et al., 2001). Foi dado ao psicólogo americano Herbert Freudenberger a importância de ter criado o termo tal como é conhecido hoje (Schaufeli & Buunk, 1996). Freudenberger trabalhava como psicólogo voluntário numa clínica de reabilitação de dependentes químicos, em Nova York, e observou que tanto ele quanto seus colegas vivenciaram um processo semelhante de perda de interesse, entusiasmo e vigor com relação ao trabalho. Se os jovens profissionais iniciavam suas carreiras com ideais, motivação e energia, em pouco tempo, era possível observar sinais psicológicos e físicos de esgotamento, irritabilidade, desmotivação e diminuição das expectativas (Schaufeli, 2017). Concomitantemente, embora em projetos diferentes, a psicóloga social Christina Maslach realizou uma série de entrevistas com profissionais de serviços humanos (e.g. profissionais da saúde, educação, assistência social, direito) com o objetivo de compreender as estratégias de *coping* utilizadas por eles para lidar com as tensões emocionais no trabalho (Maslach, 2003). Ao longo das entrevistas, a autora e seus colaboradores observaram ser frequentes, nos relatos dos profissionais, a sensação de estafa física e emocional, a tendência em distanciarem-se dos problemas e queixas dos clientes e a percepção de que tais mudanças afetavam negativamente o desempenho no trabalho (Schaufeli, 2017).

Os estudos exploratórios elaborados por Freudenberger e Maslach foram de substancial importância, uma vez que expôs à comunidade científica a existência de um fenômeno psicológico grave, não só para o indivíduo, mas também para a organização, e pouco compreendido até então (Shirom, 2003). No entanto, grande parte dos trabalhos produzidos nesta primeira fase era dos tipos exploratório ou descritivo, com foco em profissões assistencialistas e nas características individuais (Carlotto & Câmara, 2008; Schaufeli & Buunk, 1996). Desta forma, a escassez de trabalhos empíricos e pesquisas metodologicamente consistentes levou a comunidade científica a questionar a relevância dos estudos

sobre o *burnout* sob o argumento de que este se tratava de um conceito pseudocientífico (Schaufeli, 2017).

Assim, a partir da década de 1980 começou a fase empírica dos estudos sobre o *burnout*, marcada pela publicação do Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach & Jackson, 1981), o primeiro instrumento de avaliação do *burnout* e mais utilizado internacionalmente em pesquisas (Maslach & Laiter, 2016a). A partir desse momento, as investigações sobre o *burnout* adquiriram novos rumos, com foco em pesquisas quantitativas, criação e adaptação de novos instrumentos e coletas de amostras maiores e mais diversificadas, fazendo, inclusive, que a comunidade científica passasse a lidar com o tema mais seriamente (Maslach & Laiter, 2017). Após a criação do MBI, houve um aumento exponencial de pesquisas empíricas sobre a síndrome chegando a um crescimento superior a 200% entre as décadas de 1980 e 2000 (McGeary & McGeary, 2012). Ademais, para Schaufeli e Buunk (1996), essa fase contou com cinco aspectos importantes: (1) a disseminação do uso de instrumentos psicometricamente bem validados e que possibilitaram o desenvolvimento de pesquisas empíricas; (2) aumento do interesse por parte de pesquisadores de outros países pelo tema; (3) permanência do foco dos estudos sobre profissões assistencialistas; (4) o cerne das pesquisas passou a priorizar as características organizacionais e laborais que contribuíam para o desfecho da síndrome; e (5) o aumento do rigor metodológico nas pesquisas.

Definição do construto

Segundo Maslach e Leiter (2016a), é possível encontrar na literatura diversas definições para o *burnout*, uma vez que os estudos recebem influências tanto do campo clínico, principalmente na fase pioneira das investigações, quanto do social e organizacional. Há autores que compreendem o *burnout* como um estado de exaustão física, cognitiva e emocional causada pelo acúmulo de demandas e tensões emocionais no ambiente de trabalho (Pines & Aronson, 1981; Shirom, 1989). Todavia, a definição mais aceita foi elaborada por Maslach e Jackson (1981) que entendem o *burnout* como uma síndrome psicológica, oriunda do acúmulo prolongado de tensões no trabalho e caracterizada por três dimensões: Exaustão Emocional, Despersonalização ou Cinismo e Baixa Realização Pessoal no trabalho.

A Exaustão Emocional é associada a sensação de escassez ou, dependendo do quão agravado seja o quadro da síndrome, esgotamento da energia e das condições para desempenhar as tarefas laborais rotineiras (Maslach & Leiter, 2016b). Com isso, torna-se comum que a pessoa experiencie sentimentos de frustração e angústia por sentir como se não dispusesse a energia mais a energia necessária para desempenhar suas funções como o fazia anteriormente (Carlotto & Câmara, 2008). Como a pessoa se encontra com as energias debilitadas, não se vê em condições para continuar lidando com as tarefas do seu cotidiano de trabalho e tende a afastar-se das tensões e pessoas como uma possível estratégia de enfrentamento (Maslach & Leiter, 2016b). A Despersonalização ou Cinismo é a faceta marcada pelo distanciamento, adoção de atitudes negativas e, muitas vezes, insensíveis por parte do profissional para com as pessoas de seu trabalho, independente se forem colegas ou clientes (Cordes & Dougherty, 1993). A baixa Realização Pessoal no trabalho é resultado avaliação negativa que o profissional faz de si mesmo, julgando-se pouco competente e pouco produtivo no seu trabalho, tornando-se insatisfeito com seu próprio desempenho (Maslach & Leiter, 2016b). A baixa Realização Pessoal está muito relacionada ao sentimento de ineficiência e, muitas vezes, ao interesse em abandonar o trabalho ou desistir da profissão (Maslach, 2003).

Modelos teóricos do *burnout*

Diversos modelos teóricos foram elaborados com o intuito de explicar como ocorre o desenvolvimento do processo de adoecimento psíquico que leva ao *burnout*. Os primeiros modelos a serem propostos foram os de Golembiewski, Muzenrider e Carter (1983) e de Cherniss (1980), mas apresentaram pouca confiabilidade empírica (Richardson & Burke, 1995). Doravante, Leiter e Maslach (1988) propuseram um novo modelo, no qual as dimensões do construto interagem entre si num processo contínuo e que cada uma delas irá se relacionar de maneira distinta com as condições ambientais e com as características do próprio indivíduo. A Exaustão Emocional é considerada a primeira dimensão desenvolvida em resposta às condições aversivas do trabalho, dando origem a sentimentos de insatisfação, desapego e atitudes negativas frente a organização e as pessoas do meio profissional, sinais característicos da Despersonalização (Maslach, 2003). O uso de recursos pessoais e organizacionais inadequados pode

contribuir para o comprometimento do desempenho do indivíduo no trabalho, fomentando uma percepção negativa sobre suas competências profissionais, representando a faceta da Baixa Realização Profissional (Taris, Le Blanc, Schaufeli, & Schereurs, 2005).

Como complemento a essa teoria, Leiter e Maslach (1999) elaboraram o modelo das Áreas de Vida no Trabalho, pautado na relação disfuncional entre pessoa e trabalho, sendo que, para os autores, o *burnout* é fruto de um desajuste prolongado em seis áreas de importância para a vida pessoal e profissional do indivíduo: carga de trabalho, recompensa, controle sobre suas funções, relações interpessoais, justiça e valores pessoais (Leiter & Maslach, 2003). Essas seis áreas são, segundo este modelo, essenciais para a compreensão do nível de bem-estar e saúde mental do indivíduo em seu ambiente de trabalho, de modo que quanto maior os desajustes nessas áreas, maiores serão os níveis de *burnout* (Leiter, 2015). Ao passo que, níveis ótimos em cada categoria tendem a melhorar o relacionamento entre o indivíduo e a organização, seu engajamento e bem-estar (Boamah & Lashinger, 2016). Os autores utilizaram Modelagem por Equações Estruturais para avaliar a interferência das diferentes variáveis do trabalho sobre a estrutura tri-fatorial do *burnout*, apresentando bons índices de ajuste e também explorar o impacto de um componente de *burnout* nos outros dois componentes (Richardson & Burke, 1995).

Ambos os modelos descritos acima dão ênfase ao contexto situacional sobre o desenvolvimento dos sintomas do *burnout*. Estudos apontam para uma considerável relevância do modelo das Áreas de Vida no Trabalho no desfecho dos sintomas (Leiter, Gascón, & Martínez-Jarreta, 2010; Leiter & Shaughnessy, 2006), mas não levam em consideração fatores pessoais (*e.g.* traços de personalidade). No entanto, há indícios de que tais fatores, quando associados a condições desfavoráveis de tensão no ambiente de trabalho, podem aumentar as chances de se desenvolver a síndrome, sugerindo a necessidade de reformulação da teoria ou novos experimentos que enfatizem novas evidências de validade (Laschinger & Grau, 2012; Mojsa-Kaja, Golonka, & Marek, 2015).

Outros dois modelos importantes são o de Conservação de Recursos (Hobfoll, 1989) e o de Recursos e Demandas no Trabalho (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001), ambos pautados na relação de desequilíbrio de recursos (Maslach & Leiter, 2016a). Segundo o Modelo de Conservação de

Recursos o *burnout* ocorre quando recursos importantes para o indivíduo são perdidos ou inadequados para atender às demandas, sendo elas: desvio de função, eventos estressantes constantes e sobrecarga de trabalho (Lee & Ashforth, 1996). A partir da perspectiva do Modelo da Conservação de Recursos a ameaça constante de perda de recursos (*e.g.* bem-estar, autoestima e suporte social) estimula a adoção de estratégias mal adaptativas de *coping* pelo indivíduo, gerando nele um processo crescente de tensão e estresse (Alarcon, Edwards, & Menke, 2011). A Exaustão Emocional seria consequência da adoção de estratégias inadequadas de enfrentamento que resultariam na drenagem de energia, enquanto que a Despersonalização (ou Cinismo) seria caracterizada pelo uso de comportamentos negativos com o intuito de se distanciar daquilo que, no ambiente de trabalho, provoca esse esgotamento físico e mental (Halbesleben, 2006).

Já o Modelo de Recursos e Demandas no Trabalho (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001) parte da ideia de que o *burnout* seria fruto do desequilíbrio entre as demandas da organização e os recursos disponibilizados por ela para que o trabalhador possa lidar com seus compromissos no trabalho. Entende-se por demandas os aspectos do trabalho que exigem o manejo de esforço físico, mental e emocional, enquanto os recursos seriam os aspectos físicos, sociais, psicológicos e organizacionais que auxiliam o indivíduo a alcançar objetivos e a reduzir para si os efeitos negativos das demandas do trabalho (Bakker & Demerouti, 2007). Isto é, quando os recursos disponíveis não são suficientes para lidar com as demandas, há maiores chances de o ambiente de trabalho torna-se adoecedor (Bakker & Demerouti, 2014). Desta forma, o excesso de demandas estaria diretamente associado ao processo de esgotamento emocional do indivíduo e de suas atitudes negativas e de distanciamento para com a organização (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014). Os autores enumeram o desgaste físico, pressão por desempenho, contato com o público, condições físicas do ambiente de trabalho e horas de trabalho desfavoráveis dentre as variáveis associadas às demandas no trabalho (Demerouti et al., 2001), enquanto as variáveis de recursos seriam relacionadas à presença de *feedback*, recompensas, autonomia do funcionário sobre o seu próprio trabalho, suporte da gerência, sensação de estabilidade empregatícia e possibilidade de participação nas decisões da empresa (Demerouti et al., 2001).

Diversos estudos apontam a relevância e aplicabilidade tanto do modelo de Conservação de Recursos (Alarcon, 2011; Brotheridge & Lee, 2002) quanto para o modelo de Recursos e Demandas no Trabalho (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli, 2015; Schaufeli & Salanova, 2014), uma vez que mostram ser ferramentas importantes compreensão de diversos fenômenos organizacionais (e.g. *burnout*, comprometimento com o trabalho, satisfação, engajamento) (Hu, Schaufeli, & Taris, 2016; Schaufeli & Taris, 2014). O destaque dado nos últimos anos para esses modelos enfatiza a importância de se compreender o *burnout* não somente como consequência das condições de trabalho, mas como uma interação complexa entre os recursos pessoais e os fatores contextuais (Bakker & Demerouti, 2014).

Diferenças entre *burnout*, depressão e estresse

Ao longo dos anos, o *burnout* foi comparado e, não raras vezes, igualado a inúmeros outros termos, como o estresse e a depressão, tornando sua compreensão confusa para alguns profissionais e pesquisadores (Cooper & Antoniou, 2013; Schaufeli, 1999). Embora haja semelhanças, aspectos como fatores antecedentes, consequências e características, por exemplo, devem ser levadas em consideração (Maslach, 2003).

O estresse é considerado um termo genérico, haja vista as muitas discussões sobre seu conceito, porém pode ser compreendido como um conjunto de respostas emocionais e fisiológicas geradas por um processo de adaptação do indivíduo a estímulos externos (Goodnite, 2014). No caso do *burnout*, há um processo longo de desequilíbrio entre as demandas do trabalho e os recursos do indivíduo, sendo que este não dispõe de estratégias eficientes de adaptação (Pines & Keinan, 2005; Schaufeli, 1999; Schaufeli & Buunk, 1996). Portanto, o *burnout* é decorrente do acúmulo crônico do estresse no trabalho (Carlotto, Dias, Batista, & Diehl, 2016).

Ademais, há uma forma de estresse, o eustresse, que é caracterizado como uma resposta positiva ao estresse e, por conseguinte, uma forma de o indivíduo reagir aos estímulos estressores com emoções positivas (Hargrove, Becker, & Hargrove, 2015; Hargrove, Nelson, & Cooper, 2013; Selye, 1987). Portanto, pode-se dizer que em um nível ótimo de estresse é possível experienciar maior foco, vigor e engajamento (Hargrove et al., 2015). Por outro lado, o *burnout* não

pode ser atrelado a uma experiência positiva para o indivíduo, pelo contrário, altos níveis de *burnout* estão intimamente ligados ao desejo de se afastar do trabalho, à baixa produtividade e ao aumento de conflitos interpessoais (Maslach & Leiter, 2017).

Outro aspecto importante a se considerar é o caráter multidimensional do *burnout*. Embora a sensação de exaustão seja a faceta mais reportada nos estudos sobre o construto, independentemente do modelo teórico adotado (Maslach & Leiter, 2017), é um engano limitar o fenômeno apenas a esta dimensão (Maslach, 1993). De fato, a exaustão, seja ela emocional ou física, é aspecto central na caracterização do *burnout*, assim como no caso do estresse (Maslach & Leiter, 2016b; Schaufeli, 2017; Shirom, 2003). No entanto, essa dimensão sozinha não é capaz de evidenciar os comportamentos negativos para com as demais pessoas e a organização, caracterizada pela dimensão da Despersonalização/Cinismo, nem a insatisfação e desânimo com o trabalho, representados pela baixa Realização Pessoal (Maslach, 2003). Sendo assim, considerar essas duas dimensões foi essencial para a diferenciação do *burnout* de um episódio de estresse (Maslach & Leiter, 2017).

Assim como acontece com o estresse, a depressão também é um construto que suscita comparações com o *burnout*, uma vez que ambos compartilham de semelhanças (Doer & Nater, 2017, p. 95), principalmente no que tange à sensação de desgaste e fadiga presentes em ambos (Leiter & Durup, 1994; Schaufeli, 1999; Thuynsma & Beer, 2016). De fato, estudos comparativos apontam para uma sobreposição entre a depressão e a dimensão de Exaustão Emocional (Toker & Biron, 2012). Além disso, há estudos que apontam que pacientes com níveis muito elevados de *burnout*, ou que sofram por longos períodos da doença, têm maior chance de desenvolverem depressão, dificultando saber qual o limite de um e outro (Ahola et al., 2014; Francisco, Arce, Vilchez, & Vales, 2016). Outro aspecto importante, é que o *burnout* é uma síndrome que emerge a partir da relação entre o indivíduo e seu contexto de trabalho, enquanto que o desenvolvimento de sintomas depressivos está ligado a múltiplos aspectos da vida que não necessariamente o trabalho (Leiter & Durup, 1994).

Variáveis preditoras do *burnout*

Os fatores antecedentes do *burnout* são muitos, no entanto, é possível dizer que há fatores, contextuais e individuais, que levam ao desfecho dessa síndrome (Maslach & Leiter, 2016a). Há uma literatura consistente sobre a relação das características do trabalho (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014; Maslach & Leiter, 2016b; Schaufeli et al., 2009) e de características individuais sobre o *burnout* (Swider & Zimmerman, 2010; You, Huang, Wang, & Bao, 2015). Mas, segundo Maslach e Leiter (2016a) há carência de pesquisas longitudinais e outros métodos de avaliação que não os questionários de autorrelato que sustentem quais os fatores organizacionais realmente importantes no desenvolvimento dos sintomas do *burnout*.

Preditores contextuais

O fato de o *burnout* ser fruto do acúmulo prolongado de estresse já é sabido. Porém, a dúvida que permanece é com relação a quais fatores são importantes e que condições de trabalho podem levar ao desfecho da síndrome (Bakker et al., 2014). Os fatores contextuais podem ser compreendidos pela natureza das características ocupacionais e organizacionais, sendo a primeira referente ao que faz parte da realidade de cada profissão ou cargo e a segunda referentes às variáveis estressoras presentes na própria instituição em que o indivíduo trabalha (Carlotto & Gobbi, 1999).

Algumas áreas profissionais (*e.g.* saúde, educação, segurança, assistência social) apresentam características do seu fazer ocupacional que tornam o funcionário mais vulnerável ao *burnout*, como: longas jornadas de trabalho, horas extras recorrentes, contato direto e frequente com o público, para citar algumas (Maslach & Leiter, 2017). No entanto, há aspectos que independem das características ocupacionais, tendo mais relação com aspectos negativos e inadequados como a instituição organiza o ambiente de trabalho como, por exemplo: sobrecarga de trabalho, desvio de função, pressão para cumprimento de metas, baixos salários, poucas recompensas e assédio moral (Benevides-Pereira, 2015; Demerouti et al., 2001).

Em meados da década de 1990 o papel relevante que o excesso de demandas no trabalho exerceria sobre o *burnout* já era conhecido (Lee & Ashforth, 1996). Com base nisso, Maslach e Leiter (1997) sugeriram que fatores específicos estariam diretamente ligados ao processo de adoecimento do

indivíduo: a sobrecarga de trabalho, autonomia, recompensa, papel da comunidade, equidade e valores pessoais.

Há estudos que apontam para uma importante relação entre esses seis fatores e os sintomas do *burnout* (Boamah & Laschinger, 2016; Defreese & Smith, 2013). Todavia, ainda não é possível afirmar com clareza qual ou quais dessas variáveis melhor predizem o *burnout* ou o quão independentes uma variável pode ser em relação à outra, isto é, o quanto a ocorrência de uma interfere em outra (Maslach & Leiter, 2017).

Preditores individuais

Por muito tempo, o eixo principal nas pesquisas sobre o *burnout* foi compreender a relação entre os aspectos organizacionais sobre o desfecho da síndrome, dando-se atenção esporádica a estudos sobre as características individuais (Armon, Shirom, & Melamed, 2012). Dentre esses fatores estão fatores sociodemográficos (*e.g.* idade, sexo, estado civil, escolaridade) e traços de personalidade (*e.g.* Neuroticismo).

As pesquisas que visam analisar o papel dos fatores individuais sobre o *burnout* mostram-se inconclusivas, seja pelas diferenças metodológicas adotadas ou por diferenças regionais e culturais (Ang et al., 2016). De maneira geral, os fatores pessoais tendem a participar como facilitadores para o agravamento do processo de cronificação do estresse (Gil-Monte, 2013).

Fatores sociodemográficos

A característica sociodemográfica mais comumente associada ao *burnout* é a idade (Maslach et al., 2001). Normalmente, a ocorrência da síndrome está atrelada a profissionais mais jovens, pois aos mais velhos associa-se maior experiência profissional, melhores salários, maior suporte social e, por conseguinte, melhores estratégias de *coping* das tensões no ambiente de trabalho (Bostjancic, Kocjan, & Stare, 2015; Johnson, Holdsworth, Hoel, & Zapf, 2013). No entanto, alguns estudos, como o de Campos et al. (2015) com profissionais de enfermagem, apontam resultado contrário, uma vez que, em condições muito elevadas de tensão e estresse, os profissionais mais velhos podem não ter a energia suficiente para lidarem positivamente (Holmes, Alves, Holmes, Viana, & Santos, 2014).

A variável sexo não costuma ser um forte preditor do *burnout*, pois mesmo que estudos apontem diferenças, estas não são consistente nem definitivas (Bostjancic, Kocjan & Stare, 2015). Comumente, mulheres apresentam maiores níveis de Exaustão Emocional enquanto que os homens, de Despersonalização (Maslach & Leiter, 2016b; Schaufeli, 2017; Shirom, 2003). Todavia, algumas pesquisas sugerem que o tipo de profissão e políticas de respeito a igualdade de gêneros influenciam a não diferenciação dos níveis de *burnout* entre os dois sexos (Aguayo, Vargas, Cañadas, & De La Fuente, 2017; Puranova, Radostina, & Muros, 2010; Taka et al., 2016).

Pessoas com relacionamento afetivo estável, como no caso do casamento, são relacionadas a apresentarem menor propensão a desenvolverem sintomas do *burnout* e uma possível explicação para tal resultado é a presença de um maior suporte emocional por parte do parceiro(a) (Schaufeli & Buunk, 1996). Algumas pesquisas apresentam diferença não significativa, mas isto pode ser interferência do viés da qualidade do relacionamento e não apenas ter ou não ter um relacionamento (Benevides-Pereira, 2003).

Indivíduos com nível educacional mais elevado tendem a apresentar maiores níveis de *burnout*, segundo a literatura (Holmes et al., 2014). Embora trabalhadores menos qualificados reportem elevados níveis de estresse e tensão no trabalho (Lunau, Siegrist, Dragano, & Wahrendorf, 2015), profissionais mais especializados tendem a assumir cargos de maior confiança e responsabilidade, aumentando a demanda e a exigência por resultados positivos (Bostjancic, Kocjan, & Stare, 2015; Maslach et al., 2001). Além da alta demanda, os conflitos gerados na relação entre altas expectativas e realidade também podem corroborar para o desfecho da síndrome (Ang et al., 2016).

Traços de personalidade

Embora os fatores pessoais não tenham recebido tanta atenção quanto os contextuais, até o presente momento, há um crescente interesse, principalmente, no que diz respeito a relação entre as características de personalidade e o *burnout* (Alarcon, Eschleman, & Bowling, 2009; You et al., 2015). A personalidade possui caráter estável ao longo do tempo e é capaz de exercer influência nos padrões comportamentais e emocionais (Harris, Brett, Johnson, & Deary, 2016), pode interagir no desempenho profissional e bem-estar do indivíduo (Dalanhol et al.,

2017), influenciando na adoção de estratégias de *coping* no ambiente de trabalho (Shin et al., 2014). Sendo assim, em comparação com outros fatores pessoais, a personalidade tem se mostrado um importante preditor do *burnout* (Swider & Zimmerman, 2010).

Dentre os estudos disponíveis, observa-se predominância na adoção da teoria dos Cinco Grandes Fatores que compreendem a personalidade como oriunda da interação entre cinco traços independentes, sendo eles: Neuroticismo, Extroversão, Socialização, Conscienciosidade e Abertura a novas experiências (Alarcon et al., 2009; Swider & Zimmerman, 2010; You et al., 2015). Com base nesses traços, o Neuroticismo é comumente reportado como sendo o mais significativamente relacionado ao desenvolvimento dos sintomas do *burnout*, apontando relação positiva com a Exaustão Emocional e Despersonalização e negativa com a Realização Profissional (Ang et al., 2016; Armon, Shirom, & Melamed, 2012).

Pessoas que apresentam altos níveis de Neuroticismo tendem a apresentar menor estabilidade emocional e a experienciar mais sentimentos negativos, como a ansiedade, impulsividade, raiva e humor deprimido, quando comparadas com a média (Ormel et al., 2013). A natureza instável e dinâmica que permeia o cotidiano da maioria das organizações e empresas atuais aumenta as chances de conflitos no ambiente de trabalho (Zhao & Seibert, 2006). Ademais, indivíduos com alto valor de Neuroticismo apresentam maior dificuldade em empregar estratégias adequadas para lidar com as tensões do trabalho, tornando-se mais suscetíveis ao desenvolvimento de esgotamento e sentimento de ineficácia (Huang, Ryan, Zabel, & Palmer, 2014).

Em estudos de metanálise de Swider e Zimmerman (2010) e de You et al., (2015), os traços de Extroversão, Socialização, Conscienciosidade e, em menor magnitude, Abertura à experiência apresentaram relação significativamente negativa em relação aos fatores de Exaustão Emocional e Despersonalização e positiva com a Realização Profissional. Pessoas com elevados níveis de Extroversão tendem a ser mais assertivas, comunicativas e a encontrar mais estímulo na interação com outras pessoas (Ashton, 2013), sendo assim, geralmente são mais ativas na busca por estratégias para lidar com as tensões no ambiente de trabalho, amortizando o estresse percebido (Burgess, Irvine, & Wallymahmed, 2010). O traço da Socialização está associado a pessoas mais

amigáveis, solícitas, empáticas e cooperativas (Nunes, Hutz, & Nunes, 2010). Assim, pessoas com altos níveis desse traço dificilmente assumirão comportamentos de frieza e distanciamento com seus pares e clientes, buscando maior coesão com as outras pessoas do grupo em prol de minimizar conflitos, além de, normalmente, serem mais engajadas nas atividades, enfrentando o acúmulo de tensão emocional a partir do suporte social (Carver & Connor-Smith, 2010).

A Conscienciosidade refere-se pessoas que se destacam pela tendência em aderir a comportamentos mais organizados, optar por ações mais planejadas, além de gozarem de mais autocontrole e responsabilidade (Ashton, 2013). Indivíduos com altos níveis desse traço, lidam com o estresse de forma mais eficiente, possivelmente por se organizarem melhor para enfrentar estressores previsíveis e também por darem mais importância ao bom relacionamento social entre seus pares (Carver & Connor-Smith, 2010). No entanto, o fato de essas pessoas tenderem a sobressair pela competência e eficiência no trabalho, estão mais vulneráveis a sobrecarga de tarefas e responsabilidades na organização (Armon, Shirom, & Melamed, 2012). O traço de Abertura à experiência diz respeito a indivíduos mais flexíveis, intelectualmente curiosos e que dão preferência a soluções mais criativas, em detrimento das mais tradicionais (Ashton, 2013; Nunes, Hutz, & Nunes, 2010). Os resultados obtidos em diversas pesquisas apontam para uma relação fraca entre o traço de Abertura à experiência e os fatores do *burnout* (Ang et al., 2016; Swider & Zimmerman, 2010), estando mais relacionado negativamente à Realização Profissional (You et al., 2015). Pessoas com altos níveis nesse traço nem sempre conseguirão flexibilidade cognitiva suficiente para lidarem adequadamente com altas demandas e tensões emocionais severas (Armon et al., 2012).

Instrumentos para avaliar o *burnout*

O primeiro instrumento criado para avaliar o *burnout* foi o questionário de autorrelato Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach & Jackson, 1981), um instrumento de autorrelato que avalia as três dimensões do *burnout*: Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal. Inicialmente, o instrumento focava no público de profissionais assistencialista, já que era o mais investigado até então (Maslach et al., 2001). Porém, na década de 1990, quando muitos

pesquisadores começaram a se interessar em investigar o fenômeno do *burnout* em outras populações profissionais, houve a necessidade de adaptar o inventário (Maslach & Leiter, 2017). Assim, foram criadas três versões: MBI – General Survey (MBI-GS), para avaliar quaisquer áreas profissionais; MBI – Human Service Survey (MBI-HSS), para profissionais da saúde; e o MBI – Educators Survey (MBI-ES), para profissionais da educação (Maslach, Jackson & Leiter, 1996; Maslach & Leiter, 2016a).

Embora seja o instrumento mais utilizado e adaptado ao redor do mundo (Qiao & Schaufeli, 2011), estudos sugerem a existência de limitações do instrumento, principalmente quando adaptado para culturas diferentes das anglo-saxãs (Gil-Monte & Faúndez, 2011). Alguns autores apontam para a necessidade de adequação de alguns itens do MBI para possibilitar um melhor ajuste do modelo tri-fatorial apresentado pelo instrumento (Byrne, 1993; 1994; Kristensen, Borritz, Villadsen, & Christensen, 2005).

As críticas com relação a adequação do MBI a outras culturas, assim como as discussões sobre a natureza fatorial do *burnout* ainda rendem muitas discussões e controvérsias (Maslach & Leiter, 2017; Schaufeli & Taris, 2005; Tamayo & Tróccoli, 2009). Por exemplo, alguns instrumentos compreendem o *burnout* como resultado de exaustão crônica, como são os casos do Burnout Measure (BM, Pines & Aronson, 1981), Copenhagen Burnout Inventory (CBI, Kristensen et al., 2005) e Shirom-Melamed Burnout Questionnaire (SBMQ, Shirom & Melamed, 2005). O Oldenburg Burnout Inventory (OLBI, Halbesleben & Demerouti, 2005), por sua vez, avalia duas dimensões: a exaustão, física, emocional e mental, e o desengajamento, o qual diz respeito a um afastamento do indivíduo para com o trabalho e objetivos profissionais. Já o Spanish Burnout Inventory (SBI, Gil-Monte & Figueiredo-Ferraz, 2013) avalia o *burnout* como sendo um construto de quatro dimensões: exaustão, atitudes de distanciamento (indolência), perda de entusiasmo com o trabalho e sentimentos de culpa. No entanto, esta última dimensão acrescentada pelos autores estaria mais ligada a avaliação de profissões assistenciais e de contato direto (Gil-Monte & Faúndez, 2011).

No Brasil, não há nenhum instrumento para avaliação do *burnout* aprovado pelo Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos, o SATEPSI e, portanto, o uso desses instrumentos está restrito ao âmbito da pesquisa e não podem ser utilizados pelos profissionais que desejam realizar uma avaliação

psicológica no contexto clínico ou organizacional (Benevides-Pereira, 2015). Contudo são encontrados, na literatura, alguns instrumentos adaptados ou construídos e que contam com evidências de validade para o contexto brasileiro: as adaptações do MBI (Carlotto & Câmara, 2004), MBI – Human Service Survey (MBI-HSS, Carlotto & Câmara, 2007), MBI – Student Survey (MBI-SS, Carlotto & Câmara, 2006) e MBI – Educators Survey (MBI-ES, Carlotto, 2011); Questionário de Burnout para Atletas (QBA, Pires, Brandão & Silva, 2006), Escala de Caracterização do Burnout (ECB, Tamayo & Tróccoli, 2009), Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT, Gil-Monte, Carlotto & Câmara, 2010), Oldenburg Burnout Inventory – Student Version (OLBI-S, Campos, Carlotto, & Marôco, 2012), Copenhagen Burnout Inventory – Student Version (CBI-S, Campos, Carlotto, & Marôco, 2013), Oldenburg Burnout Inventory (OLBI, Schuster & Dias, 2018), Inventário da Síndrome de Burnout (ISB, Benevides-Pereira, 2015) e o Inventário de Burnout no Trabalho (IBT, Damásio & Borsa, no prelo).

Perspectivas futuras

Desde a formalização do conceito, na década de 1970, o interesse pelo *burnout* aumentou exponencialmente e ainda recebe destaque por grande parte da comunidade científica (Bianchi, Schonfeld, & Laurent, 2015). Atualmente, existem dois grandes campos em que o conhecimento sobre o assunto é majoritariamente inserido, mas que não se comunicam adequadamente: (1) áreas práticas relacionadas ao tratamento da síndrome – *work shops*, programas de treinamentos, consultorias; e (2) investigações científicas, patrocinadas por universidades e equipes de pesquisa, contando com mais de 80.000 publicações internacionais (Schaufeli, 2017).

Embora haja um volume de conhecimento muito grande sobre o *burnout*, há um descompasso entre teoria e prática que leva a falta de métodos adequados e baseados em evidência tanto de intervenção clínica quanto de treinamentos organizacionais (Maslach, Leiter, & Jackson, 2012). Uma evidência disso é a nota editorial lançada por Maslach e Leiter (2015) na revista *Burnout Research* estimulando novas pesquisas que tragam evidências de validade para intervenções terapêuticas específicas para os sintomas da síndrome.

Outro aspecto importante a ser considerado para futuras pesquisas, e já mencionado por You et al. (2015), é o estímulo a investigações que levem em consideração as peculiaridades das economias emergentes (e.g. baixos salários, instabilidade empregatícia, pouca infraestrutura). Sabe-se que o interesse pelo assunto teve início na América do Norte, chegou aos centros de pesquisa do oeste europeu e, em seguida, aos países nórdicos e Oceania (Schaufeli et al., 2009). Embora muitos estudos tenham sido feitos na Ásia, América Latina e África, ainda é possível perceber uma desvantagem, seja pela maior concentração de publicações nos países de economias mais ricas, seja pela escassez de investigações que tragam resultados inovadores e coerentes à realidade característica dos países emergentes (Kowal & Gurba, 2016).

Em recente publicação, os autores Hakanen e Bakker (2017) também sugerem, basicamente, cinco importantes tópicos a serem investigados em pesquisas futuras, com o intuito de continuarem avançando sobre os conhecimentos do *burnout*: (1) acompanhamento do desenvolvimento do *burnout* ao longo da vida e carreira das pessoas; (2) compreender como o *burnout* se insere na sociedade cada vez mais informatizada; (3) compreender o *burnout* nos novos contextos de trabalho; (4) quanto o engajamento e o desempenho no trabalho estão de fato relacionados; e (5) possíveis maneiras de se recuperar do *burnout*.

Considerações finais

O objetivo do presente estudo foi discutir os aspectos relativos a construção do campo teórico do *burnout*, compreendendo a elaboração do conceito, discutir criticamente o que se desenvolveu sobre a síndrome até o momento e possíveis contribuições para futuras pesquisas. Mesmo que já tenham se passado mais de quatro décadas desde que o conceito de *burnout* foi criado, a síndrome, a qual surgiu de mudanças sociais e econômicas no ambiente de trabalho, logrou destaque na literatura científica como um dos temas de maior destaque na psicologia organizacional e que ainda fomenta atenção por parte dos pesquisadores, profissionais de saúde e de gestão de pessoas.

Basicamente, duas questões ainda se fazem atuais e relevantes a serem discutidas. A primeira seria com relação à falta de um consenso teórico sobre a natureza dimensional da síndrome, o que, invariavelmente, afeta na construção e adaptação de instrumentos psicométricos. A ausência de unicidade pode

prejudicar a replicabilidade dos resultados e a obtenção de dados mais robustos acerca do fenômeno.

A outra questão muito presente diz respeito ao que de fato provoca o *burnout*: seria este fruto das condições de trabalho ou das características pessoais? Há um número considerável de evidências empíricas sugerindo como problema central os estressores presentes no ambiente de trabalho. De fato, as mudanças econômicas, políticas e culturais afetaram a sociedade como um todo e moldaram também as características das organizações. Redução dos salários e benefícios, aumento da carga de trabalho e diminuição do quadro de funcionários tornaram-se parte do cotidiano de muitas profissões. Ademais, se por um lado as empresas cobram mais qualificação, empenho e resultados de seus funcionários, por outro, reduz a estabilidade empregatícia e as condições propícias ao bem-estar no ambiente de trabalho. No entanto, compreender o papel das características do indivíduo na ocorrência da síndrome é importante para aprimorar possíveis estratégias de redução dos sintomas assim como implementar melhores estratégias de gestão de pessoas na organização.

3. Artigo 2

Relações do *Burnout* com traços de personalidade e variáveis sociodemográficas em trabalhadores brasileiros

Relações do *Burnout* com traços de personalidade e variáveis sociodemográficas
em trabalhadores brasileiros

Burnout relations with personality traits and sociodemographic variables in
Brazilian workers

Vitor Hugo L. B. Costa

Juliane C. Borsa

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil

Bruno F. Damásio

Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil

Artigo submetido à revista rPOT.

Resumo

O *burnout* é caracterizado pela exaustão emocional, despersonalização e redução da realização no trabalho. O objetivo desta pesquisa foi investigar as relações entre variáveis sociodemográficas e traços de personalidade, segundo os Cinco Grandes Fatores, no desfecho da síndrome. Responderam ao questionário on-line 343 profissionais brasileiros do setor de serviços (75,80% mulheres), atuantes nas áreas da saúde, educação, serviços administrativos, segurança, bancários e atendimento ao público (e.g. telemarketing, *call-centers*). Os resultados não apontam para relação estatisticamente significativa entre as variáveis sociodemográficas e o *burnout*. Os traços de personalidade desempenharam relação preditiva mais relevante com os três fatores do *burnout*, sendo o Neuroticismo o maior preditor ($\beta = 0,60$ para Exaustão Emocional, $\beta = 0,48$ para Despersonalização e $\beta = 0,62$ para a Realização no Trabalho). A partir dos dados, pode-se dizer que os recursos pessoais podem exercer um importante papel no desenvolvimento do *burnout*, com especial atenção ao Neuroticismo.

Palavras-chaves: Burnout, personalidade, sociodemográficos, neuroticismo

Abstract

Burnout is characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and low personal accomplishment at work. The objective of this research was to investigate the relationship between sociodemographic variables and personality traits, according to the Big Five, in the outcome of the syndrome. A total of 343 Brazilian professionals from the service sector (75.80% women), who worked in the areas of health, education, administrative services, security, banking and customer service (e.g. telemarketing, call centers) answered the online questionnaire. The results do not point to a statistically significant relationship between sociodemographic variables and burnout. Personality traits had a more predictive relationship with the three factors of burnout, which Neuroticism was the most important predictor ($\beta = 0,60$ to Emotional Exhaustion, $\beta = 0,48$ to Depersonalization and $\beta = 0,62$ to Low Personal Accomplishment). Personal resources, especially Neuroticism, can play an important role in the development of burnout.

Keywords: Burnout, personality, sociodemographic, neuroticism

O *burnout* tem sido compreendido como uma resposta aos estressores crônicos interpessoais e emocionais experienciados pelo indivíduo no seu ambiente de trabalho (Maslach & Leiter, 2016; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Devido aos efeitos negativos desta síndrome, tanto no nível individual (Shanafelt et al, 2012), quanto no nível organizacional (Ahola et al., 2008; Hombrados-Medieta & Cosano-Rivas, 2011), diversos pesquisadores buscam compreender quais são os aspectos pessoais e contextuais que auxiliam no desenvolvimento, manutenção e agravamento dos seus sintomas (Armon, Shirom, & Melamed, 2012; Laschinger & Fida, 2014).

Maslach e Jackson (1981) foram as primeiras autoras a operacionalizarem o *burnout* como um construto composto por três dimensões distintas, mas relacionadas entre si: a Exaustão Emocional, a Despersonalização e a baixa Realização Pessoal. A Exaustão Emocional é compreendida como uma sensação de esgotamento mental e físico, na qual o indivíduo acredita não mais dispor da energia e vitalidade que antes possuía para desempenhar suas tarefas no cotidiano do trabalho (Maslach & Leiter, 2016). A Despersonalização, também reportada na literatura como cinismo, é a dimensão interpessoal da síndrome e refere-se a respostas insensíveis e impessoais, aparentando certo distanciamento para com seus colegas de trabalho, clientes e, inclusive, para com a própria instituição em que trabalha (Maslach, 1993). E, por fim, a reduzida Realização Pessoal no trabalho se refere à tendência de o profissional avaliar-se negativamente, julgando-se incompetente perante sua atuação profissional (Maslach & Jackson, 1981).

Os fatores relacionados ao *burnout* são muitos sendo, em geral, agrupados em fatores ocupacionais, organizacionais e individuais (Maslach et al., 2001; SHIROM, 2003). Os estudos precursores sobre o *burnout* focavam, majoritariamente, nos grupos profissionais das áreas assistencialistas (*e.g.* saúde, educação, assistência social), uma vez que acreditava-se que estas ocupações tinham características facilitadoras para o esgotamento profissional, a saber: (1) contato direto e constante com problemas físicos, emocionais e psicológicos do público; (2) exposição prolongada a altos níveis de estresse; e (3) a crença de que, normalmente, as pessoas que escolhiam tais profissões estavam mais propensas a se desiludirem com a realidade das dificuldades do trabalho (Freudenberger, 1974; Maslach, 1976). No entanto, estudos posteriores apontam que mais

importante que o viés ocupacional, isto é, as características peculiares a cada categoria profissional, a forma disfuncional como o trabalho está estruturado (e.g. sobrecarga de trabalho, baixa autonomia, poucas recompensas, conflitos interpessoais) caracterizam os fatores organizacionais capazes de melhor explicar o surgimento e agravamento dos sintomas (Benevides-Pereira, 2015; Maslach & Leiter, 2016).

Por conta dos impactos organizacionais e o interesse em compreendê-los, o foco das pesquisas sobre o *burnout* tem sido acerca dos fatores contingenciais que permeiam as organizações das peculiaridades do fazer profissional de cada ocupação, deixando-se à margem fatores individuais, como os traços de personalidade e variáveis sociodemográficas (Bostjancic, Kocjan, & Stare, 2015; Swider & Zimmerman, 2010). Pesquisar o papel desses fatores no desfecho do *burnout* é importante para se ter uma maior compreensão do perfil de vulnerabilidade dos indivíduos afetados pela síndrome (Campos, Angélico, Oliveira, & Oliveira, 2015).

Traços de personalidade e o *Burnout*

O modelo teórico de Recursos e Demandas no Trabalho (Demerouti, Nachreiner, Bakker, & Schaufeli, 2001), o qual entende que as tensões emocionais num dado ambiente laboral ocorrem por consequência do desequilíbrio entre as altas demandas da organização e os recursos por ela disponibilizados sobre o funcionário, tem sido bastante aceito para se compreender os fatores que levam ao desfecho do *burnout* no trabalho (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014). Recentemente, Schaufeli e Taris (2014) acrescentaram ao modelo original a variável de recursos pessoais, referindo-se às características psicológicas próprias do indivíduo capazes de impactar positiva ou negativamente seu ambiente de trabalho, como os traços de personalidade, por exemplo (Dalanhol, Freitas, Machado, Hutz, & Vazquez, 2017; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009).

A partir do enfoque teórico do modelo dos Cinco Grandes Fatores (CGF), a personalidade pode ser entendida por meio de cinco fatores independentes, mas inter-relacionados, a saber: extroversão, abertura à experiência, socialização, conscienciosidade e neuroticismo. Os traço de personalidade podem interferir tanto nos padrões comportamentais e emocionais do indivíduo (Cobb-Clark &

Shurer, 2012) quanto no desempenho, bem-estar e saúde mental apresentado por ele(a) em seu trabalho (Dalanhol et al., 2017; Judge, Higgins, Thoresen, & Barrick, 1999).

O fator de Extroversão, descreve até que ponto as pessoas são assertivas, dominantes e comunicativas, tendendo a experienciar mais emoções positivas, como otimismo e entusiasmo, e a buscarem excitação na interação com outras pessoas (Judge et al., 1999). Por tenderem a apresentar emoções positivas, espera-se que pessoas com altos níveis de extroversão sejam mais esperançosas com relação ao futuro e tenham mais recursos para manterem um bom desempenho em suas ocupações e um bom relacionamento com seus pares no trabalho (Judge & Ilies, 2002) e, comumente, é encontrada relação negativa este traço de personalidade e os três fatores do *burnout* (Swider & Zimmerman, 2010). O Neuroticismo, por sua vez, é um traço caracterizado por uma maior tendência à instabilidade emocional, ansiedade e humor deprimido (Ashton, 2013). A instabilidade emocional e a propensão ao pessimismo dos indivíduos com elevados níveis desse traço dificultam o emprego de estratégias adequadas para lidar com um ambiente de trabalho de muitas demandas, sendo estes mais suscetíveis ao adoecimento psíquico no trabalho (Huang, Ryan, Zabel, & Palmer, 2014). Muitos estudos apontam para o Neuroticismo como sendo o traço de personalidade mais relacionado ao *burnout* e relacionando-se significativamente a todos os fatores da síndrome (Swider & Zimmerman, 2010).

A Abertura à experiência está atrelado a pessoas mais flexíveis, intelectualmente curiosas que dão preferência às soluções mais criativas do que às mais superficiais e tradicionais (Ashton, 2013). Por conta dessas características, pessoas com maior tendência à Abertura à experiência normalmente apresentam bom desempenho no trabalho, no entanto, a dificuldade em se sujeitar a determinadas condições da própria organização pode resultar em problemas a nível de relacionamento interpessoal (Heineck & Anger, 2009).

Já o traço de Socialização diz respeito a pessoas mais propensas a demonstrar altruísmo, gentileza e comportamentos pró-social (Ashton, 2013; Nunes, Hutz, & Nunes, 2010). Essas pessoas, frequentemente, prezam por bons relacionamentos interpessoais no seu ambiente de trabalho e tendem a obter maior suporte social por parte dos seus pares, o que, muitas vezes, funciona como fator protetivo contra o *burnout* (You, Huang, Wang, & Bao, 2015). Por fim, a

Conscienciosidade é marcada por características que incluem organização, perfeccionismo e disciplina, autocontrole e responsabilidade no cumprimento de objetivos e tarefas (Ashton, 2013; Nunes, Hutz, & Nunes, 2010). Este traço está muito relacionado à capacidade e vontade de trabalhar com empenho, zelo e ao bom desempenho profissional (Heineck & Anger, 2009). Ainda não há consentimento sobre o quanto este traço é capaz de predizer o *burnout*, mas resultados obtidos em metanálises de diferentes países apontam para uma possível influência de aspectos culturais (Swider & Zimmerman, 2010; You et al., 2015).

Variáveis sociodemográficas e o *Burnout*

Variáveis sociodemográficas, como idade, sexo e escolaridade, por exemplo, vêm sendo associadas ao desenvolvimento do *burnout* (Carlotto, 2011; Maslach et al., 2001). No entanto, os resultados encontrados mostram-se bastante inconsistentes, seja pelas diferenças metodológicas adotadas ou por diferenças regionais e culturais (Ang et al., 2016; Campos et al., 2015).

Pesquisas apontam que as mulheres tendem a experimentar maiores níveis de sintomas de ansiedade, estresse e depressão quando comparadas aos homens (Arnten, Jansson, & Archer, 2008). Segundo Bostjancic, Kocjan e Stare (2015), estudos prévios sobre o *burnout* apontam para a existência de diferenças entre homens e mulheres, mas os resultados não são definitivos. Comumente, mulheres apresentam maiores níveis de Exaustão enquanto homens, de Despersonalização (Shirom, 2003; Maslach & Leiter, 2016). Todavia, algumas pesquisas mostram exatamente o contrário (Bekker, Croon, & Bresser, 2005). Outras, inclusive, sugerem que o tipo de profissão e políticas de respeito a igualdade de gêneros influenciam a não diferenciação dos níveis de *burnout* entre os dois sexos (Aguayo, Vargas, Cañadas, & De La Fuente, 2017; Puranova, Radostina, & Muros, 2010; Taka et al., 2016).

Quanto a variável idade, acredita-se que pessoas mais velhas possuem mais tempo de experiência profissional e, com isso, tendem a apresentar maior repertório de estratégias para enfrentar o estresse e adversidades do trabalho (Bostjancic et al., 2015). No entanto, em revisão sistemática (Campos et al., 2015) sobre o *burnout* em profissionais de enfermagem, foram encontrados estudos que apontavam para relação positiva entre idade e os fatores do *burnout*, ou seja,

profissionais mais velhos estariam mais vulneráveis (Holmes, Alves, Holmes, Viana, & Santos, 2014).

Trabalhadores com maior nível educacional são retratados como mais suscetíveis ao *burnout* pela literatura (Holmes et al., 2014), possivelmente por estas pessoas geralmente assumirem cargos de maior importância e responsabilidade ou pelo descontentamento com o fato de o trabalho não atender às suas expectativas (Maslach et al., 2001). Estes resultados chamam atenção, já que níveis mais elevados de estresse no trabalho estão mais associados a profissionais menos qualificados (Lunau, Siegrist, Dragano, & Wahrendorf, 2015; Marinaccio et al., 2013).

Diante do exposto, a presente pesquisa teve por objetivo investigar a relação entre variáveis individuais, aqui representadas pelos traços de personalidade e variáveis sociodemográficas e contextuais sobre o desfecho do *burnout*, em uma amostra de trabalhadores brasileiros do setor terciário da economia.

Método

A presente pesquisa faz parte de um projeto mais amplo que tem por finalidade desenvolver e buscar evidências de validade de uma nova medida para avaliação do *burnout* ocupacional, intitulada de Inventário de *Burnout* no Trabalho (IBT, Damásio & Borsa, 2017) e construída para o contexto brasileiro.

Participantes

A amostra, do tipo não probabilística, contou com 343 trabalhadores de todas as regiões do país. Com relação às características sociodemográficas, 260 participantes declaram-se do sexo feminino (75,80%) e as idades variaram dos 19 aos 63 anos ($M = 35,23$; $DP = 9,07$). Os participantes avaliados eram profissionais do terceiro setor da economia (*e.g.* profissionais da saúde, educação, serviços administrativos, segurança), vide Tabela 1. Nesta pesquisa, foram avaliados profissionais de todas as regiões do território nacional. Quanto ao nível de escolaridade, predominaram os profissionais com Pós-Graduação (57,10%, $n = 196$), seguidos por Ensino Superior Completo (28,60%, $n = 58$), Ensino Superior Incompleto (9,90%, $n = 34$), Ensino Médio Completo (3,20%, $n = 11$) Ensino Médio Incompleto (0,9%, $n = 3$) Ensino Fundamental Completo (0,3%, $n = 1$).

Com relação à renda mensal, a maioria dos profissionais possuíam renda superior a 10 salários mínimos (30,28%; $n = 104$), seguidos por aqueles com renda entre 5 e 10 salários (34,40%; $n = 118$) e aqueles com renda entre 1 e 5 salários (33,30%; $n = 114$).

Instrumentos

Questionário sociodemográfico: foi utilizado um questionário sociodemográfico de autorrelato e estruturado para coletar os seguintes dados demográficos: sexo, idade, escolaridade, profissão, renda, horas de trabalho, horas extras trabalhadas, carga de trabalho e localidade de residência.

Inventário de Burnout no Trabalho (IBT, Damásio & Borsa, 2017): este instrumento foi elaborado a partir do modelo de três dimensões do *burnout* proposto por Maslach e Jackson (1981): Exaustão Emocional, Despersonalização e Baixa Realização Profissional. O processo de construção do IBT foi conduzido segundo proposta de Damásio e Borsa (2017) que abarca diferentes etapas incluindo a conceituação do construto (definição constitutiva e operacional), a elaboração dos itens e a análise qualitativa (avaliação por juízes e público alvo) e quantitativa dos itens (análise fatorial exploratória e confirmatória e consistência interna). O IBT é um instrumento composto por 25 itens, sendo 9 de Exaustão Emocional (*e.g.* “Estou me sentindo emocionalmente esgotado(a) no meu trabalho”), 8 de Despersonalização (*e.g.* “Não tenho conseguido ser atencioso com as pessoas as quais preciso lidar no meu trabalho”) e 8 de Baixa Realização no Trabalho (*e.g.* “Tenho sentido que o meu trabalho não vale a pena”). É composto por uma escala Likert de 5 pontos (1 = Discordo fortemente a 5 = Concordo fortemente). Nos estudos iniciais de validade (Damásio & Borsa, 2017), o instrumento apresentou carga fatorial variando de 0,64 (Baixa Realização no Trabalho) a 0,90 (Exaustão Emocional) e bons índices de ajuste para modelo de segunda ordem ($\chi^2 = 1032,5$, $p < 0,001$; $\chi^2/df = 3,79$; RMSEA = 0,08; CFI = 0,97; TLI = 0,96). Quanto aos índices de confiabilidade, todas as dimensões apresentaram valores para o alpha de Chronbach adequados, variando de $\alpha = 0,90$ (Baixa Realização no Trabalho) a $\alpha = 0,94$ (Exaustão Emocional).

Marcadores Reduzidos de Personalidade (Hauck-Filho, Machado, Teixeira, & Bandeira, 2012): esse instrumento, baseado no modelo dos Cinco Grande Fatores de Personalidade é composto por 25 adjetivos divididos em cinco

subescalas, que complementam o enunciado “Eu sou uma pessoa...” com uma escala Likert de 5 pontos (1 = Discordo totalmente e 5 = Concordo totalmente). Os autores encontraram índices de consistência interna adequados, variando de $\alpha = 0,78$ (Abertura à experiência) a $\alpha = 0,83$ (Extroversão).

Procedimento de coleta dos dados

Os profissionais foram selecionados a partir dos critérios do Relatório da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (IBGE, 2007). Desta forma, a lista de áreas profissionais criadas para esta pesquisa compreende 16 subsetores, a saber: profissionais do comércio, turismo e lazer, educação, restaurantes, profissionais da saúde, bancos e consultoria financeira, transportes e serviços de entrega, corretagem de imóveis, assistência social, assistência técnica em geral, atendimento (pessoal, telemarketing, *call-centers* etc.), serviços administrativos ou jurídicos, marketing e publicidade, segurança pública ou privada, serviços relacionados ao setor de informação e serviços de arquitetura, engenharia, testes e análises técnicas. As profissões representadas por número igual ou menor a 20 indivíduos foram agrupadas numa nova categoria chamada “*Outras Profissões*”. Dentre as áreas inseridas nesta categoria estão, por exemplo: atendimento (*e.g.* pessoal, telemarketing) e corretagem de imóveis.

Para colaborarem com o estudo, os participantes foram convidados por e-mail ou por meio de redes sociais diversas (*e.g.* Facebook) e solicitados a responderem e indicarem o questionário para outras pessoas (*Snowball sampling*, Patton, 2002). Foram informados sobre a não-obrigatoriedade da participação, sendo que quem optou por participar, respondeu ao questionário por meio de uma plataforma online. As primeiras páginas do questionário continham uma breve apresentação do projeto e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Os dados foram coletados após aprovação do Conselho de Ética em Pesquisa do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), sob número CAEE 62340016.0.0000.5582.

Procedimento de análise dos dados

Inicialmente, foram realizadas análises descritivas (média, frequência e porcentagem) das variáveis sociodemográficas da amostra para melhor conhecimento da mesma. Para analisar as diferenças das médias entre os fatores

do *burnout* e as variáveis sexo e escolaridade (Profissionais até Ensino Superior Incompleto e Profissionais com Ensino Superior Completo e Pós-Graduação) foi conduzida uma MANOVA.

A partir dos escores totais das variáveis avaliadas, verificou-se que o pressuposto de normalidade da amostra não foi atendido (Kolmogorov-Smirnov, $p < 0,001$; Shapiro-Wilk, $p < 0,001$). A solução para este problema foi a utilização do procedimento de bootstrapping (Efron, 1979), que visa aproximar a distribuição da amostra de uma distribuição normal. Para tal, foi adotado método de re-amostragem simples, número de amostras $N = 1000$, nível do intervalo de confiança de 95% e tipo de intervalo de confiança corrigido e acelerado por viés (BCa). Após, foram realizadas análises de correlação bivariada de Spearman entre os traços de personalidade e os fatores de *burnout*, entre as variáveis sociodemográficas e os fatores do *burnout* e entre as variáveis laborais e os fatores do *burnout*. Foi utilizado o software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versão 23, para a realização de tais análises.

Para analisar melhor os resultados das relações entre as variáveis, uma modelagem por equações estruturais foi implementada. Nesta pesquisa, as variáveis contextuais e sociodemográficas foram inseridas para controlar as variáveis individuais (traços de personalidade). A modelagem por equações estruturais foi realizada por meio da versão 7.11 do software Mplus, utilizando o método de estimação *Weighted Least Squares Mean and Variance Adjusted* (WLSMV), o qual é útil para dados ordinais não distribuídos normalmente. Para avaliar o modelo global, foram considerados os índices de ajuste Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA), Comparative Fit Index (CFI) e Tucker-Lewis Index (TLI). Segundo a literatura, o valor do RMSEA deve ser inferior a 0,08 (com intervalo de confiança de 90% inferior a 0,10), enquanto os valores de CFI e TLI devem ser maiores que 0,95 (Brown, 2006).

Tabela 1

Classificação da amostra com base na área profissional e região do país

Variável		<i>N</i>	%
Área	Educação	97	28,27

profissional	Saúde	92	26,80
	Serviços administrativos ou jurídicos	30	8,74
	Segurança	27	7,87
	Bancos e consultorias	20	5,83
	Atendimento ao público	20	5,83
	Outras profissões	51	14,86
	<hr/>		
Regiões	Nordeste	213	48,85
	Sudeste	91	20,87
	Sul	88	20,18
	Centro-Oeste	30	6,88
	Norte	14	3,21
<hr/>			

Resultados

Os dados apresentados na Tabela 3 e 4 são referentes aos coeficientes de correlação bivariada de Spearman entre as variáveis analisadas. Das variáveis sociodemográficas analisadas, apenas a escolaridade apresentou relação estatisticamente significativa com as três dimensões do *burnout*, sendo esta relação fraca e negativa (Tabela 3). Com relação aos fatores contextuais, observou-se que a renda, a quantidade de horas trabalhadas semanalmente e a carga de trabalho apresentaram relação estatisticamente significativa com os três fatores do *burnout*. A renda apresentou relação fraca e negativa com os três fatores e as horas de trabalho, relação fraca e positiva. Enquanto a carga de trabalho apresentou maior magnitude e relação positiva com o *burnout* (Tabela 3). Quanto aos traços de personalidade, os coeficientes de correlação apontaram relação negativa e estatisticamente significativa entre os três fatores do *burnout* e os traços de Extroversão, Socialização e Conscienciosidade, e positiva e estatisticamente significativa com o Neuroticismo. Vale ressaltar que o Neuroticismo apresentou os coeficientes de maior magnitude. O único traço de personalidade que não apresentou relação significativa com o *burnout* foi a Abertura à experiência (Tabela 4).

Uma MANOVA foi realizada avaliar a hipótese de que haveria diferenças das médias dos níveis de *burnout* entre os sexos e entre os níveis de escolaridade

desta amostra. O teste de igualdade de covariância de Box demonstrou que os dados apresentavam homogeneidade de variância (Box $M = 24,27$, $p = 0,185$). No entanto, não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os sexos [$V = 0,014$, $F(3, 337) = 1,58$, $p = 0,19$] nem entre os níveis de escolaridade [$V = 0,004$, $F(3, 337) = 0,41$, $p = 0,74$] e os fatores de *burnout* (Tabela 2).

Tabela 2

Comparação entre as médias dos fatores do burnout e a escolaridade

Fatores	Escolaridade	<i>M</i>	<i>DP</i>	I.C. 95%
Exaustão	Grupo I	3,51	0,17	[3,19 - 3,85]
Emocional	Grupo II	3,33	0,07	[3,18 - 3,47]
Despersonalização	Grupo I	3,14	0,16	[2,82 - 3,46]
	Grupo II	2,96	0,07	[2,82 - 3,10]
Baixa Realização no Trabalho	Grupo I	3,41	0,17	[3,08 - 3,74]
	Grupo II	3,25	0,07	[3,11 - 3,39]

Nota: Grupo I = Profissionais com até Ensino Superior Incompleto; Grupo II = Profissionais com Ensino Superior Completo e Pós-Graduação; *M* = Média; *DP* = Desvio-padrão

Em seguida, foi realizada uma modelagem por equações estruturais para compreender a relação entre as variáveis individuais de personalidade, os fatores sociodemográficos e contextuais sobre o *burnout* chegando-se a um modelo final satisfatório ($\chi^2 = 2586,98$; $gl = 1476$; $\chi^2/gl = 1,75$; CFI = 0,96; TLI = 0,96; RMSEA (I.C. 90%) = 0,047 [0,045, 0,051]), sugerindo que o modelo é adequado (Figura 2). Neste modelo, foi demonstrado que os traços de personalidade foram as variáveis de maior influência sobre o desfecho do *burnout*. Dos traços de personalidade, o Neuroticismo apresentou relação estatisticamente significativa e positiva com os três fatores da síndrome ($\beta_{EE} = 0,60$, $p < 0,001$; $\beta_{DP} = 0,48$, $p < 0,001$; $\beta_{BRT} = 0,62$, $p < 0,001$), além de ter sido a variável que apresentou maior magnitude nas relações. O traço de Abertura à experiência, também apresentou relação estatisticamente significativa e positiva com as três dimensões do *burnout* ($\beta_{EE} = 0,14$, $p < 0,01$; $\beta_{DP} = 0,11$, $p < 0,05$; $\beta_{BRT} = 0,13$, $p < 0,05$). Já o traço de

Socialização apresentou relação estatisticamente significativa e negativa apenas com a dimensão da Despersonalização ($\beta_{DP} = -0,32, p < 0,001$). Com relação às variáveis de controle, inseridas no modelo para controlar os efeitos das variáveis de personalidade, apenas as variáveis contextuais apresentaram relação significativa com os fatores do *burnout*. A renda desempenhou relação negativa com os três fatores do *burnout* ($\beta_{EE} = -0,23, p < 0,001$; $\beta_{DP} = -0,33, p < 0,001$; $\beta_{BRT} = -0,25, p < 0,001$), enquanto horas de trabalho ($\beta_{EE} = 0,20, p < 0,001$; $\beta_{DP} = 0,27, p < 0,001$; $\beta_{BRT} = 0,17, p < 0,001$) e carga de trabalho ($\beta_{EE} = 0,32, p < 0,001$; $\beta_{DP} = 0,17, p < 0,001$) apresentaram relação positiva. As variáveis sexo, idade e escolaridade não apresentaram relação significativa com o *burnout* neste modelo (Figura 2).

Tabela 3

Correlação de Spearman entre as variáveis sociodemográficas, contextuais e os fatores do burnout

Variável	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. EE	1								
2. DP	0,74**	1							
3. BRT	0,82**	0,70*	1						
4. Idade	0,03	0,06	0,16	1					
5. Escolaridade	-0,16**	-0,19**	-0,16**	0,18**	1				
6. Renda	-0,19**	-0,26**	-0,22**	0,19**	0,35**	1			
7. Horas de trabalho	0,18**	0,20**	0,12*	0,05	0,02	0,16**	1		
8. Horas extras	0,08	0,05	0,03	-0,07	0,07	0,08	0,18**	1	
9. Carga	0,38**	0,19**	0,13*	0,16**	0,06	0,06	0,05	0,17**	1

Nota: EE = Exaustão Emocional; DP = Despersonalização; BRT = Baixa Realização no Trabalho; Carga = Carga de etrabalho; Correlação com ausência de asterisco indica efeito não significativo; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Tabela 4

Correlação de Spearman entre os traços de personalidade e os fatores do burnout

Variável	1	2	3	4	5	6	7	8
1. EE	1							
2. DP	0,74**	1						
3. BRT	0,82**	0,70*	1					
4. Neuroticismo	0,57**	0,48**	0,54**	1				
5. Extroverção	-0,23**	-0,21**	-0,19**	-0,41**	1			
6. Socialização	-0,17**	-0,36**	-0,19**	-0,24**	0,21**	1		
7. Consci.	-0,12*	-0,28**	-0,18**	-0,17**	0,11*	0,62**	1	
8. Abertura	-0,01	-0,04	-0,04	-0,18**	0,26**	0,23**	0,18**	1

Nota: EE = Exaustão Emocional; DP = Despersonalização; BRT = Baixa Realização no Trabalho; Consci = Conscienciosidade;

Correlação com ausência de asterisco indica efeito não significativo; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

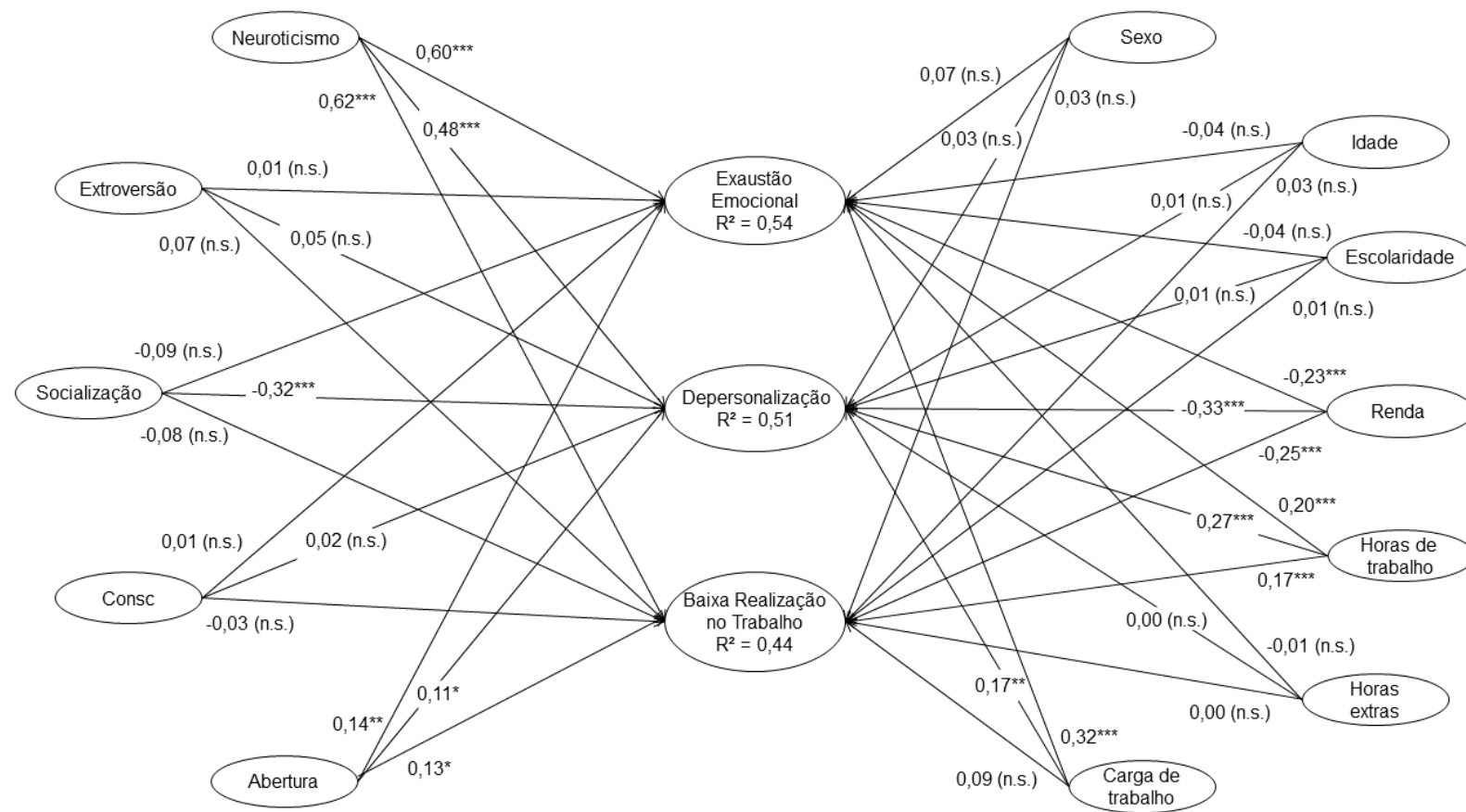


Figura 2. Relação entre as variáveis contextuais (sexo, idade, escolaridade, renda, horas de trabalho, horas extras e carga de trabalho) e os traços de personalidade (Neuroticismo, Extroversão, Socialização, Conscienciosidade e Abertura à experiência) sobre o desfecho dos três fatores do *burnout* (Exaustão Emocional, Depersonalização e Baixa Realização no Trabalho); * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$.

Discussão

Primeiramente, não houve diferenças entre as médias dos fatores do *burnout* e o sexo. Vale salientar que a literatura apresenta informações contraditórias quanto a esse aspecto (Heinemann & Heinemann, 2017). Em geral, observam-se maiores níveis de Exaustão Emocional em mulheres e de Despersonalização em homens (Bostjancic et al., 2015). Porém, segundo metanálise realizada por Puranova e Muros (2010), os tamanhos de efeito encontrados nas comparações entre cada um dos dois fatores centrais do *burnout* (Exaustão Emocional e Despersonalização) e os sexos foram pequenos. Muitas vezes, esta diferença de resultados, quando presente, pode ser explicada por outros motivos, como o efeito do viés cultural (Maslach et al., 2001; Puranova & MUROS, 2010), condições de trabalho (Taka et al., 2016) e presença ou ausência de suporte social na organização (Rivera-Torres, Araque-Padilla, & Montero-Simó, 2013).

Não foram observadas diferenças estatisticamente significativas das médias dos fatores do *burnout* nas diferentes faixas etárias. Embora alguns autores reportem uma maior incidência do *burnout* em profissionais mais jovens (Ang et al., 2016; Bostjancic et al., 2015), seja pela imaturidade, falta de experiência profissional ou pouco repertório de estratégias para lidar com os estressores no trabalho (Gomez-Urquiza, Vargas, De La Fuente, Fernandez-Castillo, & Canadas-De La Fuente, 2017), estudos apontam para a uma baixa relevância da idade como preditor do *burnout* (Aguayo et al., 2017; Vassos & Nankervis, 2012). Quando o ambiente organizacional é permeado de estressores, os recursos utilizados pelos funcionários, experientes ou não, podem não ser suficientes para que eles lidem com os afetos negativos gerados pelo trabalho (Aguayo et al., 2017; Capraz, Ozalp, Yalcin, Can, & Alkin, 2017). É sabido que em cenários de crise econômica, há maior tendência ao adoecimento psíquico dos funcionários, seja pelo medo de demissão, aumento de sobrecarga de trabalho ou perda de benefícios (Cohen & Janicki-Deverts, 2012). O fato de o cenário econômico brasileiro estar passando por transformações importantes nos últimos anos talvez impeça que essa diferença seja observada, já que tais características impactam indivíduos de ambos os sexos e de todas as faixas etárias.

A variável referente ao nível de escolaridade também não apresentou relações estatisticamente significativas com os fatores do *burnout*. Alguns autores

sugerem que profissionais mais qualificados tendem a sofrer maiores níveis de *burnout*, já que, frequentemente, assumem posições de maior responsabilidade e exigência (Ang et al., 2016; Marinaccio et al., 2013). Todavia, não há um consenso na literatura (Lunau et al., 2015; Maslach et al., 2001), uma vez que outros estudos apontam que profissionais com baixa escolaridade estão mais sujeitos a piores condições de trabalho e menor bem-estar no trabalho, o que também poderia justificar níveis elevados de *burnout* (Cuñado & Gracia, 2012; Kahneman & Deaton, 2010; Shanafelt et al., 2012).

Com relação às variáveis de controle, a modelagem por equações estruturais demonstrou que as variáveis contextuais apresentaram uma maior relação preditiva com o *burnout* quando comparadas às variáveis sociodemográficas. Nesta pesquisa, renda, quantidade de horas trabalhadas e carga de trabalho mostraram-se variáveis mais relevantes no desfecho da síndrome que as variáveis sociodemográficas, corroborando com o que a literatura (Aguayo et al., 2017). Em contextos laborais em que a organização não prioriza o equilíbrio entre as demandas e os recursos por ela oferecidos, é praticamente inevitável que o ambiente de trabalho não seja adoecedor. Variáveis como a sobrecarga de trabalho, jornadas longas de trabalho e baixos salários são apenas alguns exemplos, avaliados na presente pesquisa, que podem desestimular o trabalho, favorecer conflitos e facilitar o processo de esgotamento dos funcionários (Hu & Schaufeli, 2011; Mchugh & Ma, 2014).

No que diz respeito aos traços de personalidade, os dados obtidos apontam para o Neuroticismo como principal fator de predição das três dimensões do *burnout*. O Neuroticismo está associado a indivíduos com menor energia e vitalidade, maior tendência à procrastinação e a interpretar os eventos da vida de forma negativa e pessimista (Ashton, 2013). A alta relação entre Neuroticismo e Exaustão Emocional sugere que indivíduos com altos escores nesse traço são mais suscetíveis a sentirem-se esgotados pelas obrigações do trabalho (Kim, Shin, & Umbreit, 2007; Maslach & Jackson, 1981). Ademais, sua relação com Despersonalização tem a ver com o aspecto da instabilidade emocional, irritabilidade e impulsividade presentes em altos níveis desse traço, podendo levar a comportamentos de cinismo, agressividade e distanciamento emocional para com os pares no ambiente de trabalho e clientes (Queirós, Kaiseler, & Silva,

2013). Outro fato importante é a inclinação à fragilidade emocional e baixa autoestima associadas a esse traço (Ashton, 2013) e que podem influenciar na interpretação inadequada do indivíduo sobre seu desempenho, gerando redução de sentimento de realização profissional (Bakker, Van Der Zee, Lewig, & Dollard, 2002).

É sabido que a dimensão da Exaustão Emocional exerce papel central no processo de desenvolvimento do *burnout*, sendo preditor das dimensões de Despersonalização e Baixa Realização (Maslach, 2003). O fato de o Neuroticismo ter apresentado maior magnitude na relação com o fator da Exaustão é um importante dado para se pensar como uma variável de crucial importância para o desfecho da síndrome. Mesmo que outros aspectos possam estar associados, como condições inadequadas de trabalho, altos níveis de Neuroticismo estão ligados a uma maior propensão a subestimar seu próprio desempenho profissional e a apresentar fortes reações emocionais em situações estressantes (Bakker et al., 2006), indivíduos com altos níveis desse traço de personalidade podem ter seu desgaste físico, cognitivo e emocional potencializado ou, até mesmo, acelerar o processo de esgotamento, distanciamento e redução do senso de auto eficácia, típicos do *burnout*.

Indivíduos com altos escores de Socialização, normalmente, são cuidadosos e compreensivos, dando atenção ao bem-estar e às necessidades dos outros, além de perceberem maior suporte social, contribuindo para o manejo das tensões do cotidiano de trabalho (Zellars & Perrewé, 2001). Portanto, é menos provável que indivíduos com tal perfil lidem com as outras pessoas com frieza e distanciamento (Kim, Shin, & Umbreit, 2007). De tal forma, pode-se considerar uma consequência lógica que esta característica de personalidade esteja relacionada negativamente ao fator de Despersonalização (Swider & Zimmerman, 2010).

Por fim, o fator de Abertura à experiência apresentou relação estatisticamente significativa, fraca e positiva com a Exaustão Emocional e Despersonalização, contrariando os achados da literatura (Swider & Zimmerman, 2010). Pessoas com altos índices neste traço tendem a serem mais abertas a novas ideias, discussões e a busca por soluções mais criativas dos problemas cotidianos (Ashton, 2013). Os dados encontrados nesta pesquisa talvez possam ser

indicativos de que a relação entre as organizações e os trabalhadores avaliados nesta pesquisa não contemplam soluções criativas ou, por vezes, não contribuam para a autonomia dos mesmos, fato este que está intimamente ligado ao agravamento de estressores no trabalho (Byron, Khazanchi, & Nazarian, 2010).

É importante frisar que o traço de Abertura à experiência costuma apresentar relação fraca com os fatores do *burnout*, sugerindo que as características contextuais, como aspectos sociocultural, possam exercer influência nessa relação (Swider & Zimmerman, 2010). Outro viés a ser destacado é que indivíduos com altos índices de Abertura à experiência tendem a estar mais abertos a experienciar novas possibilidades e a buscarem opções de resolução de problemas que talvez pessoas com outros perfis de personalidade tenham mais receio em executar como, por exemplo, buscarem outros locais de trabalho ou até mesmo mudarem de profissão.

Com base no exposto acima, é possível afirmar que os traços de personalidade podem desempenhar um papel importante no desenvolvimento dos sintomas do *burnout*, atuando como preditores mais significativos que a idade, sexo e escolaridade. Especificamente, o Neuroticismo foi a característica de personalidade mais importante na predição dos fatores da síndrome e, portanto, pode ser considerado um fator de risco a ser considerado. Esse resultado está em consonância com os estudos que buscam compreender a relação entre os fatores de personalidade e os sintomas de *burnout* (Swider & Zimmerman, 2010; You et al., 2015).

A presente pesquisa teve por objetivo analisar as relações entre os traços de personalidade, variáveis sociodemográficas e os fatores do *burnout* numa amostra de trabalhadores brasileiros do setor terciário. Além disso, buscou-se analisar o quanto os traços de personalidade responderiam como preditores de cada uma das três dimensões do *burnout*. A partir dos resultados obtidos, foi possível evidenciar a importância das características individuais sobre o *burnout*, sendo os traços de personalidade as variáveis preditivas que mais se destacaram no modelo testado.

Ademais, corroborou-se dados prévios da literatura que apontam para o Neuroticismo como um traço importante a ser analisado para se compreender o desgaste emocional no trabalho (Dalanhol et al., 2017). Vale ressaltar que os dados aqui apresentados não têm por objetivo atrelar ao indivíduo a causa para o

desgaste emocional oriundo do trabalho, já que é conhecido o impacto das características laborais no adoecimento psíquico do trabalhador (Maslach & Leiter, 2016).

Embora os resultados tenham sido importantes para a realidade brasileira, esta pesquisa também apresentou limitações no que tange ao viés elitista da amostra, uma vez que a maior parte dos respondentes apresentavam pós-graduação e renda familiar superior a 10 salários mínimos. Para uma melhor compreensão das relações aqui apresentadas, sugere-se novas investigações focadas nas características específicas de cada grupo profissional e que considerem outros perfis sociodemográficos, incluindo participantes de outros estados e regiões do Brasil. Outro aspecto que deve ser salientado é a necessidade de realização de novas pesquisas com grupos clínicos e que possam elucidar melhor a relação do *burnout* com características individuais e laborais.

4. Conclusão

O *burnout* tem no esgotamento físico e emocional seu sinal mais aparente no indivíduo afetado, podendo levá-lo à escassez de estratégias de adaptação e enfrentamento das situações do cotidiano laboral. Embora seja uma síndrome de natureza psicológica, o *burnout* é resultado de rápidas e contínuas mudanças não somente na dinâmica do ambiente de trabalho como também nas características da sociedade. O desenvolvimento econômico que marcou o século passado estimulou as pessoas enfrentarem, cada vez mais, as excessivas demandas laborais numa busca incessante pela autenticidade no trabalho e auto realização na vida, tornando-as vulneráveis ao esgotamento e desapontamento (THUNMAN, 2012). Nesse caso, fazem-se importantes estudos que possam contribuir na compreensão de padrões de comportamentos que favoreçam ou amenizem processo de adoecimento pelo *burnout* nos indivíduos.

O presente estudo teve por objetivo investigar a relação entre variáveis sociodemográficas (sexo, idade e escolaridade) e os traços de personalidade, segundo o modelo dos Cinco Grandes Fatores, no desfecho do *burnout*. Os resultados indicaram importante papel dos traços de personalidade na compreensão da síndrome. É válido salientar que, embora haja uma literatura internacional mais abrangente sobre o tema, no Brasil, poucos estudos foram conduzidos com esse objetivo e que utilizem o Modelo dos Cinco Grandes Fatores de personalidade (MALLAR; CAPITÃO, 2004; SOUZA; SILVA, 2002), o que sugere a necessidade de novas investigações para o melhor conhecimento da realidade brasileira.

No que diz respeito aos resultados obtidos quanto aos traços de personalidade, o Neuroticismo foi o que apresentou maior relevância preditiva em relação a todas as três dimensões do *burnout*, corroborando com a teoria. Não restam muitas dúvidas no que tange a relação entre esses dois construtos, uma vez que indivíduos que experienciam maior instabilidade emocional e tendência a pensamentos pessimistas, típico de pessoas com altos níveis de Neuroticismo, normalmente superestimam as demandas e tensões no trabalho, além de tenderem a perceber seu ambiente laboral como sendo mais ameaçador (LANGELAAN, BAKKER; VAN DOORNEN; SCHAUFELI, 2006; TÖRNROOS et al., 2013), tornando esses indivíduos mais suscetíveis ao esgotamento (ARMON; SHIROM;

MELAMED, 2012). Por outro lado, indivíduos com médias elevadas de Socialização, normalmente, tendem a experienciar mais sentimentos positivos, a serem mais acolhedores, prezar por um bom convívio social e a enfrentar conflitos interpessoais de maneira mais eficiente (SWIDER; ZIMMERMAN, 2010). Sendo assim, tendem a conquistar maior suporte social, contribuindo para um melhor manejo das tensões no trabalho.

Já o resultado referente ao traço de Abertura à novas experiências, não corroborou com o que é reportado na literatura. Pessoas com médias elevadas desse traço apresentam maior curiosidade e perspicácia com relação ao seu ambiente (ASHTON, 2013). No cotidiano laboral, esses indivíduos tendem a enxergar as incertezas do trabalho com menos apreensão e a lidarem com os estressores do trabalho como uma forma de aprimoramento pessoal (SWIDER; ZIMMERMAN, 2010). Esperava-se, portanto, que a relação desse traço fosse negativa com todos os fatores do *burnout*, mas na presente pesquisa foi encontrado o contrário. É válido ressaltar que, comumente, este traço apresenta relação fraca com os fatores do *burnout*, sugerindo que o aspecto situacional e o contexto sociocultural possam exercer influência nessa relação.

No presente estudo, os fatores sociodemográficos não desempenharam papel importante na capacidade de predizer o *burnout*. De fato, não há estudos conclusivos sobre o papel do sexo, da idade e da escolaridade no desfecho dos fatores do *burnout*. O que é possível inferir a partir da teoria é que em determinados contextos, as demandas do trabalho sobressaem as características sociodemográficas tornando-as pouco expressivas. Um exemplo, seria o estudo apresentado por Tarcan et al. (2017) com profissionais de saúde de uma emergência hospitalar. Diante de um cotidiano desafiador e permeado de estressores, os profissionais reportaram médias elevadas em todos os três fatores do *burnout* e baixos níveis de satisfação com o trabalho, no entanto, não houve diferenças estatisticamente significativas entre os sexos, idades e escolaridade.

O presente estudo, todavia, possui limitações no que diz respeito ao viés elitista da amostra, uma vez que a maior parte dos respondentes apresentavam maior tempo de estudo formal e renda familiar. Para uma melhor compreensão das variáveis aqui analisadas, é importante que novos estudos sejam conduzidos com amostras representativas de cada região do território nacional e, preferencialmente, de cada grupo profissional. É sugerido, também, que estudos

futuros considerem outras variáveis individuais, como senso de autoeficácia, autoestima e capacidade de resiliência, assim como testem modelos teóricos que contemplem a relação entre fatores contextuais e individuais sobre o desfecho do *burnout*.

O *burnout* é um tema de suma importância, que acomete cada vez mais pessoas nas organizações, gerando impactos graves e persistentes. A partir dos resultados obtidos na presente pesquisa, é possível inferir sobre a relevância de se atentar aos fatores individuais, principalmente para os traços de personalidade, no processo de desenvolvimento do *burnout*. Embora os dados aqui obtidos não sejam capazes de uma maior generalização, é possível ressaltar a importância de se considerar perfis de personalidade ao analisar o papel do indivíduo na organização. Assim, profissionais como os de Recursos Humanos podem se beneficiar com tais informações, auxiliando no processo decisório de seleção de pessoal ou na escolha mais adequada de cargos, evitando impactos negativos para as pessoas e para a organização como um todo.

5. Referências bibliográficas

AGUAYO, R.; VARGAS, C.; CAÑADAS, G.; DE LA FUENTE, E. Are socio-demographic factors associated to burnout syndrome in police officers. **Anales de Psicología**, v.33, n.2, p. 383-392, 2017.

AHOLA, K.; HAKANEN, J.; PERHONIEMI, R.; MUTANEN, P. Relationship between burnout and depressive symptoms: a study using the person-centred approach. **Burnout Research**, v.1, p. 29-37, 2014.

AHOLA, K.; KIVIMÄKI, M.; HONKONENA, T.; VIRTANENA, M.; KOSKINENC, S.; VAHTERAA, J.; LÖNNQVISTD, J. Occupational burnout and medically certified sickness absence - A population-based study of Finnish employees. **Journal of Psychosomatic Research**. n.64, p. 185–193, 2008.

AHOLA, K.; KIVIMÄKI, M.; HONKONENA, T.; VIRTANENA, M.; KOSKINENC, S.; VAHTERAA, J.; LÖNNQVISTD, J. Occupational burnout and medically certified sickness absence - A population-based study of Finnish employees. **Journal of Psychosomatic Research**. n.64, p. 185–193, 2008.

ALARCON, G. M. A meta-analytic of burnout with job demands, resources, and attitudes. **Journal of Vocational Behavior**, n.79, p. 549-562, 2011.

ALARCON, G.; ESCHLEMAN, K. J.; BOWLING, N. A. Relationships between personality variables and burnout: a meta-analysis. **Work & Stress**, v.23, n.3, p. 244-263, 2009.

ALARCON, G.; EDWARDS, J. M.; MENKE, L. E. Student burnout and engagement: a test of the conservation of resources theory. **The Journal of Psychology**, v.145, n.3, p. 211-227, 2011.

ANG, S. Y.; DHALIWAL, S. S.; AYRE, T. C. et al. Demographics and personality factors associated with burnout among nurses in a Singapore tertiary hospital. **BioMed Research International**. p. 1-12, 2016.

ARMON, G.; SHIROM, A.; MELAMED, S. The Big Five Personality factors as predictors of changes across time in burnout and its facets. **Journal of Personality**. v.80, n.2, p. 403-427, 2012.

ARNTEN, A. A.; JANSSON, B.; ARCHER, T. Influence of affective personality type and gender upon coping behavior, mood, and stress. **Individual Differences Research**, v.6, p. 139-168, 2008.

ASHTON, M. C. **Individual Differences and Personality**. Ontário: Academic Press, 2013.

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E. The JD-R model state of the art. **Journal of Managerial Psychology**, v.22, n.3, p. 309-328, 2007.

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E. Job demands-resources theory. In: CHEN, P. Y.; COOPER, C. L. (Eds.). **Work and Wellbeing: A Complete Reference Guide**, v.3, p. 1-28, John Wiley & Sons, 2014.

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E.; SANZ-VERGEL, A. I. Burnout and work engagement: The JD-R approach. **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, v.1, p. 389-411, 2014.

BAKKER, A. B.; LE BLANC, P. M.; SCHAUFELI, W. B. Burnout contagion among intensive care nurses. **Journal of Advanced Nursing**, v.51, n.3, p. 276-287, 2005.

BAKKER, A. B.; SCHAUFELI, W. B.; DEMEROUTI, E.; JANSSEN, P. P. M.; VAN DER HULST, R.; & BROUWER, J. Using equity theory to examine the difference between burnout and depression. **Anxiety, Stress, and Coping**, v.13, p. 247-268, 1999.

BAKKER, A. B.; VAN DER ZEE, K. I.; LEWIG, K.; DOLLARD, M. The relationship between the Big-Five Personality factors and Burnout: A study among volunteer counselors. **The Journal of Social Psychology**, v.146, n.1, p. 31-50, 2006.

BATISTA, J. B. V.; CARLOTTO, M. S.; MOREIRA, A. M. Depressão como causa de afastamento do trabalho: um estudo com professores do ensino fundamental. **Psico**. v.44, n.2, p. 257-262, 2013.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. Elaboração e validação do ISB – Inventário para Avaliação da Síndrome de Burnout. **Boletins de Psicologia**, v.65, n.142, p. 59-71, 2015.

BEKKER, M. H. J.; CROON, M. A.; BRESSERS, B. Childcare involvement, job characteristics, gender and work attitudes as predictors of emotional exhaustion and sickness absence. **Work & Stress**, v.19, n.3, p. 221-237, 2005.

BIANCHI, R.; BOFFY, C.; HINGRAY, C.; TRUCHOT, D.; LAURENT, E. Comparative symptomatology of burnout and depression. **Journal of Health Psychology**, v.782, n.18, p. 782-787, 2013.

BIANCHI, R.; SCHONFELD, I. S.; LAURENT, E. Burnout–depression overlap: a review. **Clinical Psychology Review**, v. 36, p. 28-41, 2015.

BOAMAH, S. A.; LASHINGER, H. L. The influence of areas of worklife fit and work-life interference on burnout and turnover intentions among new

graduate nurses. **Journal of Nursing Management**, n.24, p. 164-174, 2016.

BOSTJANCIC, E.; KOCJAN, G. Z.; STARE, J. Role of socio-demographic characteristics and working conditions in experiencing burnout. **Suvremena psihologija**, v.18, n.1, p. 43-60, 2015.

BROTHERIDGE, C. M.; LEE, R. T. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. **Journal of occupational health psychology**, v.7, n.1, p. 57, 2002.

BROWN, T. A. Confirmatory factor analysis for applied research. New York: Guilford. 2006.

BURGESS, L.; IRVINE, F.; WALLYMAHMED, A. Personality, stress and coping in intensive care nurses: a descriptive exploratory study. **Nursing in Critical Care**, v.15, n.3, p. 129-140, 2010.

BYRON, K.; KHAZANCHI, S.; NAZARIAN, D. The relationship between stressors and creativity: A meta-analysis examining competing theoretical models. **Journal of Applied Psychology**, v.95, n.1, p. 201-212, 2010.

BYRNE, B. M. The Maslach Burnout Inventory: testing for factorial validity and invariance cross elementary, intermediate and secondary teachers. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, n.66, p. 197-212, 1993.

BYRNE, B. M. Testing for the factorial validity, replication, and invariance of a measuring instrument: a paradigmatic application based on the Maslach Burnout Inventory. **Multivariate Behavioral Research**, v.29, n.3, p. 289-311, 1994.

CAMPOS, I. C. M. Fatores sociodemográficos e ocupacionais associados à síndrome de burnout em profissionais de enfermagem. **Dissertação de Mestrado**, UFSJ, 2013.

CAMPOS, I. C. M.; ANGÉLICO, A. P.; OLIVEIRA, M. S.; OLIVEIRA, D. C. R. Fatores sociodemográficos e ocupacionais associados à síndrome de burnout em profissionais de enfermagem. **Psicologia Reflexão e Crítica**, v.28, n.4, p. 764-771, 2015.

CAMPOS, J. A. D. B.; CARLOTTO, M. S.; MARÔCO, J. Copenhagen Burnout Inventory-student version: adaptation and transcultural validation for Portugal and Brazil. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 26, n. 1, p. 87-97, 2013.

CAPRAZ, N.; OZALP, D. C. T.; YALCIN, M.; CAN, E. T.; ALKIN, T. Pressure from superiors and older age increase the risk of burnout syndrome among psychiatric trainees: A nation-wide survey in Turkey. **European Psychiatry**, v.41, (Supl. 298), 2017.

CARLOTTO, M. S. Síndrome de Burnout em professores: prevalência e fatores associados. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.27, n.4, p. 139-147, 2011.

CARLOTTO, DIAS, BATISTA, & DIEHL (2016) A autonomia desempenha um papel de mediação entre as sobrecargas de trabalho e a síndrome de burnout. In: LOBO, F. **Psicologia do Trabalho e das Organizações: Contributos**. Axioma, 2016.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. **Psicologia em Estudo**, v. 9, n. 3, p. 499-505, 2004.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários brasileiros. **PsicoUSF**, v. 11, n. 2, p. 167-173, 2006.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Propriedades psicométricas do Maslach Burnout Inventory em uma amostra multifuncional. **Estudos de Psicologia**, v. 24, n. 3, p. 325-332, 2007.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise da produção científica sobre a síndrome de burnout no Brasil. **Psico**, v.39, n.2, p. 152-158, 2008.

CAROD-ARTAL, F.; VÁZQUEZ-CABRERA, C. Burnout syndrome in an international setting. In: **Burnout for experts**. Springer, Boston, MA, 2013. p. 15-35.

CARVER, C. S.; CONNOR-SMITH, J. **Personality and coping**. Annual review of psychology, v. 61, p. 679-704, 2010.

CASTRO, F. G. **Fracasso do projeto de ser: burnout, existência e paradoxos do trabalho**. Rio de Janeiro: Garamond, 2012.

CHERNISS, C. **Professional burnout in human service organizations**. New York: Praeger, 1980.

COBB-CLARK, D. A. & SCHURER, S. (2012). The stability of big-five personality traits. **Economics Letters**, v.115, p. 11-15, 2012.

CORDES, C. L.; DOUGHERITY, T. W. A review and an integration of research on job burnout. **Academy of Management Review**. v.18, n.4, p. 621-656. 1993.

COHEN, S.; JANICKI-DEVERTS, D. Who's stressed? Distributions of psychological stress in the United States in probability sample from 1983,

2006, and 2009. **Journal of Applied Social Psychology**, v.42, n.6, p. 1320–1334, 2012.

COOPER, C. L.; ANTONIOU, A. S. G. (Ed.). **The Psychology of the Recession on the Workplace**. Edward Elgar Publishing, 2013.

CUÑADO, J.; GRACIA, F. P. Does education affect happiness? Evidence for Spain. **Soc Indic Res**, v.108, p. 185-196, 2012.

DALANHOL, N. S.; FREITAS, C. P. P.; MACHADO, W. L.; HUTZ, C. S.; VAZQUEZ, A. C. S. Engajamento no trabalho, saúde mental e personalidade em oficiais de justiça. **Psico**, v.48, n.2, p. 109-119, 2017.

DAMÁSIO, B. F.; BORSA, J. C. *Inventário de Burnout no Trabalho (IBT)*. Manuscrito em preparação, 2017.

DEFREESE, J. D.; SMITH, A. L. Teammate social support, burnout, and self-determined motivation in collegiate athletes. **Psychology of Sport and Exercise**, n.14, p. 258-265, 2013.

DEMEROUTI, E.; BAKKER, A. B.; NACHREINER, F.; SCHAUFELI, W. B. The Job Demand-Resources Model of Burnout. **Journal of Applied Psychology**, v.86, n.3, p. 499-512, 2001.

DEWA, C. S.; JACOBS, P.; THANH, N. X.; LOONG, D. An estimate of the cost of burnout on early retirement and reduction in clinical hours of practicing physicians in Canada. **Health Services Research**. n.14, p. 254-263, 2014.

DOERR, J. M.; NATER, U. M. Exhaustion Syndromes: Concepts and Definitions. In: NECKEL, S.; SCHAFFNER, A. K.; WAGNER, G. (Ed.). **Burnout, fatigue, exhaustion - an interdisciplinary perspective on a modern affliction**. Cham: Suíça, 2017, p. 97.

EFRON, B. Bootstrap methods - Another look at the jackknife. **The annals of statistics**, v.7, n.1, p. 1-26, 1979.

FOTINATOS-VENTOURATOS, R.; COOPER, C. L. **The Economic Crisis and Occupational Stress**. Edward Elgar Publishing, 2015.

FRANCISCO, C.; ARCE, C.; VILCHEZ, M. P.; VALES, A. Antecedents and consequences of burnout in athletes: perceived stress and depression, **International Journal of Clinical and Health Psychology**, v.16, p. 239-246, 2016.

FREUDENBERGER, H. J. Staff Burn-Out. **Journal of Social Issues**, v.30, n.1, p. 159-165, 1974.

GIL-MONTE, P. R. Burnout syndrome: ¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, v.19, n.2, p. 181-197, 2003.

GIL-MONTE, P. R. Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral la Psicología de la Salud Ocupacional. **Informació Psicològica**, n.100, p. 68-83, 2013.

GIL-MONTE, P. R.; CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Validação da versão brasileira do "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo" em professores. **Revista de Saúde Pública**, v. 44, n. 1, p. 140-147, 2010.

GIL-MONTE, P. R.; FAÚNDEZ, V. E. O. Psychometric properties of the "Spanish Burnout Inventory" in Chilean professionals working to physical disabled people. **The Spanish Journal of Psychology**. v.14, n.1, p. 441-451, 2011.

GIL-MONTE, P. R.; FIGUEIREDO-FERRAZ, H.H. Psychometric properties of the “Spanish Burnout Inventory” among employees working with people with intellectual disability. **Journal of Intelligent Disability Research**. v.57, p. 959-968, 2013.

GOMEZ-URQUIZA, J. L.; VARGAS, C.; DE LA FUENTE, E.; FERNANDEZ-CASTILLO, R.; CANADAS-DE LA FUENTE, G. A. Age as a risk factor for Burnout syndrome in nursing professionals: a meta-analytic study. **Research in Nursing & Health**, v.40, p. 99-110, 2017.

GOLEMBIEWSKI, R. T.; MUNZENRIDER, R.; CARTER, D. Phases of progressive burnout and their work-site covariants. **Journal of Applied Behavioral Science**, n.13, p. 461-482, 1983.

GOODNITE, P. M. Stress: a concept analysis. **Nursing Forum**, v.49, n.1, p. 71-74, 2014.

HAKANEN, J. J.; BAKKER, A. B. Born and bred to burn out: a life-course view and reflections on job burnout. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 22, n. 3, p. 354, 2017.

HALBESLEBEN, J. R. B. Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. **Journal of Applied Psychology**, v.91, n.5, p. 1134-1145, 2006.

HALBESLEBEN, J. R. B.; DEMEROUTI, E. The construct validity of an alternative measure of burnout: investigating the english translation of the Oldenburg Burnout Inventory. **Work & Stress**, n.19, p. 208-220, 2005.

HARRIS, M. A.; BRETT, C. E.; JOHNSON, W.; DEARY, I. J. Personality stability from age 14 to age 77 years. **Psychology and aging**, v.31, n.8, p. 862, 2016.

HARGROVE, M. B.; BECKER, W. S.; HARGROVE, D. F. The HRD eustress model: generating positive stress. **Human Resource Development Review**, v.14, n.3, p. 279-298, 2015.

HARGROVE, M. B.; NELSON, D. L.; COOPER, C. L. Generating eustress by challenging employees: helping people savor their work. **Organizational Dynamics**, v.42, n.61, p. 61-69, 2013.

HAUCK-FILHO, N.; MACHADO, W.; TEIXEIRA, M. A. P.; BANDEIRA, D. R. Marcadores reduzidos para a avaliação da personalidade no modelo dos cinco grandes fatores. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.28, n.4, p. 417-423, 2012.

HEINECK, G.; ANGER, S. The returns to cognitive abilities and personality traits in Germany. **Labour Economics**, v.17, p. 535–546, 2010.

HEINEMAN, L. V.; HEINEMAN, T. Burnout research: emergence and scientific investigation of a contested diagnosis. **SAGE Open**, p. 1-12, 2017.

HOBFOLL, S. E. Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. **American Psychologist**, v.44, n.3, p. 513-524, 1989.

HOBFOLL, S. E.; SHIROM, A. Stress and burnout in the workplace: conservation of resources. In Golembiewski, R. T. (Ed.). **Handbook of Organizational Behavior**. New York: M. Dekker. p. 41-60. 1993.

HOLMES, E.; ALVES, J.; HOLMES, D.; VIANA, Y.; SANTOS, S. Síndrome de burnout em enfermeiros da Estratégia Saúde da Família. **Revista de Enfermagem UFPE**, v.8, n.7, p. 1841-1847, 2014.

HOMBRADOS-MENDIETA, I.; COSANO-RIVAS, F. Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. **International Social Work**, v.56, n.2, p. 228-246, 2011.

HU, Q., SCHAUFELI, W. B. Job insecurity and remuneration in Chinese family-owned business workers. **Career Development International**. v.16, n.1, p. 6-19, 2011.

HU, Q.; SCHAUFELI, W. B.; TARIS, T. W. Extending the job demands-resources model with guanxi exchange. **Journal of Managerial Psychology**, v.31, n.1, p. 127-140, 2016.

HUANG, J. L.; RYAN, A. M.; ZABEL, K. L.; PALMER, A. Personality and adaptive performance at work: A meta-analytic investigation. **Journal of Applied Psychology**, v.99, n.1, p. 162-179, 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Classificação Nacional de Atividades Econômicas**, Rio de Janeiro, Brasil: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2007.

JOHNSON, S. J.; HOLDSWORTH, L.; HOEL, H.; ZAPF, D. Customer stressors inservice organizations: the impact of age on stress management and burnout. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v.22, n.3, p. 318-330, 2013.

JUDGE, T. A.; HIGGINS, C. A.; THORESEN, C. J.; BARRICK, M. R. The big-five personality traits, general mental ability, and career success across the life span. **Personnel Psychology**, n.52, p. 621-652, 1999.

JUDGE, T. A.; ILIES, R. Relationship of personality to performance motivation: A metanalytic review. **Journal of Applied Psychology**, v.87, n.4, p. 797-807, 2002.

KAHNEMAN, D.; DEATON, A. High income improves evaluation of life but not emotional well-being. **PNAS**, v.107, n.38, p. 16489-16493, 2010.

KIM, H.; JI, J.; KAO, D. Burnout and physical health among social workers: a three-year longitudinal study. **Social Work**, v.56, n.3, p. 258-268, 2011.

KIM, H.; SHIN, K.; UMBREIT, W. T. Hotel job burnout: The role of personality characteristics. **Hospitality Management**, v.26, p. 421-434, 2007.

KOWAL, J.; GURBA, A. Mobbing and burnout in emerging knowledge economies: an exploratory study in Poland. In: **System Sciences (HICSS)**, 2016 49th Hawaii International Conference on. IEEE, 2016. p. 4123-4132.

KRISTENSEN, T. S., BORRITZ, M., VILLADSEN, E.; CHRISTENSEN. The Copenhagen Burnout Inventory: a new tool for the assessment of burnout. **Work Stress**. n.19, p. 192-207, 2005.

LANGELAAN, S.; BAKKER, A. B.; VAN DOORNEN, L. J. P.; SCHAUFELI, W. B. Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? **Personality and individual differences**, v.40, n.3, p. 521-532, 2006.

LASCHINGER, H. K. S.; FIDA, R. New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital. **Burnout Research**, n.1, p. 19-28, 2014.

- LASCHINGER, H. K. S.; GRAU, A. L. The influence of personal dispositional factors and organizational resources on workplace violence, burnout, and health outcomes in new graduate nurses: a cross-sectional study. **International Journal of Nursing Studies**, n.49, p. 282-291, 2012.
- LEE, R. T.; ASHFORTH, B. E. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. **Journal of Applied Psychology**, v.81, n.2, p. 123-133, 1996.
- LEITER, M. P. Perception of risk: an organizational model of occupational risk, burnout, and physical symptoms. **Anxiety, Stress, and Coping**, v.18, n.2, p. 131-144, 2005.
- LEITER, M. P. Key worklife areas contributing to health care burnout - reflections on the ORCAB project. **British Journal of Health Psychology**, n.20, p. 223-227, 2015.
- LEITER, M. P.; DURUP, J. The discriminant validity of burnout and depression: a confirmatory factor analytic study. **Anxiety, Stress, and Coping**, v.7, p. 357-373, 1994.
- LEITER, M. P.; MASLACH, C. Six areas of worklife: A model of the organizational context of burnout. **Journal of Health and Human Services Administration**. v.21, n.4, p. 472-489, 1999.
- LEITER, M. P.; GASCÓN, S.; MARTÍNEZ-JARRETA, B. Making sense of work life: a structural model of burnout. **Journal of Applied Social Psychology**, v.40, n.1, p. 57-75, 2010.
- LEITER, M. P.; MASLACH, C. Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. In: **Emotional and physiological**

processes and positive intervention strategies. Emerald Group Publishing Limited, 2003, p. 91-134.

LEITER, M. P.; MASLACH, C. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. **Journal of Organizational Behavior.** v.9, n.4, p. 297-308, 1988.

LEITER, M. P.; SHAUGHNESSY, K. The areas of worklife model of burnout: test of mediation relationships. **Ergonomia IJE&HF,** v.28, n.4, p. 327-341, 2006.

LUNAU, T., SIEGRIST, J., DRAGANO, N., & WAHRENDORF, M. The association between education and work stress: does the policy context matter? **Plos One,** v.10, n.3, p. 1-17, 2015.

MALLAR, S.C.; CAPITÃO, C.G. Burnout e hardiness: um estudo de evidência de validade. **Psico-USF,** v.9, n,1, p. 19-29, 2004.

MARINACCIO, A., FERRANTE, P., CORFIATI, M., DI TECCO, C. et al. The relevance of socio-demographic and occupational variables for the assessment of work-related stress risk. **BMC Public Health,** n.13, p. 1-9, 2013.

MASLACH, C. Burned-out. **Human Behavior,** v.9, n.5, p. 16-22, 1976.

MASLACH, C. Burnout: a multidimensional perspective. In: Schaufeli, W. B., MASLACH, C.; MAREK, T. (Eds.). **Professional burnout: Recent developments in theory and research.** Washington, DC: Taylor & Francis, 1993.

MASLACH, C. Job burnout: new directions in research and intervention. v.12, n.5, p. 189-192, 2003.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behaviour**. n.2, p. 99-113, 1981.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E.; LEITER, M. P. **Maslach Burnout Inventory Manual**. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1996.

MASLACH, C.; LEITER, M. New insights into burnout and health care: strategies for improving civility and alleviating burnout, **Medical Teacher**, p. 1-4, 2016a.

MASLACH, C.; LEITER, M. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. **World Psychiatry**, v.15, n.2, p. 103-111, 2016b.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it**. California: John Wiley & Sons, 1997.

MASLACH, C.; LEITER, M. Understanding burnout - new models. In: COOPER, C. L.; QUICK, J. C. **The Handbook of Stress and Health A Guide to Research and Practice**. John Wiley & Sons. p. 36-56, 2017.

MASLACH, C.; LEITER, M. P.; JACKSON, S. E. Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration. **Journal of Organizational Behavior**, v. 33, n. 2, p. 296-300, 2012.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, P. L. Job burnout. **Annu. Rev. Psychol**, n.52, p. 397-422, 2001.

MCD AID, D.; CURRAN, C.; KNAPP, M. Promoting mental well-being in the workplace: a european policy perspective. **International Review of Psychiatry**, v.17, n.5, p. 365-373, 2005.

MCGEARY, C.; MCGEARY, D. Occupational Burnout. In: **Handbook of Occupational Health and Wellness**. GATCHEL, R.; SCHULTZ, I. (Ed.). New York: Springer, p. 181-200, 2012.

MCHUGH, M. D., MA, C. Wage, work environment, and staffing: effects on nurse outcomes. **Policy, Politics, & Nursing Practice**. v.15, n.3, p. 72-80, 2014.

MELAMED, S., SHIROM, A., TOKER, S., BERLINER, S. & SHAPIRA, I. Burnout and risk of cardiovascular disease - evidence, possible causal paths, and promising research directions. **Psychological Bulletin**. v.132, n.3, p. 327-353, 2006.

MOJSA-KAJA, J.; GOLONKA, K.; MAREK, T. Job burnout and engagement among teachers: worklife areas and personality traits as predictors of relationships with work. **International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health**, v.28, n.1, p. 102-119, 2015.

ORMEL, J.; JERONIMUS, B. F.; KOTOV, R. et al. Neuroticism and common mental disorders: meaning and utility of a complex relationship. **Clinical psychology review**, v.33, n.5, p. 686-697, 2013.

PATTON, M. Q. **Qualitative research & evaluation methods**. London: Sage Publications, 2002.

PINES, A.; ARONSON, A. **Burnout: from tedium to personal growth**. New York: Free Press, 1981.

PINES, A. M.; KEINAN, G. Stress and burnout: the significant difference. **Personality and Individual Differences**, n.39, p. 625-635, 2005.

PIRES, D. A.; BRANDÃO, M. R. F.; DA SILVA, C. B. Validação do questionário de burnout para atletas. **Journal of Physical Education**, v. 17, n. 1, p. 27-36, 2006.

POMPILI, M.; INNAMORATI, M.; NARCISO, V.; KOTZALIDIS, G. D.; DOMINICI, G.; TALAMO, A.; GIRARDI, P.; LESTER, D.; TARTARELLI, R. Burnout, hopelessness and suicide risk in medical doctors. **La Clinica Terapeutica**, v.161, n.6, p. 511-514, 2010.

PURANOVA, R.; MUROS, J. Gender differences in burnout; A meta-analysis. **Journal of Vocational Behavior**, v.77, p. 168-185, 2010.

QIAO, H.; SCHAUFELI, W. B. The convergent validity of four burnout measures in a Chinese sample: A confirmatory factor-analytic approach. **Applied Psychology**. v.60, n.1, p. 87-111, 2011.

QUEIRÓS, C.; KAISELER, M.; SILVA, L. A. Burnout as predictor of aggressivity among police officers. **European Journal of Policing Studies**, v.1, n.2, p. 110-135, 2013.

RICHARDSEN, A. M.; BURKE, R. J. Models of burnout: implications for interventions. **International Journal of Stress Management**, v.2, n.1, 1995.

RIVERA-TORRES, P.; ARAQUE-PADILLA, R. A.; MONTERO-SIMÓ, M. J. Job stress across gender: the importance of emotional and intellectual demands and social support in women. **Int. J. Environ. Res. Public Health**, v.10, p. 375-389, 2013.

SHANAFELT, T. D.; BOONE, S.; TAN, L.; DYRBYE, L. N.; SOTILE, W.; SATELE, D.; WEST, C. P.; SLOAN, J.; ORESKOVICH, M. R. Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the

general US population. **Arch Intern Med**, v.172, n.18, p. 1377-1385, 2012.

SCHAUFELI, W. B. Burnout. In: Firth-Cozens, J.; Payne, R. L. **Stress in Health Professionals**. John Wiley & Sons, 1999.

SCHAUFELI, W. B. Engaging leadership in the job demands-resources model. **Career Development International**, v.20, n.5, p. 446-463, 2015.

SCHAUFELI, W. B. Burnout: a short socio-cultural history. In: NECKEL, S.; SCHAFFNER, A. K.; WAGNER, G. (Ed.). **Burnout, fatigue, exhaustion - an interdisciplinary perspective on a modern affliction**. Cham: Suíça, 2017, p. 105-127.

SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B.; VAN REENEN, W. How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absence. **Journal of Organizational Behavior**. v.30, p. 893-917, 2009.

SCHAUFELI, W. B.; BUUNK, B. P. Professional burnout. In: SCHABRACQ, M. J.; WINNUBST, J. A. M.; COOPER, C. L. (Ed.). **Handbook of Work and Health Psychology**. John Wiley & Sons, 1996. p. 311-346.

SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P.; MASLACH, C. Burnout: 35 years of research and practice. **Career Development International**, v.14, n.3, p. 204-220, 2009.

SCHAUFELI, W. B.; SALANOVA, M. Burnout, boredom and engagement in the workplace. In: PEETERS, M. C. W.; JONGE, J.; TARIS, T. W. (Eds.) **An Introduction to Contemporary Work Psychology**, John Wiley & Sons, 2014.

SCHAUFELI, W. B.; TARIS, T.W. A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. In: Bauer, G. F.; Hämmig, O. (Eds). **Bridging occupational, organizational and public health**. Amsterdam: Springer, 2014.

SCHULTE, P.; VAINIO, H. Well-being at work: overview and perspective. **Scandinavian Journal of Work, Environment & Health**. v.36, n.5, p. 422-429, 2010.

SCHUSTER, M. S.; DIAS, V. V. Oldenburg Burnout Inventory-validação de uma nova forma de mensurar Burnout no Brasil. **Ciencia & Saude Coletiva**, v. 23, p. 553-562, 2018.

SELYE, H. **Stress without Distress**. London: Transworld, 1987.

SHIN, H.; NOH, H.; JANG, Y.; PARK, Y. M.; LEE, S. M. A longitudinal examination of the relationship between teacher burnout and depression. **Journal of Employment Counseling**, v.50, n.3, p. 124-137, 2013.

SHIROM, A. Burnout in work organizations. In: Cooper, C. L.; Robertson, I. (Eds.). **International Review of Industrial and Organizational Psychology**. Wiley: New York, 1989, p. 25-48.

SHIROM, A. Job-Related Burnout: a review. In: QUICK, J.C.; TETRICK, L.E. (Eds.). **Handbook of Occupational Health Psychology**, Washington: APA, 2003, p. 245-264.

SHIROM, A.; MELAMED, S. A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. **Int J Stress Manage**, n.13, p. 176-200, 2005.

SHROPSHIRE, J.; KADLEC, C. I'm leaving the IT field: the impact of stress, job insecurity, and burnout on IT professionals. **International Journal of Information and Communication Technology Research**. v.2, n.1, 2012.

SIEGRIST, J. Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases. **International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health**. v.23, n.3, p. 279-285, 2010.

SOUSA, L. P.; GUEDES, D. R. A desigual divisão sexual do trabalho: Um olhar sobre a última década. **Estudos Avançados**, v.30, n.87, p. 123-139, 2016.

SOUZA, W. C.; SILVA, A. M. M. A influência de fatores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde. **Estud Psicol**, v.19, n.1, p. 37-48, 2002.

SWIDER, B. W.; ZIMMERMAN, R. D. Born to burnout: a meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. **Journal of Vocational Behavior**, v.76, n.3, p. 487-506, 2010.

TAKA, F.; NOMURA, K.; HORIE, S.; TAKEMOTO, K. et al. Organizational climate with gender equity and burnout among university academics in Japan. **Industrial Health**, v.54, p. 480-487, 2016.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). **Estudos de Psicologia**, v.14, n.3, p. 213-221, 2009.

TARIS, W.; LE BLANC, P. M.; SCHAUFELI, W. B.; SCHEREURS, P. J. G. Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach

Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. **Work and Stress**. v.19, n.3, p. 238-255. 2005.

TARIS, T. W.; SCHAUFELI, W. Individual well-being and performance at work: a conceptual and theoretical overview. In: VELDHOVEN, M.; PECCEI, R. (Eds.). **Well-being and performance at work: the role of context**. Taylor Francis, 2015, p. 15-34.

TARIS, T. W., SCHREURS, P. J. G. Well-being and organizational performance: an organizational-level test of the happy-productive worker hypothesis. **Work & Stress**. v.23, n.2, p. 120-136, 2009.

THUNMAN, E. Burnout as a social pathology of self-realization, **Distinktion: Journal of Social Theory**, v.13, n.1, p. 43-60, 2012.

THUYNSMA, C.; BEER, L. T. Burnout, depressive symptoms, job demands and satisfaction with life: discriminant validity and explained variance. **South African Journal of Psychology**, p. 1-14, 2016.

TOKER, S.; BIRON, M. Job burnout and depression: Unraveling their temporal relationship and considering the role of physical activity. **Journal of Applied Psychology**, v. 97, n.3, p. 699, 2012.

TÖRNROOS, M.; HINTSANEN, M.; HINTSA, T.; JOKELA, M.; PULKKI-RÅBACK, L.; HUTRI-KÄHÖNEN, N.; KELTIKANGAS-JÄRVINEN, L. Associations between Five-Factor Model traits and perceived job strain: a population-based study. **Journal of Occupational Health Psychology**, v.18, n.4, p. 492-500, 2013.

VAN WOERKOM, M.; BAKKER, A. B.; NISHII, L. H. Accumulative job demands and support for strength use: Fine-tuning the job demands-

resources model using conservation of resources theory. **Journal of Applied Psychology**, v. 101, n. 1, p. 141, 2016.

VASSOS, M.; NANKERVIS, K. Investigating the importance of various individual, interpersonal, organizational and demographic variables when predicting job burnout in disability support workers. **Research in Developmental Disabilities**, v.33, p. 1780-1791, 2012.

WOO, J. M.; POSTOLACHE, T. T. The impact of work environment on mood disorders and suicide: evidence and implications. **International Journal of Disabilities in Human Development**. v.7, n.2, p. 185-200, 2008.

XANTHOPOULOU, D.; BAKKER, A.; DEMEROUTI, E.; SCHAUFELI, W. Work engagement and financial returns: a diary study on the role of job and personal resources. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v.82, p. 183-200, 2009.

YOU, X.; HUANG, J.; WANG, Y.; BAO, X. Relationships between individual-level factors and burnout: a meta-analysis of Chinese participants. **Personality and Individual Differences**, v.74, p. 139-145, 2015.

ZELLARS, K. L.; PERREWÉ, P. L. Affective personality and the content of emotional social support: coping in organizations. **Journal of Applied Psychology**, v.86, n.3, 459-467, 2001.

ZHAO, H.; SEIBERT, S. E. The Big Five personality dimensions and entrepreneurial status: a meta-analytical review. **Journal of Applied Psychology**, v.91, n.2, p. 259, 2006.

ANEXOS

Anexo A: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA CFCH

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Ministério da Saúde - Conselho
Nacional de Saúde RESOLUÇÃO
Nº 466, DE 12 DE DEZEMBRO
DE 2012.

INFORMAÇÕES AOS PARTICIPANTES

1 – Título do protocolo do estudo:

Esgotamento Profissional: Construção e Evidências de Validade de Conteúdo do Inventário de Burnout no Trabalho.

2 – Convite:

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa “Esgotamento Profissional: Construção e Evidências de Validade de Conteúdo do Inventário de Burnout no Trabalho”. Antes de decidir se participará, é importante que você entenda porque o estudo está sendo feito e o que envolverá. Reserve um tempo para ler cuidadosamente as informações a seguir e faça perguntas se algo não estiver claro ou se quiser mais informações. Não tenha pressa de decidir se deseja ou não participar desta pesquisa.

3 – Por que esse projeto é importante?

A Síndrome de *Burnout*, ou Síndrome do Esgotamento Profissional, é uma doença gerada como resposta aos estressores crônicos nas relações interpessoais ocorridos no meio laboral. É válido ressaltar que a ocorrência do *burnout* está atrelado a profissões ligadas a prestação de serviços, tais como: profissionais de saúde, educação, assistência social, administradores de empresa, bancários, entre outros. Esta síndrome afeta milhões de pessoas ao redor do mundo e tem recebido atenção de muitos pesquisadores. No Brasil, a escassez de instrumentos precisos e destinados a um público amplo de categorias profissionais prejudica a qualidade dos estudos e, até mesmo, das investigações clínicas. Sendo assim, esta pesquisa tem por

objetivo realizar estudos preliminares buscando evidências de validade deste instrumento em relação a diversas categorias profissionais.

4 – Qual o objetivo do estudo?

Esse estudo tem por objetivo geral buscar evidências de validade de conteúdo do *Inventário de Burnout no Trabalho*.

5 – Por que você foi escolhido(a)?

Você foi escolhido a participar do estudo porque você faz parte dos critérios de inclusão do estudo, a saber: ser maior de 18 anos e estar trabalhando em qualquer atividade do setor terciário da economia (prestação de serviços e/ou prática de comércio).

6 – Eu tenho que participar?

Você é quem decide se gostaria de participar ou não deste estudo. Se decidir participar, você receberá uma via dessa folha de informações para guardar e deverá assinar um destes termos de consentimento, que ficará conosco. Mesmo se você decidir participar, você ainda tem a liberdade para desistir da pesquisa a qualquer momento e sem dar justificativas, não havendo qualquer punição ou prejuízo.

7 – O que acontecerá comigo se eu participar? O que eu tenho que fazer?

Se você der sua autorização para participar da pesquisa, você irá preencher uma série de questionários e instrumentos que tem por objetivo investigar informações sociodemográficas, assim como os níveis de ansiedade, depressão, estresse, *burnout*, satisfação no trabalho, personalidade e engajamento no trabalho. Não há tempo limite para o preenchimento dos dados, por tanto, você poderá preencher tudo com calma. Vale ressaltar que, caso você inicie o preenchimento e precise abandonar a página da pesquisa on-line, os dados não serão salvos e, caso você queira participar, deverá retornar o preenchimento desde o início.

8 – O que é exigido de mim nesse estudo?

Somente o desejo de participar, que tenha mais de 18 anos de idade e esteja trabalhando em alguma área de prestação de serviços ou prática de comércio.

9 – Quais são os efeitos colaterais ou riscos ao participar do estudo?

As tarefas a serem realizadas oferecem pequenos riscos para os participantes. É possível que você se sinta cansado com o preenchimento dos questionários. Além disso, você pode se sentir ansioso por ter de lidar com seus próprios sentimentos e comportamentos no dia-a-dia. Entretanto, é importante salientar que você estará participando de uma pesquisa simples, conduzida por profissionais de Psicologia que poderão lhe acolher caso você tenha algum

desconforto. Caso você sinta algum desconforto ou descontentamento maior, salientamos novamente que você pode desistir do estudo, sem qualquer prejuízo.

10 – Quais são os possíveis benefícios de participar?

Os principais benefícios desta pesquisa se darão indiretamente, com o avanço do conhecimento. Esta pesquisa consiste de um estudo preliminar buscando as primeiras evidências de validade do Inventário de Burnout no Trabalho. Caso você queira, podemos lhe deixar informado acerca dos resultados que esta pesquisa gerou. Basta que você nos informe, ao final do questionário, um e-mail, para que possamos lhe passar os resultados principais do estudo.

11 – O que acontece quando o estudo termina?

A equipe de pesquisa fará uma devolutiva aos participantes interessados sobre os resultados obtidos. Além disso, os resultados vão compor o acervo de pesquisas do Departamento de Psicometria, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro, ficando disponíveis para consulta.

12 – E se algo der errado?

Só trabalharemos com o consentimento dos envolvidos. Haverá um risco mínimo na participação desta pesquisa, visto que entrevistas podem causar desconfortos. Como sua participação trata-se somente de responder a alguns questionários, não se acredita na possibilidade de danos maiores decorrentes dessa participação. Não há no projeto nada previsto para forçar nem expor aos participantes a algum outro risco. Assim, caso você sinta qualquer desconforto, basta desistir da pesquisa, sem nenhum prejuízo maior.

13 – Minha participação neste estudo será mantida em sigilo?

Sim. A pesquisa é totalmente anônima, de modo que você não precisa se identificar em momento algum. As informações coletadas serão mantidas em lugar seguro, codificadas e a identificação só poderá ser realizada pelo pessoal envolvido diretamente com o projeto. Os dados serão guardados em armários chaveados, por no mínimo cinco anos. Caso o material venha a ser utilizado para publicação científica ou atividades didáticas, não serão utilizados nomes que possam vir a identificá-lo.

14 – Remunerações financeiras:

Nenhum incentivo ou recompensa financeira está previsto pela sua participação nesta pesquisa. Você não terá nenhuma despesa ao participar da pesquisa, mas caso haja algum gasto comprovadamente referente à participação no estudo, o ressarcimento será garantido.

15 – Contato para informações adicionais:

Em qualquer momento do estudo você poderá obter mais informações com o Mestrando Vitor Hugo Loureiro Bruno Costa, pelo e-mail vhl.psi@gmail.com, que estará apto a solucionar suas dúvidas. Você poderá solicitar quaisquer informações acerca deste projeto. Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, pode entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) – localizado no Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH) da UFRJ, com horário de atendimento das 8h às 17h. Telefone: (21) 3938-5167

Pesquisador Responsável: Vitor Hugo

Loureiro Bruno Costa Mestrando do Programa de
Pós-Graduação em Psicologia Clínica da PUC-Rio

Orientadora: Juliane Callegaro

Borsa Professora/Pesquisadora do
Instituto de Psicologia da PUC-Rio

Co-orientador: Bruno Figueiredo

Damásio Professor/Pesquisador
do Instituto de Psicologia da UFRJ

Acredito ter sido suficientemente informado a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim, descrevendo o estudo: “Esgotamento Profissional: Construção e Evidências de Validade de Conteúdo do Inventário de Burnout no Trabalho”. Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo, os procedimentos a serem realizados, seus desconfortos e riscos, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes. Ficou claro também que a minha participação é isenta de despesas.

- Concordo voluntariamente na minha participação, sabendo que poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidades ou prejuízos.

- Não concordo em participar do estudo.

Anexo B: Parecer Consubstanciado do CEP

UFRJ - CENTRO DE FILOSOFIA
E CIÊNCIAS HUMANAS



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ESGOTAMENTO PROFISSIONAL: CONSTRUÇÃO E EVIDÊNCIAS DE VALIDADE DE CONTEÚDO DO INVENTÁRIO DE BURNOUT NO TRABALHO

Pesquisador: Bruno Figueiredo Damásio

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 62340016.0.0000.5582

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.870.964

Apresentação do Projeto:

Segundo o pesquisador, o burnout é uma síndrome de cunho majoritariamente ocupacional, que afeta a vida de uma ampla parcela da população mundial. Seus sintomas podem ser confundido com a depressão, ansiedade e estresse. Entretanto, o burnout se diferencia dos demais transtornos, pois o sofrimento tem origem em um ambiente de trabalho adoecedor, enquanto que a depressão, ansiedade e estresse não se limitam a vida profissional. Também é sabido que o burnout é caracterizado pela exaustão mental e emocional, os sintomas psicológicos e comportamentais são mais aparentes que os físicos e é resultado de um longo período de exposição a um ambiente estressor.

Objetivo da Pesquisa:

Segundo o pesquisador, considerando a alta prevalência e os altos impactos negativos da síndrome de Burnout na vida individual, social e ocupacional dos sujeitos, esse estudo objetiva a elaboração de um instrumentos psicométrico de burnout, que seja adequado para sua mensuração.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Quanto aos riscos, segundo o pesquisador, as tarefas a serem realizadas oferecem pequenos riscos para os participantes. É possível que se sintam cansados com o preenchimento dos

Endereço: Av Pasteur, 250-Praia Vermelha, prédio CFCH, 3º andar, sala 30

Bairro: URCA

CEP: 22.290-240

UF: RJ

Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)3938-5167

E-mail: cep.cfch@gmail.com

UFRJ - CENTRO DE FILOSOFIA
E CIÊNCIAS HUMANAS



Continuação do Parecer: 1.870.964

questionários. Além disso, podem se sentir ansiosos por ter de lidar com sentimentos e comportamentos no dia-a-dia. Entretanto, é importante salientar que eles estarão participando de uma pesquisa simples, conduzida por profissionais de Psicologia que poderão acolher caso haja algum desconforto. Ademais, será informado que caso haja algum desconforto ou descontentamento maior, o participante pode desistir do estudo, sem qualquer prejuízo.

Quanto aos benefícios, segundo o pesquisador, se darão indiretamente com o avanço do conhecimento. Esta pesquisa consiste de um estudo preliminar buscando as primeiras evidências de validade do Inventário de Burnout no Trabalho, que poderá ser utilizado posteriormente como um instrumento de screening de burnout em diferentes profissionais.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Cumpram com os requisitos éticos para a realização da pesquisa

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O TCLE Presencial, assim como o Virtual cumprem com os requisitos éticos para a realização da pesquisa.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

A pesquisa cumpre com todos os requisitos éticos, estando aprovado.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_783313.pdf	18/11/2016 10:29:17		Aceito
Folha de Rosto	Esgot.pdf	18/11/2016 10:28:14	Bruno Figueiredo Damásio	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_PlataformaBrasil.docx	18/11/2016 10:24:02	Bruno Figueiredo Damásio	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Virtual.docx	18/11/2016 10:23:48	Bruno Figueiredo Damásio	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento /	TCLE_PRESENCIAL.docx	18/11/2016 10:23:34	Bruno Figueiredo Damásio	Aceito

Endereço: Av Pasteur, 250-Praia Vermelha, prédio CFCH, 3º andar, sala 30
Bairro: URCA CEP: 22.290-240
UF: RJ Município: RIO DE JANEIRO
Telefone: (21)3938-5167 E-mail: cep.cfch@gmail.com

UFRJ - CENTRO DE FILOSOFIA
E CIÊNCIAS HUMANAS



Continuação do Parecer: 1.870.984

Justificativa de Ausência	TCLE_PRESENCIAL.docx	18/11/2016 10:23:34	Bruno Figueiredo Damásio	Aceito
---------------------------	----------------------	------------------------	-----------------------------	--------

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

RIO DE JANEIRO, 15 de Dezembro de 2016

Assinado por:
Fátima da Silva Grave Ortiz
(Coordenador)

PUC-Rio - Certificação Digital Nº I612390/CA

Item	Descrição	Assinatura	Data	Status
1	TCLE_PRESENCIAL.docx	Bruno Figueiredo Damásio	18/11/2016 10:23:34	Aceito

Endereço: Av Pasteur, 250-Praia Vermelha, prédio CFCH, 3º andar, sala 30

Bairro: URCA

CEP: 22.290-240

UF: RJ

Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)3938-5167

E-mail: cep.cfch@gmail.com

Anexo C: Questionário sociodemográfico

1. Qual o número de pessoas que vive em sua casa contando com você?

- 1 pessoa
- 2 a 5 pessoas
- 6 a 10 pessoas
- Acima de 11 pessoas

2. Faz uso de bebida alcoólica?

- Sim
- Não

Com que frequência?

- 1 a 2 vezes ao mês
- 3 ou 4 vezes ao mês
- Fins de semana
- Todos os dias

3. Você faz uso de algum tipo de droga?

- Sim
- Não

Se sim, qual? (Marque um **x** em uma ou mais opções)

- Tabaco
- Fármacos
- Maconha
- Cocaína
- Crack
- Outras. Qual? _____

4. Você tem ou já teve algum diagnóstico de distúrbio psiquiátrico?

- Sim
- Não

Se sim, qual? _____

5. Se já teve algum diagnóstico de distúrbio psiquiátrico, foi antes ou depois do seu trabalho atual?

- Antes
- Concomitante ao meu trabalho atual

6. Tipo de relacionamento

- Solteiro Viúvo Casado Divorciado

7. Renda mensal

- Menos de 1 salário mínimo
 Entre 1 e 2 salários mínimos
 Entre 3 e 6 salários mínimos
 Entre 7 e 12 salários mínimos
 Acima de 12 salários mínimos

8. Qual a sua atividade profissional?

- Servidor público
 Empregado assalariado com carteira de trabalho assinada
 Empregado assalariado sem carteira de trabalho assinada
 Profissional autônomo

9. Qual é a sua principal ocupação no trabalho?

- Alto funcionário do governo, dirigente, gerente ou alto funcionário de empresa privada. Qual?
 Profissional ou técnico de nível médio. Qual?
 Trabalhador de serviço administrativo. Qual?
 Trabalhador da área de saúde. Qual?
 Membros das forças armadas, policiais e bombeiros militares. Qual?

10. Em geral, quantas horas no total você trabalha semana (sem as horas extras)?

- Entre 20 e 30 horas
 Entre 31 e 40 horas
 Entre 41 e 50 horas
 Entre 51 e 60 horas
 Mais de 60 horas

11. Quanto de horas extras você faz por semana?

- De 1 a 5 horas

- De 6 a 10 horas
- De 11 a 12 horas
- Mais de 12 horas

12. Já teve que trabalhar em plantão noturno ou de 24 horas?

- Sim
- Não

13. Já teve que trabalhar em plantão noturno ou de 24 horas?

- Sim
- Não

Se sim, com que frequência você trabalha em plantões noturnos ou de 24 horas?

- Menos que 1 vez por mês
- 1 a 3 vezes por mês
- 2 a 3 vezes por semana
- 1 vez por semana
- 4 ou mais vezes por semana

14. Com relação às demandas do seu trabalho, como você avaliaria em intensidade?

- Sempre há muita demanda
- Frequentemente há muita demanda
- Às vezes, há muita demanda
- Raramente há muita demanda
- Nunca há muita demanda

15. Nos últimos 12 meses, com que frequência você participou de encontros sociais não ligados ao trabalho?

- Mais de uma vez por semana
- Uma vez por semana
- De 2 a 3 vezes por mês
- Algumas vezes no ano
- Uma vez no ano
- Nenhuma vez

Anexo D: Inventário de *Burnout* no Trabalho

Esta parte do questionário é relativa ao seu grau de satisfação/insatisfação com o seu trabalho. Para respondê-lo, utilize a escala abaixo, marcando X no valor que melhor descreve a sua opinião sobre cada afirmativa.

1 – Discordo fortemente;

2 – Discordo;

3 – Neutro;

4 – Concordo;

5 – Concordo fortemente.

1. Estou me sentindo emocionalmente (...)	0	1	2	3	4
2. Cada dia de trabalho (...)	0	1	2	3	4
3. Sinto-me mais cansado(a) (...)	0	1	2	3	4
4. Ao fim de um dia de trabalho (...)	0	1	2	3	4
5. O trabalho tem me deixado (...)	0	1	2	3	4
6. Já tive a sensação de que não (...)	0	1	2	3	4
7. Sinto que não estou dando (...)	0	1	2	3	4
8. Meu trabalho tem sido (...)	0	1	2	3	4
9. Sinto-me Desanimado quando (...)	0	1	2	3	4
10. Sinto que estou ficando (...)	0	1	2	3	4
11. Não tenho conseguido ser (...)	0	1	2	3	4
12. Não tenho conseguido dar (...)	0	1	2	3	4
13. Às vezes, percebo-me estressado (...)	0	1	2	3	4
14. Com o passar do tempo, tenho me (...)	0	1	2	3	4
15. Tenho me tornado insensível com (...)	0	1	2	3	4
16. Tenho sentido cada vez mais (...)	0	1	2	3	4
17. Tenho sentido que o (...)	0	1	2	3	4
18. Sinto que o meu trabalho (...)	0	1	2	3	4
19. Tenho me sentido insatisfeito (...)	0	1	2	3	4
20. Tenho sentido que não estou (...)	0	1	2	3	4
21. Em alguns momentos, chego ao (...)	0	1	2	3	4

22. Às vezes, me questiono se (...)	0	1	2	3	4
23. Às vezes, penso que este (...)	0	1	2	3	4
24. Não vejo (...)	0	1	2	3	4
25. Meu trabalho não faz (...)	0	1	2	3	4
26. Tenho dificuldade em lidar (...)	0	1	2	3	4
27. Ao longo do dia, sinto-me (...)	0	1	2	3	4

Anexo E: Marcadores Reduzidos de Personalidade

A seguir, há uma lista com adjetivos que representam características comuns a diversas pessoas. Seja sincero(a) e assinale o quanto descrevem você. Quanto maior o número assinalado, mais adequada à descrição e vice-versa. Não existem respostas certas ou erradas.

Discordo totalmente	1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------------------	---------------------

EU SOU UMA PESSOA...

	1	2	3	4	5
1. Comunicativa					
2. Amável					
3. Dedicada					
4. Pessimista					
5. Criativa					
6. Quieta					
7. Gentil					
8. Esforçada					
9. Deprimida					
10. Artística					
11. Tímida					
12. Simpática					
13. Responsável					
14. Insegura					
15. Filosófica					
16. Desembaraçada					
17. Bondosa					
18. Organizada					
19. Ansiosa					
20. Aventureira					
21. Inibida					
22. Compreensiva					

23. Cuidadosa					
24. Aborrecida					
25. Audaciosa					