

**Trabalho 56****A INFLUÊNCIA DA PERCEÇÃO DO SUPORTE ORGANIZACIONAL NO  
DESENVOLVIMENTO DO *BURNOUT***

Adriano Hyeda

Zuher Handar

Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR)

Rua Imaculada Conceição, 1155 – Prado Velho

CEP: 80215-901 – Curitiba (PR), Brasil

E-mail: [adrianohyeda@gmail.com](mailto:adrianohyeda@gmail.com)Palavras-chave: *Burnout*; Fatores de risco; Enfermagem

**RESUMO:** O *burnout* caracteriza-se por acometer trabalhadores que sofrem de “esgotamento profissional”, numa tentativa de adaptação a estressores emocionais, interpessoais relacionados ao trabalho. Acredita-se que o suporte organizacional oferecido no trabalho seja um dos principais fatores envolvidos no desenvolvimento do estresse ocupacional e do *burnout*. O objetivo deste estudo foi avaliar a relação da percepção do suporte organizacional no trabalho com o desenvolvimento de estafa profissional. **MÉTODOS:** Foi realizado um estudo transversal observacional descritivo em uma equipe de enfermagem de um hospital público de Curitiba. Na investigação do *burnout* foi utilizado o *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Os fatores organizacionais do trabalho foram avaliados através da Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP). **RESULTADO:** Dos 64 empregados, 36 (63%) apresentou alteração em pelo menos uma das dimensões da síndrome, considerado neste estudo como *burnout*. Três fatores organizacionais foram significativos no desenvolvimento da síndrome: o suporte da chefia ( $p=0,036$ ), o relacionamento no trabalho ( $p=0,012$ ) e a valorização do empregado ( $p=0,0009$ ). **CONCLUSÃO:** Um programa adequado de gestão de pessoas, um bom relacionamento no trabalho (com os colegas, chefia e outros profissionais) e o incentivo na participação do empregado, valorizando o seu trabalho, são fundamentais na prevenção do *burnout* e no desenvolvimento de um ambiente de trabalho social e acolhedor, favorável para o enfrentamento do estresse laboral.

**SUMMARY:** The burnout's syndrome is characterized by affect workers suffering from "burnout" in an attempt to adapt to emotional stressors, interpersonal work-related. It is believed that organizational support offered at work is one of the main factors involved in the development of occupational stress and burnout. The aim of this study was to evaluate the perception of organizational support in working with the development of professional burnout. **METHODS:** This was a descriptive observational cross-sectional study with a staff nurse in a public hospital in Curitiba (Brazil). In the investigation of burnout was used the Maslach Inventory Burnout's score (MBI). The organizational factors of the study were assessed using the Scale of Perceived Organizational Support (ESOP). **RESULTS:** Of the 64 employees, 36 (63%) showed a change in at least one dimension of the syndrome, at this study it was considered as burnout's syndrome. Three organizational factors were statistical significant in the development of the syndrome: the support of the leadership ( $p = 0.036$ ), the relationship at work ( $p = 0.012$ ) and employee appreciation ( $p = 0.0009$ ). **CONCLUSION:** A adequate program for managing people, a good working relationship (with colleagues, superiors and other professionals) and the encouragement of employee participation, valuing their work, are essential in preventing the burnout's syndrome and the development of a social work's environment and warm, favorable to face with the stress of work.

**INTRODUÇÃO**

A síndrome da estafa profissional ou *burnout* é classificada como um transtorno psiquiátrico não orgânico (sem lesões ou intoxicações que produzam alteração cerebral) caracteriza-se por acometer trabalhadores que sofrem de “esgotamento profissional”, numa tentativa de adaptação a estressores emocionais e interpessoais relacionados ao trabalho. Classicamente, resulta em três problemas principais: a exaustão emocional (caracterizada por uma falta ou carência de energia, entusiasmo e um sentimento de esgotamento de recursos), a despersonalização (caracteriza-se por tratar os clientes, colegas e a organização como objetos) e redução da realização pessoal no trabalho (tendência do trabalhador a se auto-

avaliar de forma negativa). As pessoas sentem-se infelizes consigo próprias e insatisfeitas com o seu desenvolvimento profissional. Neste modelo multidimensional, a ocorrência de um componente pode precipitar o desenvolvimento dos outros dois ou pode ocorrer que os componentes se desenvolvam ao mesmo tempo, visto tratar-se de reações a diferentes aspectos no ambiente de trabalho<sup>1,2,3,4</sup>.

Seu surgimento é paulatino, cumulativo, com incremento progressivo em severidade, não sendo percebido pelo indivíduo, que geralmente se recusa a acreditar estar acontecendo algo de errado com ele. É característico da síndrome um sentimento de desilusão e frustração que ocorre em pessoas que possuíam grandes expectativas em suas carreiras. Os funcionários com



## Trabalho 56

motivação, entusiasmo, dedicação ao trabalho e com tendência ao perfeccionismo, características valorizadas pelos departamentos de seleção, são os principais candidatos ao desenvolvimento de burnout e suas repercussões<sup>2,3,4</sup>.

A prevalência da síndrome nos estudos varia de 4,2% até 85,7%, dependendo do grupo de trabalhadores avaliados e do método de investigação utilizado. Pesquisa realizada pela international Stress Management Association do Brasil (ISMA-BR), com mil profissionais de São Paulo e Porto Alegre, com idades de 25 a 60 anos, estima uma incidência de 30% da população economicamente ativa do Brasil<sup>1,5</sup>.

Entender os fatores desencadeadores da síndrome (individuais, sociais e organizacionais), e aplicar medidas de prevenção e promoção de saúde são fundamentais para redução das doenças mentais ocupacionais, melhora da qualidade de vida no trabalho, menos afastamentos e maior produtividade.

Acredita-se que o suporte organizacional oferecido no trabalho seja um dos principais fatores envolvidos no desenvolvimento do estresse ocupacional e do *burnout*. O objetivo deste estudo foi avaliar a relação da percepção do suporte organizacional no trabalho com o desenvolvimento de estafa profissional.

### MÉTODO

Foi realizado um estudo transversal observacional descritivo em um grupo de enfermeiros e técnicos de enfermagem do serviço de hematologia e oncologia do Hospital de Clínicas do Paraná, no período de dezembro de 2010.

Após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa com Humanos do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (número 2353.247/2010-10), todos os sujeitos de pesquisa que concordassem em participar do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foram distribuídos dois questionários de autopreenchimento que poderiam ser respondidos no momento mais oportuno, sem interferir nas atividades do trabalho. O pesquisador realizava visitas periódicas no setor, esclarecendo dúvidas e recebendo os questionários preenchidos.

Foram excluídos do estudo aqueles que se recusaram a participar, que possuíam cargo de chefia ou estivessem afastados por gestação, doença ou acidente de trabalho, ou férias nos últimos 30 dias.

Como método de investigação da estafa profissional, foi utilizado o *Maslach Burnout Inventory* (MBI) elaborado por *Cristina Maslach* e adaptado para a língua portuguesa mantendo boas propriedades psicométricas. Este questionário é constituído por 22 questões a serem respondidas numa escala do tipo

*Likert* que varia de zero a seis, sendo: (0) nunca, (1) uma vez ao ano ou menos, (2) uma vez ao mês ou menos, (3) algumas vezes no mês, (4) uma vez por semana, (5) algumas vezes por semana, (6) todos os dias. As três dimensões da síndrome (exaustão emocional, despersonalização e redução da realização profissional) foram avaliadas, desconsiderando antecedentes prévios e conseqüências do seu processo<sup>6</sup>.

A exaustão emocional, avaliada pelas questões de um a nove, refere-se ao esgotamento tanto físico como mental, ao sentimento de haver chegado ao limite das possibilidades. Já a redução da realização profissional, avaliada pelas questões de 10 a 17, refere-se à percepção da influência dos outros, o bem-estar com o trabalho bem como a relação da equipe de enfermagem com seus problemas, evidenciando o sentimento de insatisfação. Por fim, a despersonalização, avaliada pelas questões 18 a 22, consiste em alterações das atitudes do indivíduo ao entrar em contato com os usuários de seu serviço, passando a demonstrar um contato frio e impessoal ao sofrimento<sup>2,6</sup>.

Utilizando a mesma metodologia estabelecida por *Maslach* e *Jackson*, os padrões médios para exaustão emocional situam-se entre 16 e 25 pontos, de despersonalização entre 3 e 8 e o de redução da realização profissional entre 34 e 42 em amostra nacional<sup>2</sup>. Os sujeitos de pesquisa que apresentaram escore alto em exaustão emocional ou despersonalização, ou escore baixo em realização profissional, foram incluídos no grupo com *burnout*, conforme os critérios propostos por *Grunfeld et al.*<sup>7</sup>.

A Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP) foi desenvolvida por *Tamayo et. al.* e adaptada para esse estudo<sup>8</sup>. Avalia os seguintes fatores:

- Gestão da Chefia - percepção dos indivíduos quanto às formas utilizadas pelo supervisor para traduzir as políticas e práticas organizacionais em sua unidade;
- Suporte Material - percepção dos indivíduos sobre a disponibilidade, adequação, suficiência e qualidade dos recursos materiais e financeiros fornecidos pela organização para ajudar a execução eficaz das tarefas;
- Pagamento - percepção do indivíduo se o salário é digno e compatível com os melhores do mercado.
- Relação no Trabalho - percepção dos indivíduos acerca da existência e disponibilidade do apoio social e da qualidade do relacionamento interpessoal com a chefia e com os colegas;



## Trabalho 56

- Treinamento – percepção do indivíduo no quanto a empresa investe em treinamento dos seus empregados (orientação, palestra, atualização nos conhecimentos, entre outros);
- Ascensão – a percepção do indivíduo em crescimento profissional no trabalho (promoção, carreira);
- Sobrecarga de Trabalho - percepção dos indivíduos quanto às demandas de produção excessivas definidas para o grupo de empregados;
- Gestão do desempenho - percepção dos indivíduos sobre as políticas e práticas organizacionais que regulam o processo de trabalho na instituição como um todo;
- Valorização – refere-se ao sentimento do indivíduo em relação a valorização do seu trabalho (não financeiramente), pelos, colegas, pela chefia e pelos outros profissionais (por exemplo, os médicos).

São dezessete questões avaliando cada um dos fatores acima, respondidas em uma escala de frequência tipo *Likert* de cinco pontos: desde 1=nunca até 5=sempre. Quanto maior o escore médio, maior é a percepção de suporte oferecido<sup>8</sup>.

Os empregados que apresentaram alteração em pelo menos uma das dimensões da síndrome, conforme análise do MBI, foram incluídos no grupo com *burnout*, segundo os critérios de *Grunfeld et al.* Em seguida, foi comparado o escore médio obtido em cada um dos fatores do questionário ESOP no grupo com e sem a síndrome.

Para verificação das correlações estatísticas foram utilizadas, nas variáveis categóricas (nominais), as análises de regressão logística. Para as variáveis numéricas, optou-se pelo teste de ANOVA, nos casos

univariados, e MANOVA, nos testes multivariados. Foi considerado significativo os valores p encontrados abaixo ou igual a 0,05, ou seja, foi utilizado um nível de significância de 5%.

### RESULTADO

A taxa de participação foi de 80% (64 enfermeiros e técnicos de enfermagem do setor de hematologia e oncologia) nos diferentes turnos de trabalho.

A equipe de enfermagem estudada caracteriza-se por ser predominantemente feminina (96%), com idade média de 40 anos e 40% tem filhos. Existe um grupo de funcionários jovens (50%) com dois ou menos anos de experiência no serviço, e outro grupo com mais de 10 anos de trabalho no setor (38%). A maior parte tem faculdade de enfermagem (58%) e trabalha exclusivamente no serviço (73%), variando de seis meses no mínimo até 25 anos no máximo, fazendo em média 40 horas por semana.

Segundo o MBI, 63% (36) apresentaram alteração em alguma das dimensões da síndrome, considerado *burnout* de acordo com os critérios de *Grunfeld et al.*<sup>7</sup>. Destes, 17,5% apresentaram duas dimensões comprometidas. De modo geral, 31,5% (18) dos entrevistados apresentaram níveis de moderado a grave para as três dimensões (ausência de níveis leves). Foram encontrados dois casos (3%) com níveis altos nas três dimensões.

Na tabela 1, analisamos os escores médios obtidos em cada um dos fatores organizacionais do ESOP, comparando os sujeitos com e sem *burnout*. Verificamos que a percepção do suporte da chefia, o relacionamento no trabalho e o sentimento de valorização foram significativamente diferentes entre os grupos. Não houve diferença estatística significativa entre as outras variáveis (figura 1).

tabela 1 - Relação suporte organizacional e *burnout*

Variáveis ESOP	Com <i>Burnout</i> (35 sujeitos)	Sem <i>Burnout</i> (29 sujeitos)	P-Valor
Chefia	2,99	3,50	<b>0,036</b>
Suporte Material	3,34	3,62	0,256
Pagamento	4,06	4,24	0,405
Relação no trabalho	3,26	3,79	<b>0,012</b>
Treinamento	3,14	3,62	0,090
Ascensão	2,57	3,10	0,092
Sobrecarga	2,93	2,70	0,375
Gestão de desempenho	3,02	3,29	0,165
Valorização	2,55	3,48	<b>0,000</b>



## Trabalho 56

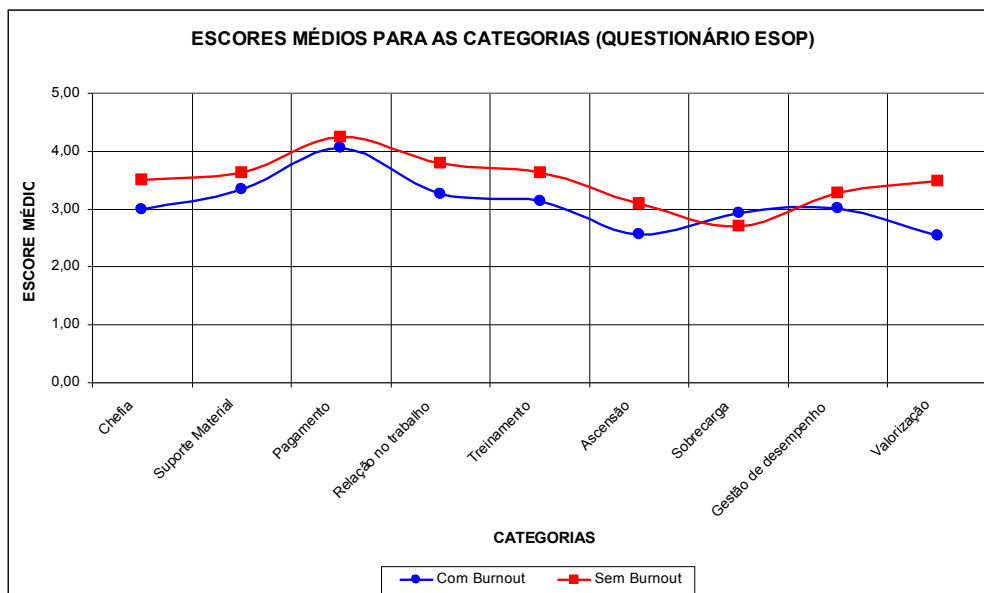


Figura 1

### DISCUSSÃO

A síndrome de *burnout* pode trazer sérias repercussões para os empregados e para o empregador como a desmotivação tanto individual como do grupo, a baixa produtividade seja quantitativa ou qualitativa, aumento no absenteísmo, entre outros.

Estudar e conhecer os fatores envolvidos no desencadeamento da síndrome é fundamental para propor medidas preventivas.

Este estudo tem como objetivo principal avaliar quais os fatores organizacionais está significativamente envolvido no desenvolvimento da síndrome.

Os sujeitos de pesquisa faziam parte de uma equipe de trabalho de um setor específico (hematologia e oncologia) de um hospital público. Verificamos que o número de casos com alteração em pelo menos uma das dimensões da síndrome foi semelhante ao resultado de outros estudos que utilizaram a mesma metodologia.

Podemos concluir, com os resultados obtidos no ESOP, que três fatores organizacionais foram significativos na percepção dos empregados com *burnout*: a chefia, a relação no trabalho e a valorização.

Em relação à chefia, a ausência de envolvimento e promoção de integração entre os empregados, assim como a valorização do desempenho dos subordinados, podem estar associados ao desenvolvimento da síndrome.

Na relação do trabalho, a falta de colaboração dos colegas na realização do trabalho assim como na resolução dos problemas pessoais, os problemas na

relação com outros profissionais (por exemplo, os médicos), foram significativamente percebidos no *burnout*.

Por fim, o sentimento de falta de valorização no trabalho (pelos colegas, pela chefia ou pelos outros profissionais) foi o principal fator relacionado à síndrome.

### CONCLUSÃO

Os resultados desse estudo reforçam a hipótese da íntima relação entre os fatores organizacionais e desenvolvimento da síndrome de *burnout*.

Um programa adequado de gestão de pessoas, um bom relacionamento no trabalho (com os colegas, chefia e outros profissionais) e o incentivo da participação do empregado, valorizando o seu trabalho, são fundamentais na prevenção do *burnout* e no desenvolvimento de um ambiente social e acolhedor, favorável para o enfrentamento do estresse laboral.

### REFERÊNCIAS

1. Carlotto MS, Câmara SG. Análise sobre a produção científica sobre a Síndrome de *Burnout* no Brasil. *Psico* (Porto Alegre). 2008; 39(2):152-8.
2. Benevides-Pereira AM. *Burn-out*: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. 3 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.



## Trabalho 56

3. Benevides-Pereira AM. O estado da arte do burnout no Brasil. Revista Eletrônica Interação Psy. Ano 1, nº1, 2003.
4. Glina DM, Rocha LE. Saúde mental no trabalho: da teoria à prática. São Paulo: Roca, 2010.
5. Revista Proteção, Notícias, Doenças Ocupacionais. Síndrome de burnout afeta grande número de profissionais, 02/09/2010. Disponível em: <[http://www.protecao.com.br/site/content/noticias/noticia\\_detalhe.php?id=JyjaJaji](http://www.protecao.com.br/site/content/noticias/noticia_detalhe.php?id=JyjaJaji)>
6. Carlotto MS, Câmara SG. Propriedades psicométricas do *Maslach Burnout Inventory* em uma amostra multifuncional. Estud Psicol (Campinas). 2007;24(3):325-32.
7. Grunfeld E, Whelan TJ, Zitzelsberger L, Willan AR, Montesanto B, Evans WK. Cancer care workers in Ontario: prevalence of *burnout*, job stress and job satisfaction. CMAJ 2000; 163:166-9.
8. Oliveira PR, Tristão RM, Neiva ER; Burnout e suporte organizacional em profissionais de UTI-Neonatal. Revista Educação Profissional: Ciência e Tecnologia, Brasília, v.1, n.1, p.27-37, 2006.