

**ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE**

**RELAÇÕES ENTRE *BURNOUT*, ESTRESSE E  
ENGAJAMENTO E BEM ESTAR NO TRABALHO.**

**PUC CAMPINAS  
2018**

**ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE**

**RELAÇÕES ENTRE *BURNOUT*, ESTRESSE E  
ENGAJAMENTO E BEM ESTAR NO TRABALHO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia do Centro de Ciências da Vida – PUC-Campinas, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Psicologia como Profissão e Ciência.

Orientador: Prof. Dr. Wagner de Lara Machado.

**PUC CAMPINAS  
2018**

**ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE**

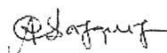
**ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE**

**RELAÇÃO ENTRE *BURNOUT*, ESTRESSE E ENGAJAMENTO SOBRE O  
BEM-ESTAR NO TRABALHO.**

**BANCA EXAMINADORA**

  
Presidente Professora Dra Solange Muglia Wechsler

  
Professora Dra Helena Bazanelli Prebianchi



Professora Dra Ana Cláudia Souza Vazquez

**PUC CAMPINAS**

**2018**

t331.013 Cione, Ana Silvia Sanseverino.

C576r Relação entre Burnout, estresse, engajamento sobre o bem-estar no trabalho / Ana Silvia Sanseverino Cione. - Campinas: PUC-Campinas, 2018.

71 f.

Orientador: Wagner de Lara Machado.

Dissertação (mestrado) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Centro de Ciências da Vida, Pós-Graduação em Psicologia.

Inclui anexo e bibliografia.

1. Ambiente de trabalho. 2. Bem-estar social. 3. Burnout (Psicologia). 4. Stress ocupacional. 5. Clima organizacional. 6. Trabalhadores - Treinamento físico. I. Machado, Wagner de Lara. II. Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Centro de Ciências da Vida. Pós-Graduação em Psicologia. III. Título.

CDD 22. Ed. – t331.013

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar agradeço à Deus pelo dom da vida, por me proporcionar desafios que contribuíram para o meu amadurecimento, desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional.

Agradeço ao meu orientador Professor Dr. Wagner de Lara Machado, por compartilhar seu conhecimento de maneira tão didática e empática. Agradeço pela maneira como fui acompanhada e orientada nesse processo, podendo sempre ouvir palavras de otimismo e desafiadoras, além de compartilhar seu bom humor e suas habilidades estatísticas sendo essencial em todo o processo de aprendizagem e conclusão.

Ao meu marido André Lisboa Rennó pela compreensão, paciência, por toda lágrima e por todo riso compartilhado, pelas horas de leitura, pelas madrugadas de revisão, pelo incentivo e amor.

A minha mãe Maria Lúcia Sanseverino pelo exemplo de mulher batalhadora e guerreira, por ter me incentivado e dedicado sua vida à minha formação.

A minha Coordenadora Professora Dra Vanessa Cristina Crabelon Jucevisius pela compreensão, pelas palavras de otimismo e incentivo durante cada etapa do processo de aprendizado.

A minha amiga Karina Nalevaiko Rocha que me incentivou à procurar a Pós Graduação na PUC Campinas.

A Professora Dra Solange Wechsler que de maneira tão atenciosa me escutou e incentivou.

As Professoras Dra. Tatiana de Cássia Nakano Primi, Dra. Letícia Dellazzana, Dra. Márcia Hespanhol que dividiram seus conhecimentos acadêmicos com tanta presteza e dedicação.

A Professora Dra. Ana Cláudia Souza Vazquez pela rica contribuição na minha qualificação e pela sempre disponibilidade em ajudar.

Aos Professores Drs. Rodolfo Augusto Matteo Ambiel, Ana Paula Bonilha Piccoli e Helena Bazanelli Prebianchi que prontamente aceitaram o convite em participar da banca examinadora de defesa.

Aos colegas do LAMP pelos ensinamentos, conversas, idéias e aprendizados.

À coordenadora do PPG, Profa. Dra. Vera Lúcia Trevisan de Souza pela dedicação e organização da Pós Graduação.

À Maria Amélia Gonçalves e Elaine Machado de Oliveira pela paciência e disponibilidade em nos atender e esclarecer tantas dúvidas.

À todos os(as) amigos (as) Professores da UniFAJ que compartilharam no meu dia a dia as minhas angústias e alegrias durante o mestrado.

Aos meus queridos (as) alunos (as) que me ensinam e incentivam a cada dia pela busca de mais conhecimento e aprendizagem.

À todos meu muito obrigada!

“Não é na ciência que está a felicidade, mas na aquisição da ciência”. (Edgar Allan Poe)

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>07</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>25</b>
<b>MÉTODO</b>	<b>25</b>
<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>26</b>
<b>PROCEDIMENTOS E ANÁLISE DE DADOS</b>	<b>29</b>
<b>PARTICIPANTES DO ESTUDO</b>	<b>30</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>31</b>
<b>DISCUSSÃO</b>	<b>34</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>53</b>
Anexo A – Escala de estresse no trabalho.	<b>54</b>
Anexo B – Escala de caracterização de <i>burnout</i> .	<b>55</b>
Anexo C – Escala Utrecht de engajamento no trabalho.	<b>57</b>
Anexo D – Escala bem estar no trabalho.	<b>58</b>
<b>APÊNDICES</b>	
Apêndice A – Questionário sociodemográfico.	<b>60</b>
Apêndice B – Termo de consentimento livre e esclarecido.	<b>62</b>
Apêndice C – Cronograma do projeto.	<b>63</b>
Apêndice D – Parecer consubstanciado CEP	<b>64</b>

## RESUMO

Cione, Ana Silvia Sanseverino. Relações entre *burnout*, estresse e engajamento e bem estar no trabalho. 2018. Dissertação (Mestrado em Psicologia)- Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Centro de Ciências da Vida. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Campinas.

O interesse pelo estudo das relações de trabalho e seus desencadeamentos nos indivíduos e no ambiente organizacional tem sido crescente na literatura científica. Uma das razões para o aumento de pesquisas sobre esse tema está nas repercussões das condições laborais na saúde, no bem-estar e no engajamento dos colaboradores e, em consequência, no funcionamento e na efetividade dos resultados organizacionais. Nos resultados organizacionais, o impacto negativo dessas variáveis tem sido estimado com base nos resultados de pesquisa de que trabalhadores estressados diminuem seu desempenho e aumentam os custos das organizações com problemas de saúde, gerando aumento do absenteísmo, da rotatividade e do número de acidentes de trabalho. Ao passo que colaboradores engajados trabalham de maneira mais efetiva, gerando melhores resultados, sentindo-se mais satisfeitos e revigorados. Tendo em vista a relevância do tema, o presente estudo propôs analisar os efeitos do *burnout*, estresse e engajamento no trabalho sobre bem estar no trabalho e geral. Para tanto, os participantes foram submetidos à aplicação de uma escala de estresse ocupacional, uma escala de *burnout*, uma escala de engajamento, uma escala de bem-estar no trabalho e responderam a um questionário autoaplicado. Os resultados finais deste estudo foram publicados na forma de dissertação de mestrado e de artigos publicados em meio científico.

**Palavras-chave:** Engajamento no trabalho; *Burnout*; Estresse ocupacional; Bem-estar no trabalho.



## ABSTRACT

Cione, Ana Silvia Sanseverino. Relations between burnout, stress and engagement and well being at work. 2018. Dissertation (Master in Psychology) - Pontifical Catholic University of Campinas. Center of Life Sciences. Graduate Program in Psychology. Campinas.

The interest in the study of labor relations and their unleashing in individuals and in the organizational environment has been increasing in the scientific literature. One of the reasons for the increase in research on this topic is the repercussions of working conditions on health, well-being and employee engagement and, consequently, on the functioning and effectiveness of organizational results. In the organizational results, the negative impact of these variables has been estimated based on the results of research that stressed workers decrease their performance and increase the costs of organizations with health problems, increasing absenteeism, turnover and the number of work accidents . While engaged employees work more effectively, generating better results, feeling more satisfied and refreshed. Considering the relevance of the theme, the present study proposed to analyze the effects of burnout, stress and work engagement on work and general welfare. To that end, the participants were submitted to an occupational stress scale, burnout scale, engagement scale, work wellness scale and answered a self-administered questionnaire. The final results of this study were published in the form of a master's thesis and articles published in scientific circles.

**Keywords:** Engagement at work; *Burnout*, Occupational stress, Well-being at work.

## APRESENTAÇÃO

O campo da Psicologia Organizacional está presente em minha vida desde a graduação, concluída em 1998. Atuo na área desde 2000, tendo passado por vários níveis de gestão, como Coordenadora de Recrutamento e Seleção, Gestora de Gente, Gerente de Recursos Humanos e, nos últimos anos, como Consultora autônoma de Recursos Humanos e Professora Universitária ministrando as disciplinas referentes a esse campo. A percepção da relação entre os contextos organizacionais, a atuação dos profissionais, a saúde mental e física e os resultados envolvidos nesse cenário sempre foram evidentes e me chamaram a atenção. Por outro lado, minha recente busca por material científico localizou estudos sobre aspectos isolados, que mostram questões relacionadas separadamente a uma única variável, como por exemplo, estresse ocupacional e absenteísmo, burnout e índice de afastamento. Partindo desses resultados, surgiu meu interesse em aprofundar os estudos na relação de duas variáveis negativas com duas variáveis positivas, objetivando entender o quanto o estresse e o *burnout* podem interferir no engajamento e no bem estar e vice-versa. Entender se as variáveis positivas podem atuar de maneira a melhorar as questões como estresse e *burnout*.

Nesse sentido, a contribuição da psicologia para esta pesquisa situa-se em entender as positivities do trabalhador e não apenas aspectos negativos como as doenças de que sofre, buscando-se assim o desenvolvimento de aspectos positivos, com o fomento às forças que cada um possui (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

## INTRODUÇÃO

Investimos grande parte de nossas horas diárias em atividades laborais, sejam em organizações, instituições, atividades formais e informais. Por essa razão, tem-se observado uma crescente busca por dados que possibilitem uma maior compreensão entre a relação laboral e a saúde em uma perspectiva biopsicossocial. Dejours (1992) salienta que o trabalho nem sempre possibilita crescimento, reconhecimento e independência profissional, podendo causar muitas vezes desajustamento entre a expectativa e o resultado final no dia a dia. Por outro lado, ter um determinado trabalho pode conferir um propósito específico à vida das pessoas e, até mesmo, revigorá-las (Schaufeli, Dijkstra, & Vazquez, 2013). Dessa forma, as atividades laborais também podem resultar em satisfação, comportamentos e sentimentos que levem ao engajamento e ao bem-estar.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT), em uma publicação conjunta com a Organização Mundial da Saúde (OMS), chamou a atenção para a relevância da relação entre fatores psicossociais no trabalho e repercussão sobre a saúde dos trabalhadores. Condições de exposição crônica a estressores psicossociais desfavoráveis no trabalho estão associadas a queixas psicossomáticas, sintomas psiquiátricos e mudanças no bem-estar (Silva-Junior & Fischer, 2015). A OMS estima que os transtornos mentais menores, que representam quadros menos graves e mais frequentes de transtornos mentais, acometam cerca de 30% dos trabalhadores ocupados, e os transtornos mentais graves, cerca de 5 a 10%. Esses transtornos incluem sintomas como: alterações de memória, dificuldade de concentração e de tomada de decisão, insônia, irritabilidade e fadiga, assim como queixas somáticas caracterizando cefaleia, falta de apetite, tremores, sintomas gastrointestinais, entre outros. Nos últimos anos, o adoecimento mental se

manteve como a terceira principal causa de concessão de benefício auxílio-doença por incapacidade laborativa no Brasil. Mais de 203 mil novos benefícios foram concedidos por ano, sendo que 6,25% foram considerados pela perícia previdenciária como relacionados ao trabalho (Silva Junior & Fischer, 2015).

Para OMS (2005) são de fundamental importância o trabalho e o local de trabalho na saúde, porque a maneira como se trabalha ou como o ambiente de trabalho está organizado pode contribuir para o aparecimento de estresse no trabalho. Santana e Santana (2011) afirmam que o estresse ocupacional não tem efeitos deletérios apenas no organismo humano, ele também pode afetar de forma negativa a eficiência do trabalhador e sua satisfação no trabalho.

### **Estresse Ocupacional**

Segundo a Organização Mundial de Saúde (WHO, 1993), o estresse é uma síndrome geral de adaptação que pode gerar resultados positivos ou negativos. A maneira de lidar com o estresse é individual e, portanto, pode gerar desenvolvimento ou danos às pessoas. Assim, o estresse é diferenciado em *Eustress* (positivo) e *Distress* (negativo). O *eustress*, que se relaciona na existência de tensão com equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados, como quando se exige resultados em um curto espaço de tempo. E o *distress*, que pode ser definido como a tensão com o rompimento do equilíbrio biopsicossocial por excesso ou falta de esforço, incompatível com o tempo, resultados e realizações. No caso de ocorrência de *distress*, a sobrecarga no ambiente de trabalho é tão grande que passam a ocorrer manifestações e sintomas de doenças.

O estresse ocupacional (*distress*) pode ser definido como um processo pelo qual vivências e demandas psicológicas no local de trabalho produzem alterações a curto e longo prazo na saúde física e mental do trabalhador (Ganster & Rosen, 2013), resultando de uma tensão acumulada no indivíduo em decorrência de suas tentativas (frustradas ou insuficientes) de se adaptar às demandas internas ou externas que lhe são impostas por variadas fontes, como a própria organização, suas condições e relações sociais de trabalho (Mendes, 2008). Segundo Jex (1998), as definições de estresse ocupacional dividem-se de acordo com três aspectos. Primeiramente, estão os estímulos estressores. Trata-se do estresse ocupacional ligado aos estímulos do ambiente de trabalho que exigem respostas adaptativas por parte do empregado e que excedem a sua habilidade de enfrentamento (*coping*). Tais estímulos são comumente chamados de estressores organizacionais. Em seguida, estão as respostas aos eventos estressores. Trata-se do estresse ocupacional ligado às respostas (psicológicas, fisiológicas e comportamentais) que os indivíduos emitem quando expostos a fatores do trabalho que excedem sua habilidade de enfrentamento. Por fim, estão os estímulos estressores-respostas. Trata-se do estresse ocupacional ligado ao processo geral em que demandas do trabalho têm impacto nos empregados. Sendo assim, é importante considerar não só a imensa quantidade de fatores potencializadores de estresse, mas também, os aspectos individuais, ou seja, o surgimento do estresse pode estar relacionado a fatores intrínsecos ou extrínsecos.

Hespanhol (2005) cita dois grupos diferentes de fatores que podem culminar no estresse ocupacional: o primeiro relaciona fatores provindos do ambiente de trabalho, tais como barulho excessivo, pouca ventilação e/ou iluminação, temperaturas desconfortáveis (tanto mais quente, quanto mais frio que o ideal, clima organizacional incluindo-se neste fator o nível e a qualidade das interações humanas), e até mesmo

questões higiênicas. Ao segundo, pertencem os fatores relacionados às questões das tarefas em si. Atividades que demandam excessiva concentração do trabalhador ou atividades monótonas; turnos de trabalhos muito longos ou em horários noturnos, cuja frequência não permite descanso adequado; exposição a riscos, tarefas e responsabilidade de determinados tipos de trabalho (médico, bombeiro, enfermeiro, operador de produção); atividades que demandem viagens constantes ou que tenham um trajeto entre a residência do trabalhador e o local da atividade que gere desgaste. Além das possibilidades acima citadas, mudanças de rotina e a introdução de novas tecnologias também podem propiciar gradual desgaste nos indivíduos. Fatores de ordem pessoal, como desentendimento na família, problemas financeiros, questões relacionadas à saúde, óbito de pessoa próxima, relacionamento entre colegas e gestores no próprio ambiente organizacional podem influenciar emocionalmente o indivíduo e consequentemente afetar no ambiente organizacional.

A forma de lidar da organização com o desenvolvimento do estresse dos seus trabalhadores é crucial para o desfecho do desempenho humano. O mau gerenciamento dessas questões devido à cultura da empresa, normas e regras da mesma tende a prejudicar a capacidade produtiva do trabalhador a curto, médio e longo prazo, trazendo como possíveis consequências, aumento no *turnover* (troca de emprego), crescente absenteísmo (falta no trabalho), acidentes laborais, desgaste entre as equipes, resultando em piora do engajamento e da produtividade final (Hespanhol, 2005). A persistência e intensidade dos agentes estressores, assim como as características e funções de cada pessoa, associadas aos vários esforços e falhas de lidar adequadamente com o estresse e suas consequências, podem levar o trabalhador a desenvolver uma reação de esgotamento laboral crônico (Formighieri, 2003). Nesse sentido, caso o indivíduo não saiba lidar com os agentes estressores, que permanecem por longo período sem

possibilidade de manejo por parte do indivíduo, é provável que ele possa sofrer efeitos nocivos sobre sua saúde física e psicológica, principalmente quando se trata da forma mais grave do estresse no trabalho, a Síndrome de *Burnout*.

### **Síndrome de *Burnout***

Benevides-Pereira (2002) afirma que a Síndrome de *Burnout* vai além do estresse, sendo uma reação ao estresse ocupacional crônico, ou seja, um processo iniciado com excessivos e prolongados níveis de estresse no trabalho. Sendo assim, refere-se a um tipo de estresse profissional e institucional, preferivelmente, mas não apenas, com profissionais que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas. É uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto, excessivo e estressante com o trabalho (Maslach & Jackson, 1981), fazendo com que a pessoa perca grande parte do interesse com relação a este. É a consequência mais depressiva do estresse desencadeado pelo trabalho (Ferenhof & Ferenhof, 2002).

De acordo com Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), o que tem emergido na maioria das investigações é a definição de *burnout* como um fenômeno psicossocial que ocorre como uma resposta crônica aos estressores interpessoais ocorridos na situação de trabalho. “*Burnout* não é um problema do indivíduo, mas do ambiente social no qual ele trabalha” (Maslach & Leiter, 1997, p. 18). *Burnout* pode se aplicar a pessoas que trabalham em uma ampla gama de ocupações. Não é limitada a profissionais que trabalham com outras pessoas (Schaufeli & Salanova, 2014).

Roazzi, Carvalho, & Guimarães, 2000 exploram a ideia de que *burnout* não resulta só do estresse em si, mas do estresse não mediado, do estresse não moderado, sem possibilidade de solução. Assim, *burnout* não é um evento, mas sim um processo e, apesar de compartilharem duas características - esgotamento emocional e escassa

realização pessoal - *burnout* e estresse ocupacional diferem pelo fator despersonalização (Roazzi *et al.*, 2000).

Carlotto 2002 pontua que, nas várias definições do *burnout*, embora com algumas questões divergentes, todas encontram no mínimo cinco elementos comuns: predominância de sintomas relacionados à exaustão mental e emocional, fadiga e depressão; ênfase nos sintomas comportamentais e mentais e não somente nos sintomas físicos; relação dos sintomas do *burnout* com o trabalho; manifestação em pessoas que não sofriam de distúrbios psicopatológicos antes do surgimento da síndrome; diminuição da efetividade e desempenho no trabalho por causa de atitudes e comportamentos negativos.

A definição mais aceita atualmente fundamenta-se na perspectiva social-psicológica de Cristina Maslach (Benevides-Pereira,2002; Maslach & Golberg, 1998; Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Leiter, 1997;) que define a Síndrome de *burnout* a partir de um construto formado por três dimensões relacionadas, mas independentes.

Exaustão Emocional, caracterizada pela falta ou carência de energia e entusiasmo e sentimento de esgotamento de recursos. A esses sentimentos soma-se o de frustração e tensão, pois os trabalhadores passam a perceber que já não possuem condições de despender mais energia para o atendimento de seu cliente ou demais pessoas como faziam anteriormente. Despersonalização ou cinismo, quando o profissional passa a tratar os clientes, colegas e a organização de forma distante e impessoal. Os trabalhadores passam a desenvolver insensibilidade emocional frente às situações vivenciadas por sua clientela. Decepção ou baixa realização no trabalho, caracterizada pela tendência do trabalhador em se autoavaliar de forma negativa. Ele torna-se insatisfeito com seu desenvolvimento profissional e experimenta um declínio no sentimento de competência e êxito. *Burnout*, segundo Ortega e López (2004), é um



processo que se desenvolve sequencialmente, devendo ser consideradas suas três dimensões para caracterizar a síndrome.

Aprofundando o tema, Tamayo (2008) apresenta seis abordagens de *burnout*, quais sejam: a) como uma sobrecarga emocional, uma experiência negativa e individual oriunda das relações interpessoais desenvolvidas no ambiente de trabalho, usualmente mais comum entre profissionais de serviços humanos, ou seja, cujo trabalho exige contato direto e frequente com outras pessoas, como é o caso de profissionais da saúde e da educação; b) como um “processo virulento”, doentio, advindo de condições precárias de trabalho, podendo acometer profissionais das mais diversas categorias e seguindo certa linearidade na qual a despersonalização gera baixa realização profissional que finda na exaustão, sendo essa sequência diferente das comungadas nas outras perspectivas; c) como uma questão existencial, com o resultado de um processo crescente de desilusão que limita a percepção do trabalhador quanto ao significado do seu trabalho, gerando exaustão física, emocional e mental, dadas as diferenças entre o que ele espera (expectativas) e o que efetivamente observa no seu trabalho; d) como um “choque de realidade”, ou seja, como fruto de dúvidas acerca da própria competência profissional, dificuldades com terceiros, disfunções burocráticas, falta de estimulação e realização, carência de coleguismo, ausência de orientação, alta carga de trabalho, rotinas monótonas, campo de atuação limitada no trato com terceiros, falta de autonomia, objetivos institucionais incongruentes, liderança e práticas de supervisão inadequadas, e isolamento social; em síntese, essa abordagem contempla a reação a tais fatores estressores como o *burnout*; e) como falta de reciprocidade, usual em profissões com elevado contato interpessoal, de onde o profissional espera um retorno, um reconhecimento de um terceiro que lhe é importante, uma retribuição da organização proporcional aos seus esforços; a quebra nesse contrato psicológico promove o

esgotamento dos recursos emocionais do sujeito, direcionando-o à exaustão, configurando o quadro de *burnout*; e, f) como um desajuste entre o indivíduo e o seu trabalho, um desequilíbrio crônico entre o que o trabalhador oferece e o que ele tem de retorno, observando-se sobrecarga de trabalho, falta de controle, recompensas insuficientes, falta de coletividade, falta de justiça e conflito de valores.

Na concepção de Ballone (2002), a pessoa com esse tipo de estresse ocupacional e consequente síndrome de *burnout* consome-se física e emocionalmente. Entre os fatores aparentemente ligados à síndrome de *burnout*, esse autor relaciona a pouca autonomia no desempenho profissional, problemas de relacionamento com chefias, colegas de trabalho, clientes, conflito entre trabalho e família, sentimento de desqualificação e falta de cooperação da equipe.

Para Maslach *et al.* (2008), o *burnout* é uma experiência individual e contextual relacionada ao trabalho. Seus sintomas tendem a se manifestar em pessoas normais que não sofrem de uma psicopatologia anterior ou de uma doença orgânica identificável.

### **Engajamento no trabalho**

Ao contrário do estresse ocupacional e do *burnout*, quando as condições de trabalhos e os recursos pessoais são ótimos, ocorre o engajamento. O conceito de engajamento no trabalho é relativamente novo nas pesquisas organizacionais (Bakker *et al.*, 2008; Torrent *et al.*, 2012) e possui uma abordagem identificada no campo do Comportamento Organizacional Positivo, onde, ao invés de priorizar a reparação de traços negativos, os aspectos edificantes e positivos da personalidade humana são destacados, buscando-se assim a manutenção de um funcionamento ótimo do indivíduo e, por consequência, um gerenciamento organizacional sob este prisma (Luthans, 2002).

A concepção de engajamento, inicialmente criada por Kahn (1990), envolve um comportamento em que a energia pessoal é canalizada física, cognitiva e

emocionalmente para o trabalho. O autor enfatiza também que as pessoas engajadas se identificam com suas atividades e com os outros ao redor, o que resulta em um nível de conexão capaz de produzir desenvolvimento pessoal e organizacional (Kahn, 1990). Schaufeli e Salanova (2014) definem engajamento no trabalho como um estado mental, disposicional e positivo intenso de prazer e conexão profunda com a ação laboral, sendo assim um indicador de saúde do trabalhador. A partir dessa definição, entende-se que engajamento no trabalho é um estado mental positivo para descrever pessoas que sentem prazer nas atividades profissionais que realizam, buscando equilibrar saúde física e psicológica, propiciando sentimentos de bem-estar e satisfação em relação ao trabalho. Hallberg e Schaufeli (2006) colocam o engajamento com as atividades de trabalho como um estado de completa energia e dedicação à realização de uma função. Em outras palavras, é um estado da mente que suporta um investimento simultâneo de energias pessoais na experiência e no desempenho das atividades no trabalho (Christian *et al.*, 2011). Empregados engajados têm energia e eficácia na concretização de suas atividades e se veem como capazes de alcançar as metas demandadas em seus trabalhos (Schaufeli *et al.*, 2002). Funcionários engajados possuem características sólidas o suficiente para resistir a estressores, pressões e adversidades do ambiente de trabalho ao mesmo tempo em que continuam focados em suas tarefas (Bakker & Leiter, 2010; Christian Garza & Slaughter, 2011).

Bakker, Schaufeli, Leiter, e Taris, (2008) e Schaufeli *et al.* (2002) consideram engajamento no trabalho como sendo um constructo representado por uma estrutura de três dimensões: vigor, dedicação e concentração. A dimensão vigor é caracterizada por elevados níveis de energia mental, forte resiliência durante o trabalho e uma persistente vontade de investir esforço nas tarefas, mesmo em situações adversas, o que permite ao indivíduo lidar com problemas, superar obstáculos ou resistir à pressão cotidiana

(Bakker *et al.*, Schaufeli *et al.*, 2002; 2008; Schaufeli, 2012). Esta é uma característica que permite a solidez do engajamento e sua persistência ao longo do tempo, bem como propicia terreno favorável para as outras duas dimensões. Dedicção se refere a estar fortemente envolvido em sua tarefa, experimentando assim uma sensação de significância, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio. Na construção do conceito, preferiu-se não utilizar o termo envolvimento, pois conceitualmente dedicação está um passo à frente quanto aos níveis usuais de identificação com o trabalho, além de qualitativamente envolver não só aspectos cognitivos, mas também afetivos. Por fim, concentração é caracterizada por um estado em se está totalmente concentrado e prazerosamente absorto em seu trabalho (Bakker *et al.*, 2008; Schaufeli *et al.*, 2002). Nesta condição, o grau de absorção faz com que o indivíduo experimente a sensação de que o tempo passa depressa, de forma fluida, e não consiga facilmente desligar-se do trabalho (Schaufeli *et al.*, 2002; Schaufeli, 2012).

Pessoas engajadas podem ficar cansadas de seu trabalho ao chegar em casa no final do expediente, no entanto, seu desgaste tende a ser diferente daquelas que tiveram que enfrentar situações adversas. Nas pessoas engajadas, de modo geral, o cansaço após um dia de trabalho se associa à satisfação em realizar seu trabalho, porque percebem que realizam atividades significativas e prazerosas. A diferença está naquilo que as inspira a permanecer realizando atividades em que percebem um significado positivo. Neste sentido, é que o engajamento no trabalho pode ser visto como oposto à síndrome de *burnout*: nesta, em vez de se sentirem revigoradas, as pessoas se sentem exaustas, consumidas, e não conseguem se dedicar, porque seu esgotamento as conduz em distanciamento mental e emocional no trabalho (Bakker *et al.*, 2008; Bakker, Demerouti & Xanthopoulou, 2009). Sendo assim, a síndrome de *Burnout* e o engajamento no trabalho fazem parte de um *continuum*, posicionando-se como dois construtos opostos e

independentes que se associam ao mundo profissional (Bakker *et al.*, 2008; Salanova & Schaufeli, 2009).

As causas e consequências do estresse ocupacional, da síndrome de *burnout* e do engajamento dentro do ambiente organizacional estão relacionadas a alguns modelos teóricos sobre demandas, recursos e controles das atividades no trabalho, propostos e discutidos em produções científicas internacionais. O primeiro, denominado *Job Demand Control* (JDC) refere-se à análise de demandas e controles no trabalho (Karasek & Theorell, 1990). Esse modelo relaciona elevadas exigências e baixo controle do profissional em suas atividades a um maior desgaste físico e ou mental e a redução de seu bem estar laboral. Já o modelo teórico *Effort – Reward Imbalance* (ERI), desenvolvido a partir da teoria da troca social (Siegrist, 1996) evidencia que o desequilíbrio entre a pressão para produzir e poucas chances em ser recompensado por seu esforço laboral geram sofrimento no trabalhador e podem acarretar em sintomas e distúrbios depressivos. O terceiro modelo teórico, *Job Demand Resources and Work Engagement* (JDR- WE), surge através da visão da Psicologia Positiva Organizacional e do Trabalho, integrando fatores que avaliam o desenvolvimento pleno do sujeito e propõe interpretar não só elementos que levam ao adoecimento, mas também características positivas no contexto do trabalho (Hakanen *et al.*, 2008; Schaufeli *et al.*, 2013). Bakker e Demerouti (2007) afirmam que o ponto central está no equilíbrio entre recursos e demandas de trabalho, sendo o engajamento resultado do funcionamento saudável. De acordo com o modelo JD-R (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001), diferentes processos energéticos e motivacionais estão em jogo entre engajamento no trabalho e sintomas de *burnout* e relacionados a demandas e recursos de trabalho. Por exemplo, o aumento da carga de trabalho se manifesta como desgaste e outros sintomas de esgotamento, levando ao absentéismo, enquanto os altos recursos no

trabalho se manifestam como uma maior motivação, envolvimento e baixa rotatividade (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2003, Schaufeli, Bakker & Van Rhenen, 2009). Partindo do interesse dessa pesquisa em investigar as *relações do burnout, estresse e engajamento sobre bem estar no trabalho*, adotaremos o modelo de JD-R como referencial teórico.

### **Bem-estar no trabalho**

Segundo Tamayo (2004), o período dedicado ao trabalho é um tempo valioso para a vida do ser humano, pois consiste em um elemento importante para o desenvolvimento do bem-estar e contentamento individual. Estresse Ocupacional, Síndrome de *Burnout* e Engajamento são aspectos individuais relacionados a experiências, afetos e à avaliação da satisfação com o trabalho. Esses fatores interferem no bem-estar pessoal, que é conceituado como o bem-estar subjetivo. Ryff e Keyes (1995) compuseram o bem-estar subjetivo através de um componente cognitivo chamado de satisfação de vida, e um componente afetivo, identificado pelo afeto positivo e negativo. A satisfação de vida é vista como o componente cognitivo que complementa a felicidade, dimensão afetiva do funcionamento positivo. O componente cognitivo refere-se aos aspectos racionais e intelectuais, enquanto o componente afetivo envolve os componentes emocionais, a soma dos humores e emoções. Alguns autores (Diener, Suh & Oishi, 1997; Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999) definem o bem-estar subjetivo (doravante BES) como uma ampla categoria de fenômenos que inclui as respostas emocionais das pessoas, domínios de satisfação e os julgamentos globais de satisfação de vida. De acordo com Diener, Suh, Lucas e Smith (1999), o bem-estar subjetivo deve ser visto como uma área de interesse geral ao invés de um único construto específico. Para os autores, existem basicamente três

componentes do bem-estar subjetivo: satisfação, afeto prazeroso e baixos níveis de afeto desprazeroso.

Dessa maneira, Diener, Suh e Oishi (1997) afirmam que o bem-estar subjetivo é estruturado da seguinte forma: os três componentes formam um fator global de variáveis interrelacionadas. Satisfação global com a vida pode ser dividida em vários domínios da vida como amor, amizade, etc. e esses domínios podem ser divididos em outros. Afeto positivo e negativo podem ser divididos em emoções e humores específicos. Ryan e Deci (2001) relatam que é possível compreender o *BES* como um funcionamento pleno e uma experiência psicológica adequada, não remetendo à simples ausência de doença, mas sim a um estado de satisfação interior, ou seja, consigo mesmo e com o meio à sua volta.

O *BES* também pode ser compreendido a partir de uma multiplicidade de medidas, tais como desconforto psicológico, fadiga, satisfação com a vida, vitalidade, afetos positivos e afetos negativos. Isso pode ser explicado (em parte) pela amplitude de sua própria definição, assim como pelos múltiplos fatores que o determinam. Sendo um indicador relevante de saúde mental e relativamente estável ao longo do tempo, o *BES* apresenta influências cumulativas sobre a saúde geral e a longevidade, sendo, portanto, importante para a pesquisa em psicologia da saúde (Diener & Chan, 2011).

Um dos domínios de satisfação de vida é o trabalho, que pode estar associado a emoções positivas ou negativas. O construto de bem-estar no trabalho foi desenvolvido por Siqueira, Padovan e Chiuzi (2004) e é constituído por três dimensões: satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Enquanto a satisfação no trabalho captura a orientação afetiva dos colaboradores em relação a um trabalho específico; o envolvimento no trabalho

prediz a o engajamento no ambiente laboral e o comprometimento organizacional afetivo faz uma avaliação mais ampla da extensão em que o colaborador se identifica e procura se envolver na organização (Rothbard, Phillips & Dumas, 2005).

No Brasil, Ferreira *et al.* (2007) afirmam que o bem-estar no trabalho é um construto superordenado que contém uma dimensão cognitiva, avaliada pela satisfação e uma dimensão afetiva, associada aos sentimentos positivos e negativos dirigidos ao trabalho. Por outro lado, Souto e Rego (2007) analisam somente os afetos; portanto, o construto reflete a frequência de experiências com afetos positivos e a escassez com experiências dos negativos.

Siqueira e Padovam (2008) consideram que o bem-estar no trabalho é formado por vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo). Paschoal (2008), conceitua bem-estar no trabalho como a “prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida” (Paschoal, 2008, p. 23).

Van Horn *et al.* (2004) propuseram uma estrutura do bem-estar no trabalho embasada na tradição do bem-estar psicológico e utilizaram o modelo de Warr (1987; 1994) para a saúde mental e a teoria de Riff (1989) sobre o bem-estar geral; partindo do pressuposto de que o bem-estar no trabalho consiste na avaliação positiva das várias características do trabalho e inclui aspectos afetivos, motivacionais, comportamentais, cognitivos e psicossomáticos. Os autores propuseram cinco dimensões para a compreensão do construto: dimensão afetiva, bem-estar profissional, bem-estar social, cansaço cognitivo e dimensão psicossomática. A dimensão afetiva do bem-estar no trabalho, inclui as variáveis afeto, exaustão emocional, satisfação no trabalho e comprometimento organizacional (Van Horn.; *et al.*, 2004). O afeto é representado pela



frequência de sentimentos e emoções, como otimista e alegre. A exaustão emocional engloba três dimensões clássicas do conceito de esgotamento profissional (*burnout*), ou seja, exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal. A satisfação no trabalho refere-se ao quanto o trabalhador está satisfeito com os colegas, com a organização e com a própria atividade do trabalho. Por fim, o comprometimento organizacional engloba a identificação e o envolvimento do trabalhador com a organização.

A dimensão do bem-estar profissional, assume o aspecto motivacional da estrutura proposta e compreende variáveis como autonomia, aspiração e competência profissional (Van Horn.; et al, 2004). A autonomia refere-se à liberdade do trabalhador para tomar suas próprias decisões no trabalho. A aspiração é representada pela busca de desafios no trabalho e a competência profissional refere-se à percepção do trabalhador de que pode lidar eficazmente com os problemas do trabalho. A dimensão bem-estar social compreende o aspecto comportamental do bem-estar laboral e inclui dois tipos de conceito: despersonalização, derivada da proposta de esgotamento profissional, mas referente a atitudes negativas ou indiferentes em relação aos colegas de trabalho, e a qualidade das relações sociais na organização, que inclui a percepção do indivíduo de ser procurado pelos colegas para conselhos e suporte. A dimensão cansaço cognitivo consiste no aspecto cognitivo do bem-estar laboral e diz respeito ao funcionamento cognitivo do empregado, mais especificamente ao quanto o empregado consegue processar novas informações e concentrar-se no trabalho. A dimensão psicossomática refere-se à presença ou à ausência de queixas psicossomáticas, como dores de cabeça e de estômago. O bem-estar laboral, portanto, seria um construto bastante amplo e multidimensional (Van Horn.; et al, 2004).

### **Estresse, *Burnout*, Engajamento e Bem-estar: suas possíveis relações**

Além do crescente interesse dos pesquisadores, estresse ocupacional e *burnout* também são alvo de preocupação por parte do público em geral e de gestores de organizações (Hino & Rodriguez-Añez, 2010; Jex & Crossley, 2005; Reis,; Swaminathan & Rajkumar, 2010), já que ambos têm impactos diretos e indiretos na produtividade, no engajamento, no bem-estar, conforme descritos a seguir.

Para Maslach (2005), *burnout* está mais relacionado à natureza do trabalho do que às características individuais e caracteriza-se como um fator de risco significativo para problemas relacionados à saúde mental, o que se estende para além do âmbito organizacional, abrangendo também a vida pessoal e social do indivíduo. Diferentemente do estresse, que pode originar-se tanto pela sobrecarga de tarefas como pela monotonia e pela natureza “vazia” das atividades envolvidas, o *burnout* é marcado pelo excesso de tarefas e de envolvimento do trabalhador, sendo o nível de motivação mais um aspecto que os diferencia, já que “o estresse pode ser vivenciado apenas por indivíduos com baixa motivação no trabalho” (Tamayo, 2008, p. 101), tendo em vista sua reação aos fatores de pressão e/ou insatisfação nele presentes.

Integrando as abordagens de estresse ocupacional e *burnout*, entende-se que quando o indivíduo vivencia pressões e insatisfações, ele pode reagir a esses fatores buscando adequar-se e retornar a um estado de equilíbrio psíquico e físico; caso contrário, tende a desenvolver quadros de *burnout*, nos quais sua possibilidade de adequação às expectativas pessoais e organizacionais se torna mais longínqua, dado seu grau de exaustão emocional e despersonalização (Oliveira, 2013).

É consenso entre alguns pesquisadores que o engajamento e o *burnout* relacionados ao trabalho também podem repercutir na satisfação geral com a vida e nos sintomas depressivos (Hakanen & Schaufeli, 2012) e vice-versa (Ahola & Hakanen,

2007; Upadyaya & Salmela-Aro, 2016). Tamayo e Alencar (2008) realizaram uma pesquisa com os seguintes objetivos: a) investigar a estrutura fatorial da Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB) e da Escala de Engajamento no Trabalho; e b) verificarem as relações entre as dimensões do *burnout* e o engajamento no trabalho. A pesquisa foi realizada junto a uma amostra de 216 trabalhadores de ambos os sexos; 86 homens e 130 mulheres. O estudo confirmou a relação antagônica entre o *burnout* e o engajamento no trabalho proposta na literatura. Bakker e Leiter (2010) tiveram como objetivo fornecer uma análise das relações do engajamento no trabalho. Nos resultados, os autores encontraram, com algumas exceções, construções de engajamento no trabalho associadas com resultados positivos no trabalho, incluindo uma relação mais forte entre dedicação e compromisso, bem como engajamento no trabalho sem intenção de rotatividade. Sousa e Coleta (2012) tiveram como principal objetivo identificar as percepções de psicólogos que trabalham em serviços públicos de saúde sobre os fatores que contribuem e os que prejudicam seu bem-estar no trabalho. Participaram 66 psicólogos de duas secretarias de saúde municipais do triângulo mineiro, Minas Gerais, e de quatro setores de saúde pública da Universidade Federal de Uberlândia. As respostas sobre os fatores que promovem o bem-estar foram agrupadas em dez categorias, entre elas qualidade no relacionamento com a equipe e a satisfação e realização no trabalho. As respostas sobre os fatores que prejudicam o bem-estar no trabalho foram igualmente reunidas em dez categorias, sendo as mais citadas problemas de gestão/organização e problemas com a equipe.

Upadyaya, Vartiainen e Salmela-Aro (2016) realizaram um Estudo de Saúde Ocupacional com 1.415 funcionários (586 homens, 829 mulheres). Os dados foram coletados duas vezes durante dois anos 2011 e 2012. Os participantes preencheram um questionário sobre seu envolvimento no trabalho, sintomas de *burnout*, bem-estar,

recursos e demandas ambientais pessoais e profissionais, e saúde ocupacional. Os resultados mostraram que o *spill-over* existiu, em particular, do engajamento no trabalho aos sintomas depressivos (negativamente) e à satisfação com a vida (positivamente), e dos sintomas depressivos ao engajamento no trabalho (negativamente) e ao *burnout* (positivamente). O engajamento no trabalho também foi negativamente associado com o esgotamento do trabalho, e os sintomas depressivos foram negativamente associados à satisfação com a vida. A alta carga de trabalho, por sua vez, foi positivamente associada com *burnout* e sintomas depressivos, que, por sua vez, foram positivamente associados com maior diagnóstico de saúde mental, e negativamente associado com a recuperação.

Demerouti *et al.* (2001), Hakanen *et al.*(2008), Innstrand, Langballe e Falkum (2012) afirmam que, entre os empregados, tanto o engajamento no trabalho quanto o *burnout* costumam prever satisfação geral com a vida e sintomas depressivos, e não o contrário. Além disso, alguns estudos sugerem que a estabilidade no engajamento no trabalho é mais comparável com a estabilidade em sofrimento psicológico geral do que a estabilidade nos sintomas de *burnout* relacionados ao trabalho (Seppälä *et al.*, 2012). Para Schaufeli e Salanova (2014), o *burnout* afeta principalmente a saúde dos funcionários, enquanto o envolvimento afeta principalmente a motivação dos funcionários, *burnout* tem um impacto negativo sobre o indivíduo (saúde) e sobre a organização (desempenho, ausência de doença), os efeitos pessoais e organizacionais do engajamento são opostos aos do *burnout*.

## OBJETIVO DO ESTUDO

### Objetivo geral

Investigar as relações entre *burnout*, estresse, engajamento e bem-estar no trabalho em uma amostra de trabalhadores.

### Objetivos específicos

- a) Estimar a relação entre *burnout* e engajamento;
- b) Estimar os efeitos do estresse, *burnout* e engajamento sobre o bem-estar no trabalho;

## MÉTODO

### Participantes

Participaram deste estudo uma amostra por conveniência de 149 indivíduos de ambos os sexos, com idade mínima de 19 anos e com ensino médio completo como nível educacional mínimo. Os participantes foram recrutados por meio de redes sociais e profissionais (Facebook e LinkedIn). Foram convidados também a participarem do estudo profissionais que atuem no contexto organizacional, industrial, da área da saúde, área acadêmica, em organizações públicas, privadas, do terceiro setor, no Brasil ou no exterior. Além dos critérios de inclusão acima citados, participaram do estudo aqueles que estavam de acordo em responder as escalas e que assinarem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

### Instrumentos

Foram utilizados quatro instrumentos no total. Um para medir o estresse ocupacional, um para medir *burnout*, um para medir engajamento no trabalho e um para medir bem-estar no trabalho. Os participantes também responderam a um questionário sociodemográfico.

### **Escala de Estresse no trabalho; Anexo (A)**

Segundo Tamayo e Paschoal (2004), o objetivo em construir e validar um instrumento de estresse ocupacional geral era ser utilizado em diversos ambientes de trabalho e para ocupações variadas. A construção de um instrumento geral de estresse ocupacional foi sugerida em 1987, por Murphy e Hurrell. Os itens da Escala de Estresse no Trabalho (EET) foram elaborados a partir da análise da literatura sobre estressores organizacionais de natureza psicossocial e sobre reações psicológicas ao estresse ocupacional bem como da análise de instrumentos já existentes. Nesse último caso, 40% dos itens basearam-se nos estressores abordados na versão brasileira do Occupational stress indicator (Swan, Moraes & Cooper, 1993) e no instrumento de Rizzo, House e Lirtzman (1970) sobre conflito e ambiguidade de papéis. Cada item da Escala de Estresse no Trabalho (EET) aborda tanto um estressor quanto uma reação ao mesmo. A decisão de conjugar estressor e reação deve-se à convicção do papel central da percepção como mediadora do impacto do ambiente de trabalho.

A EET, inicialmente composta por 31 itens, foi aplicada a 437 trabalhadores de diferentes organizações, públicas e privadas, sendo 249 homens e 188 mulheres. A análise fatorial revelou a existência de um único fator que, após eliminação de itens com carga fatorial abaixo de 0,45, ficou composto por 23 itens e obteve um coeficiente alfa de Cronbach equivalente a 0,91. Uma versão reduzida da escala, no modelo likert de 5 pontos, com 13 itens e alfa de 0,85 foi proposta. Com base nos parâmetros

psicométricos satisfatórios da EET, conclui-se que esta é uma alternativa para investigações empíricas e trabalhos aplicados em organizações, podendo orientar medidas que visem à qualidade de vida dos trabalhadores.

### **Escala de caracterização de *Burnout*; Anexo (B)**

Segundo Tamayo e Troccóli (2009), o objetivo central deste trabalho foi a construção e validação fatorial de um instrumento brasileiro para mensuração da síndrome de *burnout*. A Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB) foi desenvolvida e validada a partir de dois estudos, no primeiro estudo, 375 trabalhadores de enfermagem e do ensino responderam a primeira versão da ECB com 77 itens. Análises fatoriais revelaram os fatores Exaustão Emocional (Alfa = 0,94); Desumanização (Alfa = 0,88), Realização Pessoal (Alfa = 0,76) e Decepção no Trabalho (Alfa = 0,80). No segundo estudo, 787 membros da Polícia Civil responderam a segunda versão da ECB com 46 itens. O formato de resposta foi composto através de sete pontos (variando de nunca até sempre). Os resultados de novas análises fatoriais evidenciaram os mesmos três fatores do estudo 1: Exaustão Emocional (Alfa = 0,93); Desumanização (Alfa = 0,84) e Decepção no Trabalho (Alfa = 0,90). Os itens do fator Realização Pessoal, observado no estudo 1, foram incorporados ao fator Decepção no Trabalho. A versão final da ECB apresentou 35 itens. O fator Exaustão Emocional evidenciou a maior consistência interna. Os níveis de consistência interna dos outros dois fatores superaram índices apresentados por outras medidas de *burnout*.

### **Escala Utrecht de Engajamento no Trabalho (UWES), Anexo (C)**

A escala UWES foi adaptada e validada para o Brasil em 2015 (Vazquez et al., 2015). O estudo brasileiro testou a escala UWES de 17 itens e a escala reduzida de 9 itens. Ambas as escalas UWES17 e UWES9 demonstraram boas propriedades psicométricas, não havendo diferenças significativas entre elas. Para esse estudo, utilizaremos a escala UWES de 17 itens, cujo alfa de Cronbach é 0.95. Os itens são respondidos em uma escala de Likert de 7 pontos, na qual o participante indica o quanto se sente engajado no trabalho. A UWES é composta por 17 itens para mensurar suas três dimensões, seis para vigor, cinco para dedicação e outros seis para concentração (Schaufeli et al., 2002). Os estudos utilizando a escala original ou versões adaptadas em mais de 20 países sugerem alfas variando entre 0,60-0,92 para vigor; 0,77-0,93 para dedicação e 0,68-0,88 para concentração (Magnan et al., 2015; Schaufeli & Bakker, 2004).

#### **Escala de Bem estar no trabalho; Anexo (D)**

A EBET (Paschoal & Tamayo, 2008) é composta por 30 itens divididos em três fatores: 1) afeto positivo, com nove itens e índice de confiabilidade alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) equivalente a 0,95; 2) afeto negativo, com 12 itens e  $\alpha$  de 0,94; 3) realização, composto por nove itens e  $\alpha$  igual a 0,92. A parte de afeto no trabalho da EBET apresenta a seguinte instrução: nos últimos seis meses, meu trabalho tem me deixado. Os itens, como alegre, orgulhoso, animado, irritado, chateado e nervoso, devem ser respondidos de acordo com uma escala de cinco pontos, que varia de 1 (nem um pouco) a 5 (extremamente). A parte de realização no trabalho contém a instrução: neste trabalho. Itens como realizo o meu potencial, avanço nas metas que estabeleci para minha vida e expresse o que há de melhor em mim devem ser respondidos de acordo com uma escala de concordância de cinco pontos, que varia de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).



## **Procedimentos e análise de dados**

A análise de rede (Epskamp, Cramer, Waldorp, Schmittmann e Borsboom, 2012) será empregada para investigar a estrutura e dinâmica de relações entre as variáveis investigadas. Diferente dos modelos de equações estruturais que partem de um modelo teórico específico e estimam relações direcionais – i.e. causais, mesmo de dados transversais – a análise de rede é um modelo exploratório baseado da interação par-a-par entre elementos em um sistema. O produto da análise é um modelo gráfico ( $G$ ), formado de vértices (ou nodos) que representam as variáveis e arestas que representam as relações entre as variáveis. A aplicação do algoritmo de posicionamento Reingold-Fruchterman garante que os vértices com arestas de maior peso se atraiam ou se afastem no caso contrário (Fruchterman & Reingold, 1991).

Primeiramente será gerada um grafo de associação a partir da matriz de correlações entre as variáveis, respeitando o nível de mensuração das mesmas (i.e. Pearson, bisserial, ponto-bisserial, tetracórica e policórica). Apesar de resumir as associações entre as variáveis investigadas, este tipo de grafo não é muito informativo, considerando que todos os vértices estarão associados em alguma magnitude. Posteriormente será aplicado o algoritmo Graphical Least Absolute Shrinkage and Selection Operator (GLASSO; Friedman, Hastie & Tibshirani, 2008) para estimar correlações parciais entre as variáveis. O objetivo deste método é gerar uma rede esparsa (i.e. com poucas associações) representando as associações par-a-par condicionadas (i.e. controladas) às demais variáveis no sistema. As arestas com valores muito pequenos têm seu valor fixado em zero e a solução final é alcançada considerando o extended Bayesian Information Criterion (EBIC; Chen & Chen, 2008).

## **Considerações éticas**

Esta pesquisa obedeceu às diretrizes e às normas da Resolução número 510/2016 do Ministério da Saúde, que estabelece princípios éticos quanto ao bem-estar, à proteção e aos direitos dos participantes. O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, para garantir os direitos e os deveres dos participantes e da comunidade científica. A coleta de dados foi iniciada somente após a aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de Campinas sob o número 78748017400005481 (ANEXO F).

### **Participantes do Estudo**

Participaram do estudo 149 colaboradores, sendo 110 mulheres e 39 homens, na faixa etária entre 19 à 69 anos. Desses 80 possuem Pós Graduação, 58 Ensino Superior, 8 Ensino Médio e 3 Ensino Técnico. Em relação ao vínculo com a organização, 103 estão vinculados através da CLT, 28 são autônomos, 8 temporários, 7 terceirizados, 3 voluntários. Sobre o porte da organização, 54 a classificam como médio porte, 51 pequeno e 44 grande porte.

### **Procedimento de Coleta de dados**

A coleta foi realizada por meio de uma plataforma *online*, os participantes responderam voluntariamente aos instrumentos, os mesmos obtiveram acesso aos instrumentos apenas após lerem e concordarem com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), apresentado no formato *online*. No TCLE foi assegurado aos participantes o sigilo dos dados, a participação voluntária e a possibilidade de poder parar de preencher os instrumentos de pesquisa em qualquer momento sem qualquer dano ou prejuízo para eles.

## **Procedimento de Análise dos dados**

Os dados coletados foram organizados no MS Excel, as análises foram realizadas no programa Rstudio e pacote *qgraph* (Epskamp, Cramer, Waldorp, Schmittmann, & Borsboom, 2012) do *software* estatístico R. A análise de rede é um método exploratório com base na teoria dos grafos. Nesta técnica uma matriz de adjacência é representada por meio de um objeto gráfico. Nesse gráfico as variáveis são representadas por vértices (ou círculos) e as relações entre as variáveis como arestas (ou linhas). A intensidade das arestas do grafo representa a magnitude dessas associações enquanto sua cor, vermelha ou verde, representam a direção (negativa ou positiva, respectivamente) das associações. O grafo ainda conta com a aplicação de um algoritmo de posicionamento (Fruchterman & Reingold, 1991), no qual as variáveis são aproximadas ou expelidas de acordo com sua associação. As variáveis representadas no centro do grafo possuem maior número de associações (Machado, Vicossi & Epskamp, 2015).

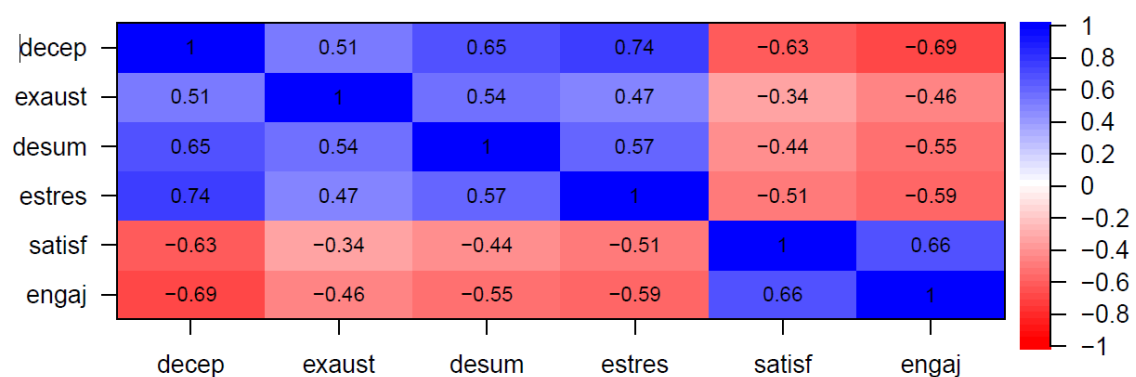
## **RESULTADOS**

As análises correlacionais investigaram as associações entre as variáveis estudadas na presente pesquisa. Por meio da técnica utilizada neste estudo foi possível mapear as associações em termos de magnitude (relevância - com valores variando entre 0,3 a 1) e de direção (positiva ou negativa) indicando o sentido pelo qual são acompanhados mudanças em uma variável quando há incrementos em outra. A Figura 1 evidencia os valores estimados das correlações bivariadas das variáveis estudadas (decepção, exaustão, desumanização, estresse, satisfação e engajamento). Destaca-se correlações positivas entre as variáveis não relacionadas ao bem-estar (decepção, exaustão, desumanização e estresse) e indicativas ao bem-estar (satisfação e

engajamento). Os indicadores do bem-estar correlacionam de modo negativo ao indicadores não ilustrativos do bem-estar.

Dentre as análises individuais, a decepção teve media correlação positiva com estresse (0,74) e desumanização (0,65) e baixa com a variável de exaustão (0,51). Observou-se média correlação negativa entre decepção e satisfação (-0,63) e engajamento (-0,69), variáveis ligados ao bem-estar.

A exaustão correlaciona-se fracamente e positivamente com desumanização (0,54) e estresse (0,47). A satisfação (-0,34) e engajamento (-0,46) tem baixa correlação negativa com exaustão. A variável desumanização correlaciona-se fracamente e positivamente com estresse (0,57), fracamente e negativamente com satisfação (-0,44) e fracamente e negativamente com engajamento (-0,55). Já o estresse correlacionou-se negativamente com satisfação (-0,44) e engajamento (-0,55), obtendo índice fraco da relação entre estas variáveis.



*Figura 1.* Tabela de correlações bivariadas entre as variáveis investigadas no presente estudo. Além dos valores numéricos, utilizou-se uma escala análogo-visual para representar a direção e magnitude das associações, usando um mapa de calor (*heatmap*).

Posteriormente, com a finalidade de representar as relações mais estáveis e relevantes neste conjunto de variáveis investigadas no presente estudo, foi conduzida uma análise de rede. Nela, uma relação (aresta) estará presente se, e somente se, a mesma for mantida após o controle estatístico do efeito das demais variáveis. Dito de outra forma, as relações presentes na rede são relações condicionais, nas quais estima-se somente o efeito comum entre duas variáveis. A Figura 2 ilustra de modo esquemático a ligação entre as variáveis destacando a intensidade das correlações positivas (em verde) e negativas (em vermelho).

A figura 2 de rede de dados permite interpretar que as variáveis ligadas ao bem-estar organizacional estão intimamente conectadas positivamente. As variáveis destinadas para investigação contrárias do bem-estar organizacional e ligadas a condições de *burnout* conectam-se positivamente entre si (com variação de forte a fraca). Destaca-se a variável de decepção, como sendo o indicador com resultados mais centralizados, ou seja, com mais intensas correlações (positivas ou negativas) com as variáveis estudadas ligadas ou não ao bem-estar, exceto a variável exaustão, com fraca correlação.

Diferente das correlações bivariadas, na rede o engajamento se relaciona principalmente com a satisfação no trabalho, com a dimensão decepção do *burnout* e, por fim, com menor intensidade com as demais dimensões do *burnout* e com o estresse. Já a satisfação com o trabalho tem como seus principais preditores o engajamento no trabalho e a dimensão decepção do *burnout*. Apesar de possuir relações bivariadas com o estresse e as demais dimensões do *burnout*, a decepção acaba por ter um papel mediador desses fatores negativo e sendo o principal fator que atinge a satisfação do trabalhador.

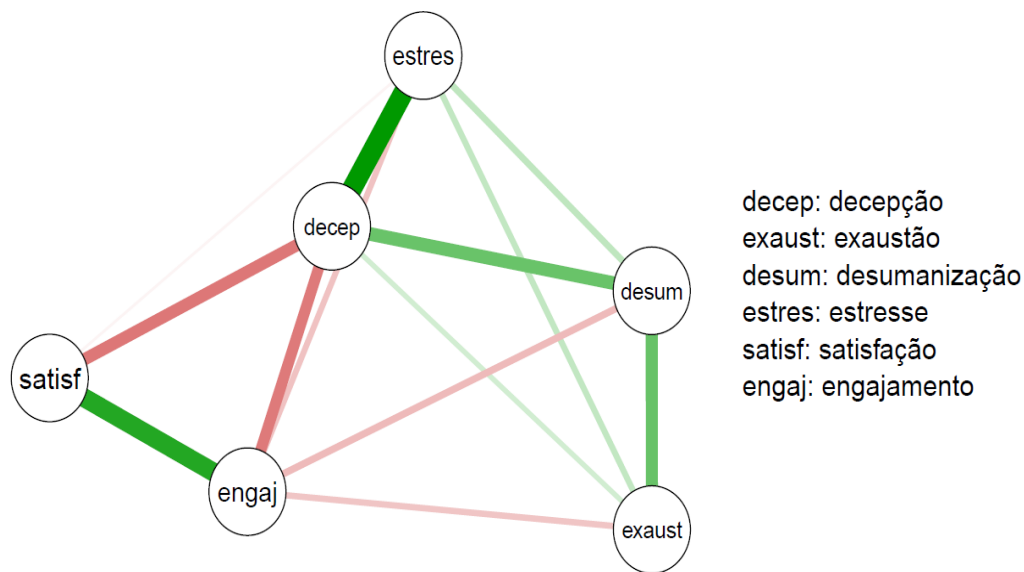


Figura 2. Grafo resultante da análise de rede entre as variáveis do estudo. As arestas representam correlações parciais, isto é, relações condicionadas aos demais nodos no sistema.

## DISCUSSÃO

Síndrome de *Burnout* é definida como uma síndrome psicológica decorrente de um estresse crônico no trabalho e é constituída pelas dimensões de exaustão emocional, desumanização ou decepção, denominada também diminuição da realização pessoal ou ineficácia (Tamayo, 2008). A partir dos resultados apresentados percebe-se que a Síndrome de *Burnout* tem uma relação direta no aumento de indicadores preditivos como estresse, decepção, exaustão e desumanização e indiretamente oposto com engajamento e satisfação ocupacional.

O estudo realizado teve como objetivo caracterizar e identificar variáveis ligadas diretamente ao estresse ocupacional, Síndrome de *Burnout*, engajamento e bem estar. Através de perguntas pontuais, foi oportuno a investigação do perfil psicológico de

colaboradores de diversas áreas ocupacionais como acadêmica, operacional e administrativa. Dos voluntários que participaram da pesquisa a maioria eram mulheres, sendo o sexo feminino com a maior prevalência em Síndrome de *Burnout*, mas para Maslach (2007), a variável sexo não tem sido um importante preditor de *burnout*. Todavia, os homens, frequentemente, apresentam valores superiores na dimensão de despersonalização e, em alguns estudos, as mulheres apresentam um pouco mais de exaustão. As mulheres também apresentaram altos níveis de exaustão emocional em pesquisa realizada por Garcia e Benevides-Pereira (2003), talvez devido ao desempenho de diversas jornadas de trabalho (pessoal e profissional). Benevides-Pereira (2002), afirma ainda que o fato de as mulheres expressarem mais livremente, suas emoções poderia atuar como fonte de externalização de dificuldades e conflitos, aliviando sentimentos de raiva, hostilidade e indignação. Para Kalliath e Morris (2002), as mulheres sentem-se mais estressadas que os homens em situações que requerem tradicionalmente, características femininas, como desenvolvimento interpessoal, expressividade emocional e docilidade. Maslach e Jackson (1981) salientam que são as mulheres que têm tendência a apresentarem níveis mais altos do que os homens, na subescala de exaustão emocional, enquanto os homens apresentam maiores níveis de despersonalização. Autores como Bakker, Demerouti e Schaufeli (2002), Gil-Monte (2002) e Agut, Grau e Beas (2000) também encontraram valores semelhantes, com o estudo referido anteriormente.

Além da identificação de variáveis positivas e negativas (decepção, exaustão, desumanização, estresse, satisfação e engajamento), foi proposto a identificação de uma rede de dados de análise das correlações entre todas as variáveis. Nossos resultados demonstraram uma relação positiva entre as variáveis consideradas (1) fatores de riscos

ligados com a Síndrome de *Burnout* e outras condições de estresse psicopatológicos (decepção, exaustão, desumanização e estresse) e (2) fatores positivos ao bem-estar e rendimento ocupacional (satisfação e engajamento). Dentre as variáveis analisadas destaca-se a decepção, essa variável relaciona-se a um sentimento de incompetência e a percepção de um desempenho insatisfatório no trabalho, retratando o aspecto de auto-avaliação do *burnout* (Maslach et al., 2001; Tamayo, 2008; Tamayo & Tróccoli, 2002a, 2002b). Identificou-se correlação positiva desta variável com exaustão, desumanização e estresse e correlação negativa com satisfação e engajamento.

A exaustão é conceituada como esgotamento de recursos mentais referindo-se a um sentimento de fadiga e esgotamento energético, que esvazia os recursos emocionais do indivíduo (Maslach et AL.; 2001). A pequena correlação da exaustão e decepção pode ser explicada parcialmente pelo fato que o esgotamento de recurso mental diminui a produtividade (qualitativa e quantitativa) levando ao insucesso de resultados ao sentimento de incompetência em relação ao desempenho esperando, gerando assim decepção.

A desumanização teve média correlação com decepção. A desumanização refere-se a atitudes de distanciamento excessivo relacionadas aos colegas de trabalho, clientes, gestores e demais pessoas envolvidas no ambiente organizacional, dessa forma, os contatos tornam-se impessoais e distantes (Tamoyo., 2008). Pelos resultados encontrados neste estudo, estipula-se que o desempenho insatisfatório pode provocar conflitos entre colaboradores e pessoas envolvidas no trabalho. A relação entre as duas variáveis pode ser bilateral, não descartando a hipótese que o distanciamento e problemas de relacionamentos entre trabalhadores/clientes de uma unidade gere quadros de decepção.



Outra variável com correlação com a decepção é o estresse. Estresse é uma adaptação inadequada a mudanças impostas por situações externas, ocorrendo em tentativas frustradas de lidar com questões específicas ocupacionais (Ganster & Rosen, 2013). O estresse pode contribuir negativamente ou positivamente para qualidade e quantidade do trabalho exercida, sendo um indicador que exige uma avaliação minuciosa para identificação de suas consequências, envolvendo em seu processo desencadeante aspectos pessoais, organizacionais, da gestão, das condições e da qualidade das relações interpessoais.

A média correlação do estresse com a decepção observada gera discussão da bilateralidade entre os indicadores, já que o estresse em situações específicas pode levar a quadros de perda de rendimento gerando desempenho insatisfatório e o próprio desempenho insatisfatório pode gerar conflitos de tentativas frustradas de atingir objetivos específicos. Interessantemente o estresse teve uma baixa correlação com exaustão e desumanização. Possivelmente estas variáveis podem influenciar o estresse mas não totalmente, sugerindo que outras condições e variáveis tem maiores influências e determinantes ao estresse (ex: decepção).

Engajamento de trabalho é definido como estado cognitivo positivo de realização, envolvida pelas dimensões vigor, dedicação e concentração (Martins et al, 2013). Pela caracterização e definição da decepção, estipula-se que esta seja oposta ao engajamento, como demonstrados nos resultados com média correlação negativa. O entendimento pode ser absorvido pelo aumento da decepção retirando-se o sentimento positivo engajado (ex: dedicação), o que contribuirá para a perda de qualidade, interesse e quantidade de serviços desenvolvidos pelo colaborador. A variável satisfação relaciona-se medianamente com engajamento, demonstrando que a satisfação pode ter

outros pontos cruciais para sua determinação. Como a variável de engajamento, a satisfação é um sentimento oposto à decepção, explicando a média correlação negativa, porém não estipulando que esta seja exclusivamente determinante para as variáveis.

Como mencionando, diversas variáveis pesquisadas estão ligadas ao processo de *burnout*, sendo que essa condição de sofrimento psíquico relacionada ao trabalho refere-se a aspectos que afetam a saúde física e mental do trabalhador, considerada um fenômeno multidimensional e complexo, resultante da interação de aspectos individuais e organizacionais (Benevides - Pereira, 2010a; Zanelli, 2010).

Partindo dos estudos do comportamento negativo, depois de ter estudado as doenças causadas pelo trabalho, como por exemplo, o estresse e a Síndrome de *burnout*, a Psicologia Positiva procurou então evidenciar quais seriam os aspectos responsáveis por desenvolver um ambiente positivo e motivacional no trabalho, surgindo então o termo Engajamento. O engajamento além de estar relacionado ao trabalho e as características de vigor, dedicação e absorção, é considerado um estado persistente e afetivo-cognitivo que não é focado em um objeto, evento, indivíduo ou comportamento específico (Bakker, Schaufeli; 2003, p. 5). Outra característica do engajamento no trabalho é a motivação intrínseca, pois os trabalhadores realizam suas atividades laborais pelo prazer e não apenas por recompensas, percebida como uma consequência do trabalho realizado (Diljkstra; Schaufeli; Vazquez, 2013). Entendendo o Engajamento no Trabalho como um constructo representado pelo estado psicológico positivo, relacionado com o mundo laboral (Salanova; Schaufeli.; 2009), este fenômeno ocorre quando o indivíduo está com seu estado físico, emocional e mental bom no ambiente organizacional (Siqueira, 2007).

Revisando as produções científicas, avalia-se que existe uma discordância quanto à relação direta entre engajamento e *burnout*. Por exemplo, alguns conceitualizam que o engajamento é o oposto do *burnout* (isto é, a ausência de *burnout*) enquanto outros o conceitualizam como um estado distinto. Havendo assim, dois campos principais de entendimento sobre como o engajamento foi conceituado: os "antípodas" (ou seja, os opostos polares) e os "estados distantes" (isto é, o *burnout* e o engajamento vistos como construções distintas, embora negativamente relacionadas) (Goering, D.D; Shimazu, A.; Zhou.F.;Wada.T.; Sakai.;R.; 2010)

A primeira abordagem é de Maslach e Leiter (1997) e assume que o engajamento e o *burnout* constituem polos opostos de um contínuo bem-estar relacionado ao trabalho, com o *burnout* representando o polo negativo e o engajamento no polo positivo. Como Maslach e Leiter (1997) definem o *burnout* em termos de exaustão, desumanização e reduzida eficácia profissional, o engajamento então é caracterizado por energia, envolvimento e eficácia. Por definição, esses três aspectos do engajamento constituem o oposto destes três correspondentes aspectos do *burnout*.

Sob este entendimento, a Síndrome de *Burnout* e o Engajamento no Trabalho fazem parte de um *continuum*, posicionando-se como dois construtos opostos e independentes que se associam ao mundo profissional (Bakker et al., 2008; Salanova e Schaufeli, 2014).

Com o passar dos anos, os estudos apontaram para uma nova percepção sobre engajamento, tendo-o como composto por construtos próprios e não simplesmente entendido como polo contrário da *burnout*. Estudos desenvolvidos por Schaufeli *et al.* (2002) comprovaram que engajamento e *burnout* são fenômenos relacionados, mas que são independentes entre si e apresentam cada um características próprias. A concepção

de engajamento no trabalho, então, pode ser entendida como um cumprimento, estado positivo que se relaciona com o trabalho da mente (Maslach, Schaufeli & Leiter., 2001; Schaufeli *et al.*, 2002). E, ao invés de ser considerado como um estado específico e momentâneo está relacionado a um estado afetivo-cognitivo mais generalizado, persistente e que não foca em um determinado objeto, indivíduo ou comportamento (Schaufeli *et al.*, 2002). Schaufeli e Bakker (2004), afirmam que *burnout* e engajamento não são nem totalmente independentes nem Antipodais, mas um pouco distintos, cuja relação parece ser moderada a fortemente negativa (p.294). Observa-se que a questão não é se os constructos se diferem, mas como e quando eles se diferem, afirmando essa idéia, parece que a questão não é se o esgotamento e o envolvimento são diferentes, mas como e quando eles diferem (Byrne *et al.*, 2016, Shuck *et al.*, 2017).

Reforçando que engajamento e *burnout* são constructos distintos, fenômenos relacionados, mas que são independentes entre si e apresentam cada um características próprias (Schaufeli *et al.*;2002), os resultados demonstrados neste trabalho ilustram que as variáveis de decepção, exaustão e desumanização relaciona-se de modo mediano e não direto com engajamento, sendo que das três variáveis citadas, a decepção correlaciona-se mais intensamente com o engajamento, satisfação e estresse.

Os resultados obtidos nesse estudo confirmam a posição de estados distantes, sendo constructos independentes de um mesmo continuum, podendo relacionar-se de maneira positiva ou negativa em determinada variante. Como por exemplo, a decepção no trabalho ou redução da realização pessoal no trabalho que é caracterizada pela tendência do trabalhador a se autoavaliar de forma negativa, se sentir incapaz, insuficiente, desmotivado e com baixa autoestima, essa variável representa a dimensão de auto-avaliação de *burnout*, referindo-se a sentimentos de desânimo, frustração,

incompetência e inadequação com o trabalho (Maslach et al., 2001; Tamayo & Tróccoli, 2009). Seguindo o modelo de Leiter (1993) o início do desenvolvimento do *burnout* é a exaustão emocional, desencadeada pelas demandas interpessoais e características da carga de trabalho; a partir daí surgem às reações de defesa ante os efeitos experimentados, nessa fase o profissional se isola e passa a tratar os demais com indiferença (despersonalização). A falta de recursos (pessoais e / ou organizacionais) pode interferir tanto no desenvolvimento da despersonalização como prejudicar o comprometimento com as atividades laborais, trazendo como consequência baixa realização pessoal e decepção nas atividades ocupacionais. Sendo assim, nesse modelo a decepção seria a última variável a se manifestar no *burnout*, interferindo de maneira mais significativa no estresse, na desumanização, na satisfação e no engajamento.

Tanto o estresse ocupacional quanto o esgotamento profissional dizem respeito as experiências negativas vivenciadas pelo trabalhador. O campo de estudo do estresse ocupacional tem como preocupação principal a compreensão da relação entre estímulos do ambiente de trabalho e respostas não saudáveis dos trabalhadores (Beehr, 1998). O esgotamento profissional, por sua vez, é considerado síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica no trabalho, experiência que gera atitudes e sentimentos negativos no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho (Maslach & Jackson, 1986; Tamayo & Tróccoli, 2002). Esses dois construtos relacionados ao bem-estar referem-se claramente a experiências negativas vivenciadas no contexto laboral e não abordam diretamente as experiências positivas do trabalhador.

De acordo com Waterman (1993) e Waterman et al. (2008), quando uma pessoa vivencia expressão e realização pessoal, ela sente mais afetos positivos do que negativos. Por outro lado, há muitos outros caminhos para a felicidade além da realização pessoal, como, por exemplo, quando afetos positivos acompanham a

satisfação de necessidades físicas e sociais (Waterman, 1993). Em tais situações, o indivíduo pode não experimentar a expressão e a realização pessoal. Waterman (1993) e Waterman et al.(2008) demonstram que situações diferentes levam a experiências de bem-estar distintas e que tanto as emoções prazerosas quanto a percepção de realização e expressão são fundamentais para a felicidade.

Paschoal e Tamayo (2008), conceituam o bem-estar no trabalho como a prevalência de emoções positivas no ambiente laboral e a percepção do indivíduo de que, no seu atuar, expressa e desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida. Partindo dessa afirmação, entende-se que a decepção pode afetar de maneira significativa a satisfação e o bem-estar no trabalho.

### **Considerações finais**

O presente estudo teve como objetivo investigar os efeitos do estresse, *burnout* e engajamento sobre o bem-estar no trabalho, além de estimar a relação entre *burnout* e engajamento. Para tanto foi realizada coleta de dados por amostra de conveniência com 149 colaboradores. A partir dos dados obtidos observou –se que a relação entre *burnout* e engajamento não são antípodas, mas constructos independentes de um mesmo continuum, podendo relacionar-se de maneira positiva ou negativa em determinada variante, dado em conformidade com as pesquisas de Schaufeli *et al.*;2002.

Os resultados apontaram que o engajamento é o maior preditor do bem-estar no trabalho, fato esse alinhado as premissas da Psicologia Positiva; quanto ao Engajamento, para Schaufeli & Bakker (2003), o engajamento no trabalho está positivamente associado com as características laborais que podem ser listadas como os recursos, motivadores ou energizadores, assim como apoio social de colegas de trabalho e o *feedback* de seu superior, *feedback* de performance, *coaching*, autonomia no

trabalho, variedade de tarefas e facilidades de treinamento, resultando diretamente no bem estar laboral e tendo como consequência melhora na saúde física e mental.

Quanto à Síndrome de *Burnout*, há destaque na dimensão do *burnout* decepção como sendo a de maior ligação com satisfação e engajamento, nesse sentido reforça-se o raciocínio de Byrne et al., 2016, Shuck et al., 2017, refletindo que a questão não é se os constructos se diferem, mas como e quando eles se diferem. Decepção está ligada a auto avaliação que o colaborador faz do seu trabalho, essa percepção apesar de subjetiva é influenciada pela relação que o mesmo tem com seu ambiente de trabalho, não só com as atividades em si, mas com a cultura e o clima organizacional, com os colegas e com o gestor.

Espera-se que os resultados desse estudo possam fomentar novas reflexões e novas pesquisas, sugere-se que outros estudos quantitativos e qualitativos sejam realizados a fim de aprofundar e explicitar de maneira mais detalhada a relação das variáveis comparando –as entre gêneros, idade e tipo de organização.

## REFERÊNCIAS

- Agut, S., Grau, R. & Beas, M. (2002). *Burnout en mujeres: un estudio comparativo entre contextos de trabajo y no trabajo*. [On-line]. V Congreso Galaico-Português de Psicopedagogía. IX Congreso de la Sociedade Española de Psicología. III Jornada de la Sociedade Portuguesa de Psicologia. Disponível em:  
<http://fsmorente.filos.ucm.es/publicaciones/Iberpsicologia/congreso/programa.htm>  
acesso em: 3/01/2018.
- Ballone, G. J. (2002). Síndrome de burnout. *Psiquweb Psiquiatria Geral*.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (Eds.). (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Psychology Press.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002) *Burnout*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bernal, A. O. (2010) *Psicologia do trabalho em um mundo globalizado*. Porto Alegre: Artmed.
- Carlotto, M. S. (2002). A síndrome de burnout e o trabalho docente. *Psicologia em estudo*, 7(1), 21-29.
- Chen, J. & Chen, Z. (2008). Extended Bayesian information criteria for model selection with large model spaces. *Biometrika*, 95, 759-771.



- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology, 64*(1), 89-136.
- Codo, W., & Menezes, I. V. (2006) O que é Burnout. In: W. Codo, (Coord.), *Educação: carinho e trabalho* (pp. 237-254). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Damásio, B. F., Loureiro, V. H., & Borsa, J. C. (2014). *Inventário de Burnout no Trabalho*. Rio de Janeiro, Brasil.
- Diener, E., & Chan, M. Y. (2011). Happy people live longer: Subjective well-being contributes to health and longevity. *Applied Psychology: Health and Well-Being, 3*(1), 1-43.
- Diener, E., Suh, E., & Oishi, S. (1997). Recent findings on subjective well-being. *Indian journal of clinical psychology, 24*, 25-41.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology, 86*(3), 499.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Ed, D., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin, 125*(2), 276-302.
- Epskamp, S., Cramer, A. O. J., Waldorp, L. J., Schmittmann, V. D., & Borsboom, D. (2012). Qgraph: Network visualizations of relationships in psychometric data. *Journal of Statistical Software, 48*, 1-18.
- Ferenhof Aisenberg, I., & Ferenhof Aisenberg, E. (2002). Sobre a Síndrome de Burnout em professores. *EccoS Revista Científica, 4*(1).
- Ferreira, M. C., & Assmar, E. M. L. (2008). Fontes Ambientais de Estresse Ocupacional e Burnout: Tendências Tradicionais e Recentes de Investigação. In: A. Tamayo,

- (Org.), *Estresse e Cultura Organizacional* (pp. 21-73). São Paulo: Casa do Psicólogo / All Books.
- Ferreira, M. C., Pacheco, S., Pinto, N. M., Fernandes, H. A., & Silva, A. P. C. (2007). O bem-estar no trabalho e a predição de exaustão emocional. *Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Org.), Anais do XXXI ENANPAD. Rio de Janeiro: ANPAD. Retirado em, 1(07), 2008.*
- Friedman, J., Hastie, T., & Tibshirani, R. (2008). Sparse inverse covariance estimation with the graphical lasso. *Biostatistics, 9(3)*, 432-441.
- Fruchterman, T. M. J. & Reingold, E. M. (1991). Graph drawing by force-directed placement. *Software – Practice and Experience, 12*, 1129-1164.
- Formighieri, V. J. (2003). *Burnout em fisioterapeutas: influência sobre o bem-estar físico e psicológico*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC, Santa Catarina.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health A multidisciplinary review. *Journal of Management, 0149206313475815*.
- Garcia, L. P.; Benevides - Pereira, A. M. T (2003). Investigando o Burnout em professores universitários. *Rev. Eletrônica Interação Psy*, ano 1, n. 1, p. 76-89.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. *Psicologia em Estudo, 7(1)*, 3-10.
- Hallberg, U. E., & Schaufeli, W. B. (2006). “Same same” but different? Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment?. *European psychologist, 11(2)*, 119-127.

- Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of affective disorders, 141*(2), 415-424.
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática.*, v 7, p. 153 – 162.
- Horn, J. E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2004). The structure of occupational well-being: A study among Dutch teachers. *Journal of occupational and Organizational Psychology, 77*(3), 365-375.
- Innstrand, S. T., Langballe, E. M., & Falkum, E. (2012). A longitudinal study of the relationship between work engagement and symptoms of anxiety and depression. *Stress and health, 28*(1), 1-10.
- Jex, S. M., & Crossley, C. D. (2005). Organizational consequences. *Handbook of work stress, 575-599*. Londres, Sage Publications.
- Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice*. Londres, Sage Publications Ltd.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal, 33*(4), 692-724.
- Kalliath, T.; Morris, R. Job satisfaction among nurses (2002). *JONA*, v. 32, n. 12, p. 648-654, 2002.
- Karasek, R. (1990) & Theorell, T.(1990). *Healthy Work Stress, Productivity and the Reconstruction of working life*. Nova York, Basic Books.
- Leiter MP (1993). O desgaste profissional: estudo empírico com enfermeiras que trabalham em hospitais. *Revista Gaúcha de Enfermagem*; 18: 133-144.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of organizational behavior, 23*(6), 695-706.

- Magnan, E. D. S., Vazquez, A. C. S., Pacico, J. C., & Hutz, C. S. (2016). Normatização da versão Brasileira da Escala Utrecht de Engajamento no Trabalho. *Avaliação Psicológica*, 15(2), 133-140.
- Maslach, C. Entendendo o Burnout. In: Rossi, A. M.; Perrewé, P. L.; Sauter, S. L. (Orgs). (2007) Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. Trad. Marcos Antônio Guirado Domingues. São Paulo: Atlas,. p. 41-55.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C. (2005). Understanding burnout: Work and family issues. *From work-family balance to work-family interaction: Changing the metaphor*, 99-114.
- Maslach, C.; Jackson, S. E. (1981) The measurement of experienced Burnout. *Occup. Behav.*, v. 2, p. 99-113,.
- Mendes, A. M. (2008). A organização do trabalho como produto da cultura e a prevenção do estresse ocupacional: O olhar da psicodinâmica do trabalho organizador. *Estresse e Cultura Organizacional*. São Paulo: Casa do Psicólogo. Cap 5, p 201-214.
- PAIVA, K., Dutra, M. R. S., Barros, V. R. F., Santos, A. (2013). Estresse Ocupacional e Burnout de jovens trabalhadores.
- Paschoal, T. (2008). Bem-estar no trabalho: relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. Universidade de Brasília, Instituto de Psicologia, Tese de Doutorado.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação psicológica*, 7(1), 11-22.

- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2004). Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de psicologia*, 9(1), 45-52.
- Pereira, A. M. T. B. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo, Casa do psicólogo.
- Rego, A., Cunha, M. P., & Souto, S. (2007). Espiritualidade nas organizações e comprometimento organizacional. *RAE-eletrônica*, 6(2), 1-27.
- Roazzi, A., Carvalho A. D., & Guimarães, P.V. (2000). *Análise da estrutura de similaridade da síndrome de burnout: Validação da escala Maslach Burnout Inventory em professores*. Trabalho apresentado no V Encontro Mineiro de Avaliação Psicológica: Teoria e prática & VIII Conferência Internacional de Avaliação Psicológica: Formas e contextos, Belo Horizonte, MG.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual review of psychology*, 52(1), 141-166.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology*, 69(4), 719.
- Roazzi, A., Carvalho, A. D., & Guimarães, P. V. (2000). Análise da estrutura de similaridade da síndrome de burnout: validação da escala “Maslach Burnout Inventory” em professores. *VIII CONFERÊNCIAS INTERNACIONAL DE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA–FORMAS E CONTEXTO; V ENCONTRO MINEIRO DE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA: TEORIZAÇÃO E PRÁTICA*, Belo Horizonte.

- Rothbard, N. P., Phillips, K. W., & Dumas, T. L. (2005). Managing multiple roles: Work-family policies and individuals' desires for segmentation. *Organization Science*, *16*(3), 243-258.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Murcia, Espanha, Alianza editorial.
- Santana, V., & Santana, M. (2011). *Costs and impact on productivity in Brazilian industry: Leave of absence due to accidents and work related diseases*. Brasília: SESI.
- Santos, M. S., Hino, A. A. F., Reis, R. S., & Rodriguez-Añez, C. R. (2010). Prevalence of barriers for physical activity in adolescents. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, *13*(1), 94-104.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, *3*(1), 71-92.
- Schaufeli, W. B., Dijkstra, P., & Vazquez, A. C. (2013). *Engajamento no trabalho*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2014). *Burnout, boredom and engagement at the workplace*. Indianapolis, EUA: Editora Wiley.
- Swan, J. A., De Moraes, L. F. R., & Cooper, C. L. (1993). Developing the occupational stress indicator (OSI) for use in Brazil: a report on the reliability and validity of the translated OSI. *Stress and Health*, *9*(4), 247-253.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, *1*(1), 27. Páginas
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Special issue on happiness, excellence, and optimal human functioning. *American Psychologist*, *55*(1), 5-183.

- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Special issue: Positive psychology. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Silva-Junior, J. S., & Fischer, F. M. (2015). Afastamento do trabalho por transtornos mentais e estressores psicossociais ocupacionais. *Rev. bras. epidemiol*, 18(4), 735-744.
- Siqueira, M.M.M., Padovam, V.A.R., & Chiuzy, R.M.(2007). Bem-estar subjetivo e bem-estar no trabalho. In M.M.M. Siqueira, S. N. Jesus & V.O. Barros (Orgs.), *Psicologia da saúde: teoria e pesquisa* (pp. 287-300). São Bernardo do Campo: Editora Metodista.
- Sousa, A. A. de; Coleta, M. F. D.(2012). O bem-estar no trabalho de psicólogos em serviços de saúde pública. *Psicologia: Ciência e Profissão*. 32 (2) Brasília.
- Seppälä, P., Mauno, S., Kinnunen, M. L., Feldt, T., Juuti, T., Tolvanen, A., & Rusko, H. (2012). Is work engagement related to healthy cardiac autonomic activity? Evidence from a field study among Finnish women workers. *The Journal of Positive Psychology*, 7 (2), 95-106.
- Tamayo, A.(2008) Burnout: aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In: Tamayo, A. (Org.) *Estresse e cultura organizacional*. p. 75-106. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books.
- Upadaya, K., Vartiainen, M., & Salmela-Aro, K. (2016). From job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health. *Burnout Research*, 3(4), 101-108.
- Van Doorn, J., Lemon, K. N., Mittal, V., Nass, S., Pick, D., Pirner, P., & Verhoef, P. C. (2010). Customer engagement behavior: Theoretical foundations and research directions. *Journal of Service Research*, 13(3), 253-266.

- Van Horn, J. E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B. & Scheurs, P. J. G. (2004). The structure of occupational well-being: a study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 365-375.
- Warr, P. B. (1994). A conceptual framework for the study of work and mental health. *Work and Stress*, 8, 84-97.
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford University Press.
- WHO (World Health Organization) (1993). WHOQOL: study protocol. MNH/PSF/93.9. WHO, Geneva. 39 pp.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235-244.
- Zanelli, J. C.(2010). *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed.



## **ANEXOS**

## Anexo A - Escala de Estresse no Trabalho

Abaixo estão listadas várias situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para responder às proposições.

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo totalmente

Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta.

- Ao marcar o número 1 você indica discordar totalmente da afirmativa
- Assinalando o número 5 você indica concordar totalmente com a afirmativa
- Observe que quanto **menor** o número, mais você **discorda** da afirmativa e quanto **maior** o número, mais você **concorda** com a afirmativa.

Pode responder ao seu questionário agora.

A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	1 2 3 4 5
A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	1 2 3 4 5
Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	1 2 3 4 5
Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	1 2 3 4 5
Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	1 2 3 4 5
Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	1 2 3 4 5
Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1 2 3 4 5
Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	1 2 3 4 5
As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	1 2 3 4 5
Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	1 2 3 4 5

### Anexo B – Escala de caracterização de *Burnout* (ECB)

Abaixo estão listadas várias situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para responder às proposições.

<b>Discordo fortemente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Nem concordo, nem discordo</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo fortemente</b>
1	2	3	4	5

- 1 - Estou me sentindo emocionalmente esgotado(a) no meu trabalho ( ) ;
- 2 - Não tenho conseguido ser atencioso com as pessoas as quais preciso lidar no meu trabalho ( ) ;
- 3 - Cada dia de trabalho parece uma tortura para mim ( ) ;
- 4 - Sinto que o meu trabalho não é importante para outras pessoas ( ) ;
- 5 - Não tenho conseguido dar o melhor de mim para lidar com outras pessoas no meu trabalho ( ) ;
- 6 - Sinto-me mais cansado(a) em relação ao trabalho quando comparado aos meus colegas ( ) ;
- 7 - Tenho me sentido frustrado com o meu trabalho ( ) ;
- 8 - Às vezes, percebo-me estressado com as pessoas as quais tenho que lidar no meu trabalho ( ) ;
- 9 - Ao fim de um dia de trabalho, me sinto exausto(a) ( ) ;
- 10 - Tenho sentido que não estou sendo o melhor que eu poderia ser no meu trabalho ( ) ;
- 11 - Não tenho conseguido ser atencioso com as pessoas as quais preciso lidar no meu trabalho ( ) ;
- 12 - O trabalho tem me deixado exausto a ponto disso interferir em outras áreas da minha vida ( ) ;
- 13 - Em alguns momentos, chego a ponto de questionar minha escolha profissional ( ) ;
- 14 - Tenho me tornado insensível aos problemas das pessoas as quais tenho que lidar no meu trabalho ( ) ;
- 15 - Já tive a sensação de que não aguentaria mais um dia de trabalho ( ) ;

- 16 - Às vezes, me questiono se meu trabalho é devidamente valorizado ( );
- 17 - Tenho dificuldade em lidar com as necessidades de outras pessoas no meu trabalho ( );
- 18 - Sinto que não estou dando conta da minha demanda de trabalho ( );
- 19 - Às vezes, penso que este trabalho não atende as expectativas para as quais me preparei ( );
- 20 - Ao longo do dia, sinto-me impaciente com as pessoas as quais tenho de lidar no meu trabalho ( );
- 21 - Meu trabalho tem sido uma fonte de sofrimento para mim ( );
- 22 - Não vejo sentido no meu trabalho ( );
- 23 - Tenho sentido cada vez mais dificuldade para me colocar no lugar das outras pessoas no meu trabalho ( );
- 24 - Sinto-me desanimado quando acordo e penso que preciso ir ao meu trabalho ( );
- 25 - Tenho sentido que o meu trabalho não vale a pena( );
- 26 - Não vejo sentido no meu trabalho ( );
- 27 - Sinto que estou ficando “frio(a)” com as pessoas as quais tenho que lidar no meu trabalho ( ).

### Anexo C – Escala Utrecht de Engajamento no Trabalho (UWES)

Leia atentamente cada item e marque o número que melhor define a frequência com que você se sentiu assim no trabalho.

Nunca	Quase Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Com Frequência	Quase Sempre	Sempre
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Poucas vezes no ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Algumas vezes no mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todo dia

1. No meu trabalho, sinto que estou cheio de energia. ( )
2. Eu considero meu trabalho cheio de significado e propósito. ( )
3. O tempo voa enquanto estou trabalhando. ( )
4. No meu trabalho, sinto-me forte e cheio de vigor. ( )
5. Sou entusiasmado com meu trabalho. ( )
6. Quando estou trabalhando, esqueço tudo ao meu redor. ( )
7. Meu trabalho me inspira. ( )
8. Tenho vontade de ir para o trabalho quando levanto de manhã. ( )
9. Sinto-me feliz quando estou intensamente envolvido no trabalho. ( )
10. Tenho orgulho do trabalho que realizo. ( )
11. Eu fico absorvido com meu trabalho. ( )
12. Eu posso me manter trabalhando por períodos de tempo muito longos. ( )
13. Para mim o meu trabalho é desafiador. ( )
14. Sinto-me tão empolgado que me deixo levar quando estou trabalhando. ( )
15. Eu consigo me adaptar mentalmente a situações difíceis no meu trabalho. ( )
16. É difícil desligar-me do meu trabalho. ( )
17. Em relação ao meu trabalho, sou persistente mesmo quando as coisas não dão certo. ( )

## Anexo D – Escala de Bem estar no trabalho

### Escala de Bem Estar no Trabalho

Para responder a este questionário utilize a escala abaixo e escreva o número que melhor expressa sua resposta ao lado de cada item:

Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

**Nos últimos seis meses, meu trabalho tem me deixado:**

- |                   |                      |                    |
|-------------------|----------------------|--------------------|
| 1) Alegre ( )     | 8) Animado ( )       | 15) Incomodado ( ) |
| 2) Preocupado ( ) | 9) Chateado ( )      | 16) Nervoso ( )    |
| 3) Disposto ( )   | 10) Impaciente ( )   | 17) Empolgado ( )  |
| 4) Contente ( )   | 11) Entusiasmado ( ) | 18) Tenso ( )      |
| 5) Irritado ( )   | 12) Ansioso ( )      | 19) Orgulhoso ( )  |
| 6) Deprimido ( )  | 13) Feliz ( )        | 20) Com raiva ( )  |
| 7) Entediado ( )  | 14) Frustrado ( )    | 21) Tranquilo ( )  |

Agora você deve indicar quanto às afirmações abaixo representam suas opiniões sobre seu trabalho. Para responder aos itens, utilize a escala abaixo e escreva o número que melhor expressa sua resposta ao lado de cada item:

Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

**Neste Trabalho:**

- |                                                        |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1) Realizo o meu potencial                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2) Desenvolvo habilidades que considero importantes    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3) Realizo atividades que expressam minhas capacidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- |                                                    |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 4) Consigo recompensas importantes pra mim         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5) Supero desafios                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6) Atinjo resultados que valorizo                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7) Avanço nas metas que estabeleci para minha vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8) Faço o que realmente gosto de fazer             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9) Expresso o que há de melhor em mim              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## Apêndice A - Questionário Sociodemográfico

**Obrigada por participar da nossa pesquisa, as perguntas abaixo são referentes a sua atuação profissional. Não há necessidade de identificação.**

### Dados pessoais:

Idade:

Gênero: Fem ( ) Masc ( )

Profissão:

Nível de escolaridade:

Cidade de residência:

1) Há quanto tempo está no seu emprego atual?

2) Qual seu cargo atual?

3) Qual o seu vínculo com a organização?

( ) CLT

( ) Autônomo

( ) Terceiro

( ) Temporário

( ) Voluntário



4) Como você classifica o porte da sua empresa/organização?

Pequeno ( )

Médio ( )

Grande ( )

5) Qual a sua carga horária diária de trabalho na empresa/organização?

6) Você realiza atividades do trabalho fora do expediente? Se sim, quantas horas a mais?

7) No seu trabalho você atua:

Liderando pessoas ( ) sim ( ) não.

Em atividades externas (viagens, atendendo clientes fora da empresa) ( )sim ( ) não.

Com máquinas e equipamentos ( ) sim ( ) não.

Como responsável do setor ( ) sim ( ) não.

Outros(especifique):

## Apêndice B- Termo de consentimento livre e esclarecido

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), do estudo intitulado, “Efeitos do *burnout*, estresse e engajamento no trabalho sobre o bem estar no trabalho”, que será conduzido pela mestrandia Ana Silvia Sanseverino Cione, sob orientação do Prof.º Dr.º Wagner de Lara Machado, do Programa de Pós-graduação Psicologia da Puc-Campinas. O estudo tem por objetivo investigar fatores que propiciem *burnout* (esgotamento emocional), estresse e engajamento no trabalho e seus efeitos no bem estar no trabalho. A aplicação do questionário tem duração de aproximadamente trinta minutos. A participação na pesquisa é totalmente voluntária, portanto, caso não queira responder o questionário você não deve assinar o presente termo.

A pesquisa apresenta risco mínimo aos participantes. Contudo, se em algum momento você sentir algum desconforto, poderá deixar de participar da aplicação dos instrumentos. Persistindo o desconforto poderá em um primeiro momento ter um suporte por parte da Psicóloga Maria Beatriz Zanarella (CRP 06/82863), que poderá ser contatada pelo email: biazanarella@gmail.com.

Espera-se que os resultados dessa pesquisa contribuam para compreender melhor os aspectos citados acima, auxiliando em futuros programas de avaliação e promoção do bem-estar. Os resultados gerais da pesquisa serão publicados posteriormente em periódico científico a ser definido. Mais informações podem ser obtidas pelo e-mail: ana.sanseverino@hotmail.com ou pelo telefone (19) 998428802.

Pelo presente Termo de Consentimento, eu, \_\_\_\_\_, portador do RG \_\_\_\_\_ declaro que sou maior de 18 anos e que fui informado dos objetivos e da justificativa da presente pesquisa, e estou de acordo em participar da mesma. Fui igualmente informado: a) da liberdade de participar ou não da pesquisa, bem como do meu direito de retirar meu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isto me traga qualquer prejuízo; b) da garantia de receber resposta a qualquer dúvida acerca dos procedimentos e outros assuntos relacionados com a pesquisa; c) da segurança de que não serei identificado e que se manterá o caráter confidencial das informações registradas; d) que as informações obtidas com os questionários serão arquivadas sem identificação pessoal junto ao banco de dados do pesquisador responsável, ficando disponíveis durante cinco anos para futuras análises; e) os questionários respondidos serão arquivados sob guarda do pesquisador responsável por cinco anos e depois devidamente descartados.

Nós pesquisadores agradecemos desde já a sua colaboração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários. Salienta-se que o presente projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da PUC-Campinas e que pode ser consultado em caso de dúvidas éticas, assim como os pesquisadores, nos contatos disponibilizados acima.

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da PUC-Campinas

Rod. Dom Pedro I, km 136 – Parque das Universidades - Campinas / SP – CEP 13086-900 - F: (19) 3343-6777 / e-mail: [comitedeetica@puc-campinas.edu.br](mailto:comitedeetica@puc-campinas.edu.br). Horário de funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8 às 17hs.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora: \_\_\_\_\_



## Apêndice D – Parecer

### CEP



#### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

##### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** EFEITOS DO BURNOUT, ESTRESSE E ENGAJAMENTO NO TRABALHO SOBRE O BEM ESTAR NO TRABALHO.

**Pesquisador:** ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 78748017.4.0000.5481

**Instituição Proponente:** Pontifícia Universidade Católica de Campinas

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**Número do Parecer:** 2.438.334

##### **Apresentação do Projeto:**

A pesquisa busca investigar as diferentes relações de trabalho e seus desencadeamentos positivos e negativos nos indivíduos e nos ambientes organizacionais, buscando as repercussões das condições laborais na saúde, no bem-estar e no engajamento dos colaboradores e, em consequência, no funcionamento e na efetividade dos resultados organizacionais. Interessa analisar detidamente os efeitos do burnout (Esgotamento Emocional), do estresse e do engajamento do indivíduo no trabalho que atuam, estudando o bem-estar geral. Para tanto, os participantes serão submetidos à aplicação de uma escala de estresse ocupacional, uma escala de burnout, uma escala de engajamento, uma escala de bem-estar no trabalho, uma escala de satisfação com a vida e responderão a um questionário autoaplicado.

##### **Objetivo da Pesquisa:**

A pesquisa objetiva investigar os efeitos do estresse, burnout (esgotamento emocional) e engajamento sobre o bem-estar em uma amostra de trabalhadores e profissionais que atuam na área organizacional, por no mínimo seis meses. Especificamente objetiva:

- a) estimar a relação entre burnout e engajamento,
- b) estimar os efeitos do estresse, burnout e engajamento sobre o bem-estar no trabalho e
- c) estimar os efeitos do estresse, burnout e engajamento sobre o bem-estar geral.



Continuação do Parecer: 2.438.334

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

**RISCOS**

A pesquisadora diz a pesquisa será realizada seguindo as normativas da resolução nº510/2016 e informa não haver riscos, porém caso haja algum desconforto, os participantes poderão acionar a psicóloga Maria Beatriz Zanarella (CRP:06/82863) por e-mail ou telefone. Informa a pesquisadora que a psicóloga atuará de maneira voluntária.

**BENEFÍCIOS**

Foi dito pela pesquisadora que:

"Como benefício busca-se o aprofundamento no estudo das variáveis e suas relações com o ambiente organizacional, após a análise de resultados, poderá propor em futuras pesquisas projetos de intervenções que propiciem melhor ambiente laboral e como consequência melhora na qualidade de vida e na saúde mental dos colaboradores".

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

A pesquisa é interessante e tem valor científico. As questões evocadas pelo Comitê de Ética foram direcionadas de formas diferenciadas e esclarecidas pela Carta Resposta como: que o convite será enviado pelas mídias sociais, que os questionários serão respondidos na plataforma on line survey monkey, que terá cerca de 200 participantes, que terá como critério de inclusão a necessidade de estar trabalhando há mais de seis meses, que o termo "Burnout" virá sempre seguido do termo "Esgotamento Emocional", que a guarda do material pela pesquisadora ficará sob sua tutela por cinco anos etc.) Também o TCLE foi modificado ficando mais próximo das proposições oficiais. O cronograma também foi expandido muito embora ainda esteja com prazo bastante exíguo (responsabilidade dos pesquisadores).

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

O TCLE foi modificado objetivando atender os quesitos propostos pelos membros do Comitê de Ética e colocado sob a forma de convite.



Continuação do Parecer: 2.438.334

#### Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O projeto modificado pode ser aprovado.

#### Considerações Finais a critério do CEP:

Dessa forma, e considerando a Resolução CNS no. 466/12, Norma Operacional 001/13 e outras Resoluções vigentes, e, ainda que a documentação apresentada atende ao solicitado, emitiu-se o parecer para o presente projeto: Aprovado.

Conforme a Resolução CNS no. 466/12, Norma Operacional 001/13 e outras Resoluções vigentes, e atribuição do CEP "acompanhar o desenvolvimento dos projetos, por meio de relatórios semestrais dos pesquisadores e de outras estratégias de monitoramento, de acordo com o risco inerente a pesquisa". Por isso o/a pesquisador/a responsável deverá encaminhar para o CEP PUC-Campinas os Relatórios Parciais a cada seis meses e o Relatório Final de seu projeto, até 30 dias após o seu término.

#### Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1002417.pdf	12/12/2017 09:40:01		Aceito
Cronograma	cronogramapesquisa.pdf	21/11/2017 10:50:01	ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE	Aceito
Outros	cartaresposta.pdf	21/11/2017 10:11:39	ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tclemodificado.pdf	21/11/2017 10:07:05	ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	dissertacaocomitedeetica.pdf	11/10/2017 08:36:28	ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE	Aceito
Folha de Rosto	folhaderosto.pdf	11/10/2017 08:35:12	ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE	Aceito
Cronograma	croogramadepesquisa.pdf	22/09/2017 20:27:11	ANA SILVIA SANSEVERINO CIONE	Aceito

#### Situação do Parecer:



Continuação do Parecer: 2.438.334

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

CAMPINAS, 14 de Dezembro de 2017

---

**Assinado por:**

**Alberto Benevenuto Drumond Frazão**  
(Coordenador)

**Endereço:** Rua Professor Doutor Euryclides de Jesus Zerbini, 1.516

**Bairro:** Parque das Universidades **CEP:** 13.087-571

**UF:** SP **Município:** CAMPINAS

**Telefone:** (19)3343-6777 **Fax:** (19)3343-6777 **E-mail:** comitedeetica@puc-campinas.edu.br