

## Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS): Aplicação em Universidade Público Federal

Marcelo da Silva Schuster<sup>1</sup>

Valeria da Veiga Dias<sup>2</sup>

Luciana Flores Battistella<sup>3</sup>

### Resumo

O ambiente organizacional é repleto de complexidades que podem gerar ambientes de tensões entre os trabalhadores, quando em período prolongado pode desenvolver a síndrome de Burnout, que resulta em consequências negativas tanto para os trabalhadores quanto para a organização e a sociedade. Dada à importância dessas consequências, este estudo objetiva verificar os níveis de Burnout no ambiente complexo e com diversidade de cargos e funções da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, por meio de uma *survey* com a escala MBI-GS. A pesquisa foi realizada com 511 participantes. Os níveis de Burnout na organização demonstraram-se em níveis médios. A escala MBI-GS mostrou-se adaptada à realidade brasileira, sendo fatorável sendo excluída somente duas variáveis e mantendo-se com três dimensões conforme a literatura. A MBI-GS apresentou uma confiabilidade ótima com um alfa de Cronbach de 0,87. Os objetivos do estudo foram atendidos contribuindo para os estudos sobre Burnout e consolidando a versão para a população geral da escala MBI no Brasil, para futuros estudos fica a sugestão de ampliação da amostra para outros setores e associação a outros fatores organizacionais que possam estar relacionados com essa síndrome, uma vez que a mesma apresenta consequências aos trabalhadores, organização e sociedade.

**Palavras chave:** Burnout; Exaustão Emocional; MBI-GS; Cinismo; Eficácia no Trabalho

## Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS): Application for Federal Public University

### Abstract

The organizational environment is full of complexities that can generate environments tensions between workers, when extended period can develop burnout, which results in negative consequences both for workers and for the organization and society. Given the importance of these effects, the present study aims to investigate the levels of burnout in a complex environment with a diversity of roles and functions as the Federal University of Santa Maria - UFSM, through a survey with the MBI-GS scale. The survey was conducted in

---

<sup>1</sup> Administrador SIASS/UFSM-UNIPAMPA. Mestre em Gestão de Organizações Pública pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria. [marcelo.schuster@gmail.com](mailto:marcelo.schuster@gmail.com)

<sup>2</sup> Professora da Faculdade UCE. Doutoranda em Agronegócios pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Mestre em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria. [valeria-adm@hotmail.com](mailto:valeria-adm@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doutora – UFSC, Brasil. Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração - Universidade Federal de Santa Maria Brasil. [lutti@ufsm.br](mailto:lutti@ufsm.br)

March and April 2013, with 511 participants. Burnout levels in the organization showed up at average levels. The MBI-GS scale proved to be adapted to the Brazilian reality, being factorable being excluded only two variables and keeping up with three dimensions according to the literature. The MBI-GS showed a good reliability with a Cronbach's alpha of 0.87. The objectives of the study were seen contributing to studies on burnout and consolidating the version for the general population of MBI scale in Brazil, for future studies we suggest a larger sample to other sectors and association with other organizational factors that may be related this syndrome, since it presents consequences for workers, organization and society.

**Keywords:** Burnout, Emotional Exhaustion; MBI-GS; Cynicism; Effectiveness at Work

## INTRODUÇÃO

O Burnout é um tema que ganhou espaço, ao longo das últimas décadas, nos estudos do comportamento humano em virtude das transformações do ambiente e da complexidade organizacional. A síndrome de Burnout se tornou uma constante, bem como pressões sobre os trabalhadores perante novas tecnologias, prazos curtos, recursos escassos, concorrência acirrada e maior controle social sobre o ambiente organizacional.

Vieira (2010) apontou a evolução sobre os estudos de Burnout, no qual na base ISI Web of Science do ano de 1974 a 1978 (período de surgimento do termo Burnout) foram publicados 5 artigos, evoluindo de 1979 a 1983 para 204 artigos e, no período de 2004 a 2008, para 704 artigos, demonstrando a importância do tema.

Lindblom et al. (2006) definem o Burnout como um processo de pontos de estresse relacionado ao trabalho, proveniente da relação entre fatores psicossociais do trabalho e o trabalhador. Pouco tempo para si e para a família, moral baixo, irritabilidade constante, frustração, isolamento social, sentimentos de falta de reconhecimento do trabalho, falta de suporte, entusiasmo e diminuição do gosto pelo trabalho, são sentimento provenientes muitas vezes da síndrome de Burnout (RODRIGUES; CAMPOS; VALENTE, 2011).

A síndrome de Burnout foi, inicialmente, pesquisada e restrita a uma condição psicológica relacionada ao trabalho em profissões de ajuda e que exigem interação com os outros, ou seja, profissões ligadas a cuidados de saúde e posteriormente a assistencialismo e educação (CAMPOS; CARLOTTO; MAROCO, 2012). No entanto, Demerouti et al. (2001) afirmam que a síndrome de o Burnout excede serviços de assistência, uma vez que os estressores que podem iniciar ele pode estar presente em qualquer local de trabalho, sendo caracterizada por elevados níveis de exaustão emocional, afastamento dos objetivos da função exercida e ineficiência no trabalho.

Shirom (2005) afirma que existem várias razões pelas quais a pesquisa Burnout é importante e tem o potencial de contribuir para a nossa compreensão das consequências para a saúde e o desempenho no trabalho, entre elas a representação de custos econômicos, sociais e psicológicas consideráveis para empregados e empregadores e por serem provenientes a características do trabalho.

Dada a importância e das consequências provenientes dessa síndrome, o presente estudo objetiva analisar os níveis de Burnout em um ambiente complexo e com diversidade de cargos e funções como é uma universidade, caracterizando-se por uma metodologia quantitativa com a aplicação de uma pesquisa survey. Para isto o estudo estruturou-se na introdução, discussões sobre a síndrome de Burnout, métodos utilizados, resultados encontrados e considerações finais.

## **1. BURNOUT**

Lindblom et al. (2006) afirmam que é razoável que as pessoas sintam tensão e exaustão com as mudanças recorrentes na vida de trabalho na última década. Essa tensão no ambiente de trabalho muitas vezes é proveniente de situações de estresse, o qual os profissionais se deparam por um período longo de tempo, expondo-se a situações de trabalho com envolvimento intenso e constante situações adversas, que pode desencadear problemas em sua saúde e percepção ambiental.

Schaufeli e Greenglass (2001) em seus estudos sobre Burnout encontrou a associação direta com o estresse, sendo fatores importantes no desenvolvimento da doença tanto física como psicológica (McGrath et al., 1989); correlação com inúmeras medidas de auto-relato de sofrimento pessoal (Belcastro e Gold, 1983; Greenglass, 1991; Schaufeli e Enzmann, 1998) e também correlação positivamente com a depressão, ansiedade e somatização (Greenglass et al., 1990, Bakker et al., 2000). Além disso, Pruessner, Hellhammer e Kirschbaum (1999), afirmam que o Burnout pode gerar dor inespecífica, reduzida capacidade de atenção, sentimentos de falta de sentido, apatia ou desinteresse do Trabalho.

O termo Burnout é proveniente da gíria da inglesa (burn + out) utilizada para sintetizar queima total, na engenharia aeronáutica, nas ciências sociais é sinônimo de desgaste humano. Os estudos de Burnout tiveram início na década de 1970, com Herbert Freudenberger (1974), em estudos sobre as respostas de estresse apresentados por membros da equipe nas

instituições "alternativos", como clínicas gratuitas (JACKSON; SCHWAB; SCHULER, 1986).

Na década de 1980, Maslach e Jackson (1984 apud RAEDEKE; SMITH, 2001) estudaram o desgaste entre os prestadores de serviços humanos em resposta a estressores interpessoais crônicos no trabalho, descrita por exaustão emocional, redução da sensação de realização, e despersonalização. (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001) definem essas três dimensões como Burnout, ou seja, uma síndrome psicológica composta por uma exaustão avassaladora, sentimentos de cinismo e distanciamento do trabalho, e uma sensação de ineficácia e falta de realização.

Halbesleben e Buckley (2004) observaram que a definição original de Burnout foi limitada àqueles em cargos de serviços humanos, em particular os professores, enfermeiros e assistentes sociais, porém o Burnout é vivido por indivíduos em muitas ocupações de não-atendimento, levando a um acordo geral de que o estudo do Burnout não deve ser limitada aqueles que realizam trabalhos de assistencialismo.

Corroborando Lindblom et al. (2006) afirmam que nos últimos dez anos, os estudos das pessoas com sintomas o Burnout de fato se expandiu para outras áreas de trabalho, aumentando a necessidade de estudos sobre os níveis de Burnout em todos os locais de trabalho. Os estudos nessas áreas tornou-se possível com o desenvolvimento da MBI-GS, desde que a amostra seja selecionada aleatoriamente e grande o suficiente para abranger todas as profissões.

Demerouti et al. (2003) descrevem a MBI-GS como subescalas paralelo às do MBI originais formada por três dimensões genéricas denominadas exaustão, cinismo e eficácia profissional, no entanto, ao contrário das adaptações anteriores, o MBI-GS inclui diferentes itens que se referem a aspectos mais gerais, não-sociais do trabalho.

Schaufeli e Greenglass (2001) afirmam que Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach et al, 1996) é, atualmente, o instrumento de pesquisa mais usado para medir o Burnout, sendo responsável por mais de 90% da pesquisa empírica.

## **2. MÉTODO**

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa descritiva de natureza quantitativa, utilizando como instrumento de coleta de dados o Maslach Burnout Inventory – General

Survey (MBI-GS) que é um instrumento utilizado para mensurar Burnout em praticamente qualquer contexto ocupacional trabalho (MASLACH et al., 2001).

Para SCHAUFELI; GREENGLASS (2001) a MBI-GS define Burnout como uma crise em sua relação com o trabalho, não necessariamente como uma crise em seu relacionamento com as pessoas-pacientes ou clientes, no trabalho. Mensurando as relações dos entrevistados com seu trabalho em um continuum de envolvimento com Burnout.

A MBI-GS é composta de três dimensões, Exaustão Emocional (EE) que refere-se ao esgotamento de energia emocional e fadiga, mas sem referência direta às pessoas como a origem desses sentimentos. Essa dimensão apresenta 6(seis) variáveis. Outra dimensão é o Cinismo (CI), refere-se a indiferença ou uma atitude distante para com o trabalho e possui 4(quatro) variáveis e por fim a dimensão Eficácia no Trabalho (ET) enfatiza mais diretamente as expectativas no trabalho, incluindo as expectativas de um indivíduo de eficácia continuada no trabalho, esta dimensão possui 6(seis) variáveis.

Todas as questões são composta de uma escala likert que varia de 0 a 6, variando de Nunca, Algumas vezes ao ano ou menos, Uma vez por mês ou menos, Algumas vezes durante o mês, Uma vez por semana, Algumas vezes durante a semana, até, Todo dia (SCHAUFELI; GREENGLASS, 2001). As 16 variáveis da escala, que segundo Ferreira (2011) foi adaptada e validada para o português por Tamayo (2002), são demonstradas no Quadro 1.

| CÓD. | VARIÁVEIS  |
|------|--|
| EE1  | Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho  |
| EE2  | Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho   |
| EE3  | Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho                  |
| EE4  | Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim   |
| EE5  | Sinto-me acabado por causa do meu trabalho   |
| EE6  | Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado  |
| CI1  | Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função                                     |
| CI 2 | Sou menos entusiasmado com o meu trabalho  |
| CI 3 | Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo                                      |
| CI 4 | Duvido da importância do meu trabalho  |
| ET1  | Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho  |
| ET2  | Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho   |
| ET3  | Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.                                 |
| ET4  | Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.                                  |
| ET5  | Na minha opinião, sou bom no que faço  |
| ET6  | No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam. |

Quadro 1 – Variáveis por fator de Burnout MBI-GS  
Fonte: Ferreira (2011)

Para a análise dos resultados obtidos neste estudo foram seguidas as recomendações de Mclaurine (2008), o qual estabelece que a mensuração dos índices de Burnout com a escala MBI-GS, são definidos que valores até 1,33 são considerados baixos, entre 1,34 e 2,43 intermediários e acima de 2,43 altos, o mesmo autor ainda especifica os índices por fatores, conforme Tabela 1.

Tabela 1 Valores de Burnout

|                             | Baixo | Moderado    | Alto  |
|-----------------------------|-------|-------------|-------|
| <b>Burnout</b>              | <1,33 | 1,34 – 2,43 | >2,43 |
| <b>Exaustão Emocional</b>   | <2,0  | 2,1 – 3,19  | >3,20 |
| <b>Cinismo</b>              | <1,0  | 1,01 – 2,10 | >2,20 |
| <b>Eficácia no Trabalho</b> | >4,0  | 4,01 – 4,99 | >5,0  |

Fonte: Mclaurine (2008)

Para o presente estudo foi utilizada uma amostragem estratificada, que segundo Malhotra (2012) é, uma técnica de amostragem realizada em duas etapas, dividir a população em subpopulações e escolhe-los de forma aleatória.

De acordo com Vergara (2000), a população é um conjunto de elementos que possuem as características objeto de estudo. Uma vez que essa pesquisa se propõe a verificar fenômenos que são relativos ao campo do comportamento organizacional, o seu universo é composto por indivíduos que vivenciam o ambiente das organizações.

A partir desse entendimento cabe a descrição da unidade de análise e população a ser estudada. A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), na qual a pesquisa de campo foi aplicada, é uma Instituição Federal de Ensino Superior constituída como Autarquia Especial vinculada ao Ministério da Educação.

Para o cálculo do número mínimo de respondentes foi estabelecido um nível de confiança de 95% e erro padrão de 5%, o tamanho mínimo da amostra obtido foi de 353 questionários, sendo recolhidos na mesma, 511 questionários.

O projeto de pesquisa foi registrado no Gabinete de Projetos (GAP) do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e, posteriormente, foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), no qual foi obtido o parecer favorável ao estudo, registrado sobre número CAAE 12496813.1.0000.5346, atendendo às Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos (Resolução CNS 196/96).

Para análise dos dados foram utilizadas estatísticas descritivas, para caracterização da amostra e das variáveis da escala MBI-GS, análise fatorial e teste de confiabilidade da escala.

### 3. RESULTADOS

Para identificar e caracterizar o perfil dos 511 participantes da pesquisa utilizou-se o método estatístico descritivo, por meio da distribuição das frequências e cálculo das médias, o qual Malhotra (2012) afirma ter por objetivo relacionar o número de participantes identificados com as variáveis pesquisadas.

A caracterização dos respondentes da pesquisa demonstra um leve predomínio do sexo feminino no retorno dos questionários, sendo dos respondentes 57,3% (292) do sexo feminino e 42,7% (218) do sexo masculino. O grau de instrução dos participantes da pesquisa pode ser considerado elevado, já que 37,7% (192) possuem cursos de especialização, 16,5% (84) curso de mestrado, 11,2% (57) Doutorado, 18,3% (93) curso superior completo e somente 16,3% (83) servidores possuem instrução menor que superior completo, o que caracteriza um alto grau de qualificação dos servidores. Este dado é compreensível, uma vez que a realidade da pesquisa foi uma universidade pública federal e a amostra foi composta por docentes e servidores técnicos administrativos que são incentivados a se qualificarem para progredir na carreira.

Quanto à idade dos servidores, houve uma amplitude de 21 até 68 anos, apresentando a maior concentração de pessoas na faixa dos 45 aos 56 anos, com 42,5% (215), seguido de 25,5% (129) na faixa de 33 a 44 anos, 22,5% (114) na faixa de 21 a 32 anos e 9,5% (48) na faixa mais de 57 a 68 anos de idade, demonstrando a composição da pesquisa por pessoas com mais experiência de vida, apresentando uma média de idade de 43,47 anos com um desvio padrão de 10,80 anos, conforme apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 - Características da Amostra

| Variáveis           | Média | Desvio Padrão |
|---------------------|-------|---------------|
| Idade               | 43,47 | 10,80         |
| <b>Sexo</b>         |       | <b>%</b>      |
| Masculino           |       | 42,7          |
| Feminino            |       | 57,3          |
| <b>Escolaridade</b> |       | <b>%</b>      |
| 1º Grau Incompleto  |       | 1,2           |
| 2º Grau Incompleto  |       | 2,4           |

|                     |      |
|---------------------|------|
| 2º Grau Completo    | 5,1  |
| Superior Incompleto | 7,7  |
| Superior Completo   | 18,3 |
| Especialização      | 37,7 |
| Mestrado            | 16,5 |
| Doutorado           | 11,2 |

Fonte: Dados da pesquisa

Na análise das variáveis que compõem a escala MBI-GS, foram detectados que as variáveis referentes à Exaustão Emocional apresentaram médias moderadas de Burnout, somente a EE6 apresentou uma média baixa. Com relação ao Cinismo, duas variáveis CI1 e CI4 apresentaram médias baixas e duas CI2 e CI3 apresentaram médias moderadas, todas com desvio padrão elevados. Quanto a Eficácia no Trabalho a média encontrada nas variáveis foi considerada moderada, aparecendo duas questões ET5 e ET6 com médias altas. Com relação ao desvio padrão apresentado por variáveis, são considerados alto, pois os valores fazem as médias variarem de baixas até altas segundo critérios de análise da escala MBI-GS, conforme demonstra a Tabela 3.

Tabela 3 - Estatística Descritiva da MBI-GS

| Estatísticas descritivas |  |       |               |
|--------------------------|--|-------|---------------|
| Escalas                  | Variáveis  | Média | Desvio padrão |
| MBI-GS                   | EE1 - Sinto-me, emocionalmente, esgotado com o meu trabalho  | 2,37  | 1,76          |
|                          | EE2 - Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho   | 2,98  | 1,75          |
|                          | EE3 - Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho                  | 2,53  | 1,83          |
|                          | EE4 - Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim   | 2,20  | 1,94          |
|                          | EE5 - Sinto-me acabado por causa do meu trabalho   | 1,40  | 1,67          |
|                          | EE6 - Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado  | 2,55  | 2,12          |
|                          | CI1 - Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função                                     | 0,80  | 1,41          |
|                          | CI2 - Sou menos entusiasmado com o meu trabalho  | 1,40  | 1,68          |
|                          | CI3 - Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo                                      | 1,25  | 1,63          |
|                          | CI4 - Duvido da importância do meu trabalho  | 0,71  | 1,32          |
|                          | ET1 - Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho  | 4,69  | 1,52          |
|                          | ET2 - Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho   | 4,59  | 1,50          |
|                          | ET3 - Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.                                 | 4,82  | 1,34          |
|                          | ET4 - Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.                                  | 4,90  | 1,48          |
|                          | ET5 - Na minha opinião, sou bom no que faço  | 5,16  | 1,13          |
|                          | ET6 - No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam. | 5,03  | 1,24          |

Fonte: Dados da pesquisa



Após a análise das médias das variáveis da escala procedeu-se a análise fatorial que corresponde a um conjunto de técnicas estatísticas que procura explicar a correlação entre as variáveis observáveis, simplificando os dados através da redução no número de variáveis necessárias para descrever, ou seja, o propósito principal é definir uma estrutura inerente entre as variáveis da análise (HAIR et al., 2009; PESTANA; GAGEIRO, 2003).

Para a realização da análise fatorial, foi adotado o método exploratório, com a rotação Varimax que consiste no ajuste dos eixos fatoriais para conseguir uma solução fatorial mais simples e pragmaticamente mais significativa. De acordo com Hair et al. (2009) esse método é considerado superior aos outros, por apresentar uma estrutura fatorial simplificada. A utilização deste método de rotação fatorial teve o intuito de maximizar o peso de cada variável dentro de cada fator e como critério de extração foi definida a carga fatorial e a comunalidade abaixo de 0,5.

Referente ao número de fatores optou-se por rodar os dados na análise sem número estabelecido de fatores, de forma livre, com fins de verificar o melhor ajuste dos mesmos. Hair et al. (2009) corrobora com tal escolha e afirma que dessa forma a análise torna-se mais eficiente, pois ela definirá o melhor ajuste dos fatores.

Descritos os procedimentos utilizados, a seguir foi apresentado o detalhamento destas análises para cada escala. Primeiramente foi realizada a análise fatorial para o modelo teórico da pesquisa Burnout, composto por de três fatores (dimensões) Exaustão (EE), Cinismo (CI) e Eficácia no Trabalho (ET).

De acordo com Pestana e Gageiro (2003) para aplicar um modelo fatorial é necessário que haja correlação entre as variáveis, se a correlação é pequena é pouco provável que compartilhem fatores comuns, para isso utilizou-se o procedimento KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) permite aferir a qualidade das correlações. O modelo inicial foi rodado de forma livre, para identificar a fatorabilidade. Esta técnica varia entre 0(zero) e 1(um) e compara as correlações de ordem zero com as correlações parciais observadas entre as variáveis. Quanto mais próximo de 1 for o KMO, melhor é considerado, no entanto, caso o valor seja abaixo de 0,5 significa que não é fatorável.

Neste estudo, o valor do KMO é de 0,883. Também foi verificado o teste de esfericidade de Barlett, que verifica estatisticamente a significância geral de todas as correlações (HAIR et al., 2009). Os valores do teste foram, Chi-Square encontrado 1862,904 com sig 0,000, mostrando que existe correlação entre as variáveis e demonstrando-se fatorável.

Destaca-se que os fatores foram rodados de forma livre com a intenção de deixar com que eles se ajustassem da melhor forma possível. Considerando que o modelo é fatorável, identificou-se, inicialmente, 3(três) fatores que explicam uma variância de 65,21%, apresentando uma variável com carga fatorial e comunalidade abaixo de 0,5. Desta forma, optou-se por realizar a extração da variável EE6 pelo critério da carga fatorial, que explica as correlações entre as variáveis originais e os fatores.

Após a extração da variável EE6, o modelo permaneceu com 3(três) fatores que agora explicavam 67,15% da variância, porém a variável 25, passou a apresentar comunalidade abaixo de 0,5, a comunalidade é explicada por Hair et al. (2009) como a quantia total da variância que uma variável original compartilha com todas as outras variáveis. Sendo assim procedeu-se sua extração, chegando a um modelo com três fatores, explicando uma variância de 69,10% e com todas as variáveis com carga fatorial e comunalidade acima de 0,5. Identificou-se ainda um KMO de 0,870 e um teste de Barlett com Chi-Square de 3734,059 e sig igual a 0,000. A composição dos fatores é apresentada na Tabela 4.

Tabelas 4 – Variáveis por fatores de Burnout

| Variáveis  | Fatores |      |      |
|--|---------|------|------|
|  | EE      | ET   | CI   |
| EE2 - Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho   | 0,88    |      |      |
| EE1 - Sinto-me, emocionalmente, esgotado com o meu trabalho  | 0,83    |      |      |
| EE3 - Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho                  | 0,80    |      |      |
| EE5 - Sinto-me acabado por causa do meu trabalho   | 0,76    |      |      |
| EE4 - Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim   | 0,72    |      |      |
| ET6 - No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam. |         | 0,85 |      |
| ET5 - Na minha opinião, sou bom no que faço  |         | 0,83 |      |
| ET4 - Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.                                  |         | 0,78 |      |
| ET2 - Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho   |         | 0,73 |      |
| ET3 - Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.                                 |         | 0,72 |      |
| CI3 - Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo                                      |         |      | 0,82 |
| CI4 - Duvido da importância do meu trabalho  |         |      | 0,78 |
| CI1 - Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função                                     |         |      | 0,75 |
| CI2 - Sou menos entusiasmado com o meu trabalho  |         |      | 0,75 |

Fonte: Dados da pesquisa

Após a realização da análise fatorial verificou-se a estabilização do modelo em três fatores conforme modelo original, sendo que os fatores agruparam as variáveis conforme a literatura, ou seja, o fator de Exaustão Emocional permaneceu com as questões de EE1, EE2,

EE3, EE4 e EE5 sendo excluída somente a questão EE6 (só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado).

O fator de Cinismo manteve-se sem alterações e o fator Eficácia no Trabalho apresentou as variáveis de ET2; ET3, ET4, ET5, ET6, sendo excluída a variável ET1 (sinto entusiasmado quando realizo meu trabalho). Os resultados apresentam conformidade com a escala original nomeada como MBI-GS.

Após procedeu-se a verificação da confiabilidade da escala que Hair et al. (2009) define como o grau em que um conjunto de variáveis é consistente no que se pretende medir, corroborando Malhotra (2012) acrescenta que a confiabilidade mostra até que ponto as escalas produzem resultados consistentes, livres de erros aleatórios.

Hair et al. (2009) afirma que a confiabilidade é melhor mensurada pelo coeficiente Alfa de Cronbach, que varia de 0 a 1, sendo os valores entre 0,6 a 07 o limite inferior da aceitabilidade. Corroborando Costa (2011) propõem que acima de 0,90 a confiabilidade é excelente, entre 0,80 e 0,89 é ótima, de 0,70 a 0,79 é boa, entre 0,60 e 0,69 é regular e abaixo de 0,60 é inaceitável. Pestana e Gageiro (2003) afirmam que correlações negativas violam o modelo de consistência interna e inviabilizam a utilização do coeficiente de Alfa de Cronbach. Na análise da confiabilidade da escala de Mensuração de Burnout, os itens referentes à Dimensão (fator) de Eficácia no Trabalho (ET) possuem a mensuração de valores reversa as dimensões de Exaustão Emocional (EE) e Cinismo (CI), sendo assim para avaliação de sua confiabilidade, suas variáveis tiveram os valores invertidos, transformando os escores de 0 para 6, de 1 para 5 e assim sucessivamente.

Em seguida foi realizado o cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach para a escala de Mensuração de Burnout que apresentou valor de 0,87, para os 14 itens. Não foi necessária a exclusão de nenhum item por não acrescentar grande ganho à confiabilidade da escala, que segundo Costa (2011) é uma confiabilidade ótima.

Com relação aos fatores da escala, o Alfa de Cronbach da Exaustão Emocional foi 0,89 para os cinco itens; Cinismo 0,87 para os quatro itens e Eficácia no Trabalho 0,86 para seus cinco itens, ou seja, todos considerados com ótima confiabilidade.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Maslach (2003) define o Burnout como uma resposta prolongada a estressores crônicos emocionais e interpessoais no trabalho, resultante da tensão crônica que resulta de

uma incongruência, ou desajuste, entre o trabalhador e o trabalho e sendo independente de profissão, constituído por três dimensões, exaustão emocional, cinismo e senso de ineficácia,

No presente estudo foi realizada a aplicação da escala MBI-GS em uma universidade brasileira através de uma pesquisa estratificada, com 95% de confiança, composta por diversos cargos, validando assim a utilização da MBI-GS, obtendo-se 511 respondentes.

O estudo da síndrome no ambiente organizacional mostrou-se em patamares médios, ligando assim o alerta da necessidade de atenção por parte dos gestores com as consequências que o Burnout gera aos trabalhadores, tais como problemas de saúde e turn-over (SCHAUFELI; BAKKER, 2004), baixa percepção de justiça (SOUSA; MENDONÇA, 2009), estresse emocional (MASLACH 1978).

Quanto à escala, a MBI-GS apresentou-se fatorável, sendo utilizado o método exploratório, com a rotação Varimax e adotados os critérios de carga fatorial ou comunalidade abaixo de 0,5 para a exclusão das variáveis. Sendo extraídas duas variáveis e a escala apresentando no modelo final com três fatores agrupados conforme a literatura da MBI-GS. A MBI-GS neste estudo apresentou uma confiabilidade de 0,87 considerada por Costa (2011) como ótima, para os fatores da escala, EE apresentou um alfa de Cronbach de 0,89, Cinismo de 0,87 e Eficácia no Trabalho de 0,86.

O presente estudo contribui com os estudos de Burnout no trabalho, pois mensurou em uma população geral as médias da síndrome, além de contribuir pela aplicação da MBI-GS de forma inédita em uma universidade federal no Brasil, sendo a amostra composta por uma diversidade de cargos, pois Burnout desenvolve-se independente da ocupação.

Como sugestões para futuros estudos ficam a ampliação da amostra para outros setores além da universidade e estudos de cunho longitudinais, que proporcionem o conhecimento dos fatores que influenciam nos níveis de Burnout e associação a outros fatores do comportamento organizacional que possam estar relacionados e serem causadores desta síndrome que traz consequências aos trabalhadores, organizações e sociedade.

## REFERENCIAS

CAMPOS, J.; CARLOTTO, M. S.; MAROCO, J. Oldenburg Burnout Inventory - Student Version: Cultural Adaptation and Validation into Portuguese. *Psicologia-Reflexão e Crítica*, v. 25, n. 4, p. 709-718, 2012. ISSN 0102-7972. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000314239300010 >.

COSTA, F. J. D. *Mensuração e Desenvolvimento de Escalas: Aplicações em Administração*. 1ª. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda, Rio de Janeiro, 2011. ISBN 9788539901449.

DEMEROUTI, E. et al. The job demands-resources model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, v. **86**, n. 3, p. 499-512, Jun 2001. ISSN 0021-9010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000170878300012 >.

DEMEROUTI, E. et al. The convergent validity of two Burnout instruments - A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, v. **19**, n. 1, p. 12-23, 2003. ISSN 1015-5759. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000181687100002 >.

FERREIRA, R. E. D. D. S. Dissertação de Mestrado. *A organização do trabalho na Unidade de Doenças Infecto-contagiosas e a ocorrência de Burnout nos trabalhadores de Enfermagem*. 2011. Disponível em: < [http://www.btd.uerj.br/tde\\_arquivos/20/TDE-2011-10-18T131135Z-1898/Publico/dissertacao\\_final\\_rita\\_elzi\\_dias\\_de\\_seixas\\_ferreira.pdf](http://www.btd.uerj.br/tde_arquivos/20/TDE-2011-10-18T131135Z-1898/Publico/dissertacao_final_rita_elzi_dias_de_seixas_ferreira.pdf) >.

HALBESLEBEN, J. R. B.; BUCKLEY, M. R. Burnout in organizational life. *Journal of Management*, v. **30**, n. 6, p. 859-879, 2004. ISSN 0149-2063. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000224007800006 >.

JACKSON, S. E.; SCHWAB, R. L.; SCHULER, R. S. Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, v. **71**, n. 4, p. 630-640, Nov 1986. ISSN 0021-9010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:A1986E941300013 >.

LINDBLOM, K. M. et al. Burnout in the working population: Relations to psychosocial work factors. *International Journal of Behavioral Medicine*, v. **13**, n. 1, p. 51-59, 2006. ISSN 1070-5503. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000235943900007 >.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman, 2012. ISBN 9788577809752.

MASLACH, C. The Client Role in Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, v. **34**, n. 4, p. 111-124, 1978. ISSN 1540-4560. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1978.tb00778.x> >.

MASLACH, C. Job Burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, v. **12**, n. 5, p. 189-192, Oct 2003. ISSN 0963-7214. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000185645800009 >.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, v. **52**, p. 397-422, 2001. ISSN 0066-4308. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000167463100017 >.

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

PRUESSNER, J. C.; HELLHAMMER, D. H.; KIRSCHBAUM, C. Burnout, perceived stress, and cortisol responses to awakening. *Psychosomatic Medicine*, v. **61**, n. 2, p. 197-204, Mar-Apr 1999. ISSN 0033-3174. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000079301000012 >.

RAEDEKE, T. D.; SMITH, A. L. Development and preliminary validation of an athlete Burnout measure. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, v. **23**, n. 4, p. 281-306, Dec 2001. ISSN 0895-2779. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000172628600003 >.

RODRIGUES, A. L.; CAMPOS, E. M. P.; VALENTE, G. B. Qualidade de Vida e Burnout em Médicos. In: MEURS, A. M. R. P. L. P. J. A. (Ed.). *Stress e Qualidade de Vida No trabalho*. São Paulo, 2011.

SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B. Job demands, job resources, and their relationship with Burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, v. **25**, n. 3, p. 293-315, May 2004. ISSN 0894-3796. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000220704900001 >.

SCHAUFELI, W. B.; GREENGLASS, E. R. Introduction to special issue on Burnout and health. *Psychology & Health*, v. **16**, n. 5, p. 501-510, 2001. ISSN 0887-0446. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000171388900001 >.

SHIROM, A. Reflections on the study of Burnout. *Work and Stress*, v. **19**, n. 3, p. 263-270, Jul-Sep 2005. ISSN 0267-8373. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000233809000007 >.

SOUSA, I. F.; MENDONÇA, H. Burnout among university professors: Impact of justice perceptions and affective commitment. Burnout em professores universitários: Impacto de percepções de justiça e comprometimento afetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. **25**, n. 4, p. 499-508, 2009. Disponível em: < <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-77953953025&partnerID=40&md5=97c267803151fe3ab0690c3e620ab075> >.

VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. Atlas, 2000. ISBN 9788522426232. Disponível em: < <http://books.google.com.br/books?id=oEjltwAACAAJ> >.

VIEIRA, I. A contribuição da clínica. *Rev. Bras. Saúde Ocupacional*, v. **35**, n. 122, p. 269-276, 2010.