

INSTITUTO
SUPERIOR
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO
DO PORTO
POLITÉCNICO
DO PORTO

M MESTRADO
EM ASSESSORIA DE ADMINISTRAÇÃO

Satisfação laboral, *Engagement* e *Burnout*: estudo de caso no Instituto Federal de Mato Grosso do Sul

Aline Alves da Silva

07/2021

Versão final (esta versão contém as críticas e sugestões dos elementos do júri).



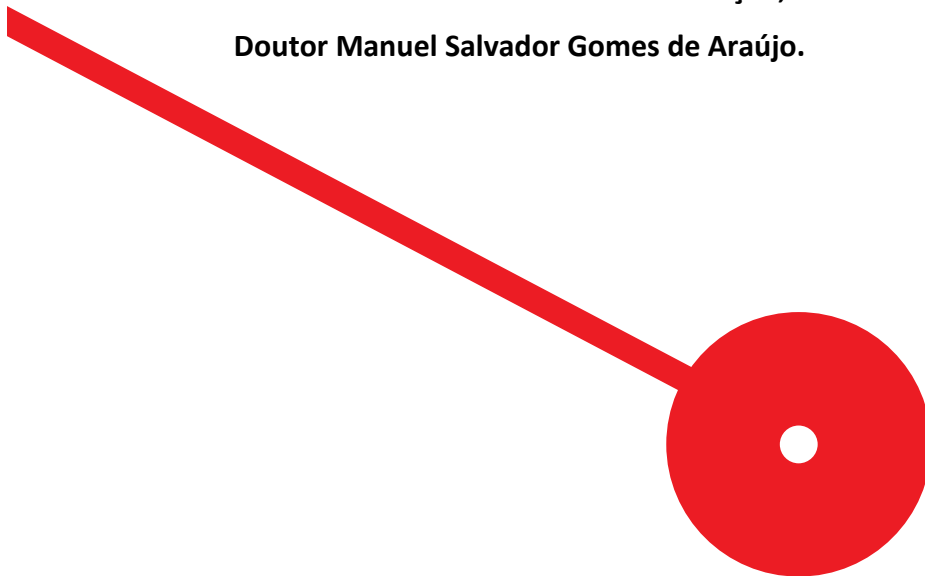
INSTITUTO
SUPERIOR
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO
DO PORTO
POLITÉCNICO
DO PORTO

M MESTRADO
ASSESSORIA DE ADMINISTRAÇÃO

Satisfação laboral, *Engagement* e *Burnout*: estudo de caso no Instituto Federal de Mato Grosso do Sul

Aline Alves da Silva

Dissertação de Mestrado apresentada ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Assessoria de Administração, sob orientação do Professor Doutor Manuel Salvador Gomes de Araújo.



Agradecimentos

Primeiramente a Deus por ter me concedido esse desejo de realizar o mestrado e me ajudado em todos os momentos de dificuldades.

Ao meu esposo Renato de Andrade, agradeço pelo carinho, parceria, apoio, incentivo, paciência e compreensão.

Ao professor e orientador Manuel Salvador, por todo ensinamento, paciência, alegria, disponibilidade e profissionalismo no lecionar.

Ao Instituto Federal de Mato Grosso do Sul (IFMS), pela flexibilidade, e por dar a oportunidade dos servidores se especializarem no exterior.

Ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, pela rapidez no atendimento, e especialmente pela equipe pedagógica muito acolhedora para com seus estudantes.

A todos meus amigos, familiares, e colegas de trabalho, que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste projeto.

“Entreguem todas as suas preocupações a Deus, pois ele cuida de vocês [1Pedro 5:7].”

Resumo:

Mensurar os níveis de satisfação laboral, *engagement* e *burnout*, principalmente naqueles cuja atividade está relacionada ao contato direto com o público, é fundamental para diagnosticar a qualidade do trabalho prestado dos servidores, assim como sua saúde física e mental. Neste sentido, objetivou-se com este trabalho identificar o nível de satisfação laboral, *engagement* e *burnout* dos servidores públicos no Instituto Federal de Mato Grosso do Sul (IFMS). Esse estudo de caso refere-se a uma pesquisa quantitativa, transversal, descritiva, correlacional e preditiva. Foram aplicados 4 questionários, onde 3 foram para os principais temas estudados, e por último o questionário sobre o perfil sociodemográfico da amostra estudada. Para mensurar a satisfação laboral, foi utilizado o questionário Satisfação Laboral S10/12; já para o *engagement*, foi utilizado o questionário *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES); e por último, o Inventário de *Burnout de Maslach* (MBI) para medir o *burnout*. Para avaliar as diferenças entre os grupos formados foram utilizados testes paramétricos (teste T) e não paramétricos (Mann-Whitney) quando existiam duas amostras e o teste não paramétrico de (*Kruskal-Wallis*) quando eram mais de 2 amostras. O coeficiente de *Spearman* também foi avaliado para verificar a existência da associação entre as dimensões satisfação laboral, *engagement* e *burnout*, utilizando o programa *Statistical Package for the Social Sciences* (IBM-SPSS, versão 26). Com uma população de 1304 servidores, obteve-se 413 respondentes, onde foi verificado que os servidores estão com elevada satisfação laboral, e em relação à dimensão *engagement*, 39,71% dos servidores apresentam elevada absorção, 37,77% apresentam médio vigor e 35,11% apresentam baixa dedicação; já em relação à dimensão de *burnout*, 36,06% apresentam baixa realização pessoal (RP), 34,38% apresentam elevada exaustão emocional (EM) e 33,90% apresentam baixa despersonalização (DP). Em relação ao *burnout*, sugere-se a implementação de medidas que aumentem a RP e reduzam os índices de EM por parte do IFMS.

Palavras chave: Servidores Federais, Satisfação Laboral, *Engagement*, *Burnout*.

Dissertação escrita no Português do Brasil

Abstract:

Measuring the levels of job satisfaction, engagement and burnout, especially in those whose activity is related to direct contact with the public, is essential to diagnose the quality of work performed by employees, as well as their physical and mental health. In this sense, the objective of this work was to identify the level of job satisfaction, engagement and burnout of civil servants at the Federal Institute of Mato Grosso do Sul (IFMS). This case study refers to a quantitative, transversal, descriptive, correlational and predictive research. Four questionnaires were applied, of which 3 were for the main themes studied, and finally the questionnaire on the sociodemographic profile of the sample studied. To measure job satisfaction, the Job Satisfaction questionnaire S10/12 was used; for engagement, the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) questionnaire was used; and finally, the Maslach Burnout Inventory (MBI) to measure burnout. To assess the differences between the groups formed, parametric (T test) and non-parametric (Mann-Whitney) tests were used when there were two samples and the non-parametric test (Kruskal-Wallis) when there were more than 2 samples. Spearman's coefficient was also evaluated to verify the existence of an association between the dimensions of job satisfaction, engagement and burnout, using the Statistical Package for the Social Sciences program (IBM-SPSS, version 26). With a population of 1304 civil servants, 413 respondents were obtained, where it was verified that the servants have high job satisfaction, and in relation to the engagement dimension, 39.71% of the servants have high absorption, 37.77% have medium vigor and 35.11% have low dedication; in relation to the burnout dimension, 36.06% have low personal fulfillment (RP), 34.38% have high emotional exhaustion (EM) and 33.90% have low depersonalization (DP). Regarding burnout, it is suggested the implementation of measures that increase the RP and reduce the EM indices by the IFMS.

Key words: Federal Servers, Job satisfaction, Engagement, Burnout.

Dissertation written in Brazilian Portuguese

Índice Geral

Introdução	1
Capítulo I – Enquadramento teórico	6
1.1 Satisfação Laboral	7
1.2 <i>Engagement</i>	11
1.3 <i>Burnout</i>	17
Capítulo II – Metodologia	28
2.1 Problema	29
2.2 Objetivos	30
2.3 Hipóteses	31
2.4 Análises Exploratórias	31
2.5 População e Amostra	32
2.5.1 IFMS	32
2.5.2 Técnicos Administrativos e Docentes	35
2.6 Tipo de Pesquisa e Instrumentos	37
2.6.1 Satisfação laboral	38
2.6.2 <i>Engagement</i>	39
2.6.3 Inventário de <i>Burnout</i>	39
2.7 Procedimento de Recolha e Análise de Dados	41
2.8 Limpeza de Dados	43
2.9 Cuidados Éticos	44
Capítulo III – Apresentação e Discussão dos Resultados	45
3.1 Confiabilidade dos instrumentos	46
3.2 Caracterização da Amostra	47
3.2.1 Sexo	47
3.2.2 Faixa etária	47
3.2.3 Estado civil	48
3.2.4 Formação/habilitação académica e Unidade de atuação	48
3.2.5 Perfil institucional	49
3.2.6 Caracterização docente	50
3.3 Apresentação e Discussão das Hipóteses	51
3.4 Análises Exploratórias	67

3.4.1 Variáveis dicotômicas	67
3.4.2 Testes não paramétricos	68
3.4.2.1 Idade	68
3.4.2.2 Estado civil	71
3.4.2.3 Área científica.....	73
3.4.2.4 Tempo Docente e Tempo no IFMS	75
3.4.2.5 Unidades do IFMS.....	77
3.4.2.6 Escolaridade.....	78
Capítulo IV – Conclusões, Limitações e Implicações de Estudo	81
Referências bibliográficas	86
Anexo I - Questionário Satisfação Laboral	102
Anexo II - Questionário <i>Engagement</i>	103
Anexo III - Questionário <i>Burnout</i>	104
Anexo IV - Questionário - Perfil do Participante - Técnico Administrativo.....	105
Anexo V - Questionário - Perfil do Participante - Docente.....	106
Anexo VI – Outputs referentes às análises: satisfação laboral, <i>engagement</i> e <i>burnout</i>.....	107

Índice de Figuras

Figura 1 - Instituições que compõem a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e a lista de suas unidades distribuídas pelos diferentes estados do Brasil.	33
Figura 2 - Áreas de Abrangência dos Campi no estado de MS.	34
Figura 3 - Distribuição da amostra conforme nível de Satisfação laboral.	52
Figura 4 - Distribuição da amostra conforme nível de <i>engagement</i>	55
Figura 5 - Nível de <i>engagement</i> nas variáveis: vigor, dedicação e absorção.	56
Figura 6 - Distribuição da amostra conforme nível de <i>burnout</i>	59
Figura 7 - Nível de <i>burnout</i> nas variáveis: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.	60
Figura 8 - Análise preditiva da dimensão <i>engagement</i> em função da satisfação laboral.	64
Figura 9 - Correlação entre Satisfação Laboral e <i>Engagement</i>	65
Figura 10 - Análise preditiva da dimensão <i>burnout</i> em função da satisfação laboral no trabalho.	66
Figura 11 - Correlação entre satisfação laboral e <i>burnout</i>	66
Figura 12 - Comparações de pares de idade na dimensão <i>engagement</i>	69
Figura 13 - Boxplot das faixas de idade na dimensão <i>engagement</i>	69
Figura 14 - Comparações de pares de idade na dimensão <i>engagement</i> (n=413).	70
Figura 15 - Boxplot das faixas de idade na dimensão <i>burnout</i>	70
Figura 16 - Comparações de pares de idade na dimensão <i>burnout</i> (n=413).	71
Figura 17 - Comparações de pares do estado civil na dimensão <i>engagement</i>	72
Figura 18 - Boxplot dos pares do estado civil na dimensão <i>Engagement</i> e <i>Burnout</i>	72
Figura 19 - Comparações de pares do estado civil na dimensão <i>engagement</i> e <i>burnout</i> (n=413).	73
Figura 20 - Comparações de pares da área científica.	73
Figura 21 - Comparações de pares da área científica na dimensão <i>engagement</i> (n=413).	74
Figura 22 - Boxplot dos pares da área científica na dimensão <i>engagement</i>	74
Figura 23 - Comparações de pares do Tempo docente e Tempo no IFMS.	75
Figura 24 - Boxplot dos pares do Tempo no IFMS na dimensão Satisfação Laboral e <i>Engagement</i>	75
Figura 25 - Comparações de pares do Tempo no IFMS (n=413).	76

Figura 26 - Comparações de pares das unidades do IFMS.....	77
Figura 27 - Boxplot dos pares das unidades do IFMS na dimensão Satisfação Laboral e <i>Engagement</i>	77
Figura 28 - Comparações de pares das unidades do IFMS nas dimensões Satisfação Laboral e <i>Engagement</i>	78
Figura 29 - Comparações de pares da escolaridade.....	79
Figura 30 - Boxplot das comparações de pares da escolaridade na dimensão <i>engagement</i>	79
Figura 31 - Comparações de pares de escolaridade do IFMS na dimensão <i>Engagement</i>	80

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Conceitos de Satisfação Laboral.....	9
Tabela 2 - Dimensões do <i>engagement</i> e suas características.....	13
Tabela 3 - Variáveis facilitadoras do <i>burnout</i>	19
Tabela 4 - Sintomas característicos da síndrome de <i>burnout</i>	20
Tabela 5 - Distribuição da População Acessível.....	35
Tabela 6- Disciplinas e cargos dos servidores do IFMS (Docentes e Técnicos Administrativos).	36
Tabela 7 - Alfa de <i>Cronbach</i> : Satisfação Laboral, <i>Engagement</i> e <i>Burnout</i>	46
Tabela 8 - Distribuição dos participantes por sexo.....	47
Tabela 9 - Distribuição dos participantes por faixa etária	48
Tabela 10 - Distribuição dos participantes por estado civil.....	48
Tabela 11 - Distribuição dos participantes por Formação Acadêmica e Unidade de atuação. 49	
Tabela 12 - Caracterização da amostra de acordo com o Perfil Institucional (n=413).....	50
Tabela 13 - Caracterização Docente	51
Tabela 14 - Satisfação Laboral dos servidores do IFMS	54
Tabela 15 - <i>Engagement</i> dos servidores do IFMS	57
Tabela 16 - Associação entre Satisfação Laboral e as variáveis <i>Engagement</i> e <i>Burnout</i>	63
Tabela 17 - Associação entre <i>Engagement</i> e <i>Burnout</i> (coeficiente de correlação).....	64
Tabela 18 - Médias e grau de significância entre as variáveis: <i>engagement</i> e <i>burnout</i>	67

Lista de abreviaturas

CEFET	Centros Federais de Educação Tecnológica
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná
CONEP	Conselho Nacional de Ética e Pesquisa
UWES	<i>Utrecht Work Engagement Scale</i>
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
SUAP	Sistema Unificado de Administração Pública
PTSD	Transtorno de Estresse Pós-Traumático
IFMS	Instituto Federal de Mato Grosso do Sul
SPSS	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>
OMS	Organização Mundial de Saúde
MEC	Ministério da Educação
MBI	<i>Maslach Burnout Inventory</i>
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CNS	Conselho Nacional de Saúde
ASD	Transtorno de Estresse Agudo
EM	Exaustão Emocional
DP	Despersonalização
RP	Realização Pessoal
MS	Mato Grosso do Sul
FG	Função Gratificada

A busca pelo conhecimento dos aspectos positivos e negativos no ambiente de trabalho é tema recorrente dentro do sistema administrativo de instituições públicas de ensino. Sendo assim, é importante que se compreenda os fatores que influenciam o desempenho e sucesso nos mais variados tipos de trabalho no funcionalismo público. Desta maneira, a forma como as instituições lidam, compreendem e desenvolvem as pessoas pertencentes de seu ativo intelectual, reflete na conquista ou fracasso dos resultados que se deseja obter dentro e fora do seu ambiente de trabalho (Farfán, Penã, Fernández-Salineró, & Topa, 2020).

Uma das formas de se avaliar o bem-estar do indivíduo no seu trabalho, bem como suas motivações e prazer nas realizações de suas atividades é por meio da satisfação laboral¹ e do *engagement*² dos trabalhadores. Observa-se que indivíduos satisfeitos e *engaged*³, encontram-se em vantagem competitiva com outros colaboradores não satisfeitos e não *engaged*, trazendo benefícios para a instituição. Logo, colaboradores com desgaste físico e emocional, que se encontram pouco motivados e insatisfeitos com seu trabalho, podem ser identificados como tendo síndrome de *burnout*, visto como oposto de uma relação contínua de bem-estar no ambiente de trabalho, levando a uma maior probabilidade de ineficiência produtiva (Farfán et al., 2020).

Os professores e técnicos administrativos das instituições federais de ensino estão envolvidos em diferentes interações sociais com seu público, logo, é importante para eles estabelecerem um bom relacionamento, a fim de criar um ambiente de aprendizagem positiva e com baixos níveis de estresse. No entanto, as atividades de ensino, assim como seu processo organizacional é considerada uma ocupação de trabalho emocional (Hargreaves, 2000), podendo esses funcionários experimentar altos níveis de estresse, insatisfação no trabalho e restrições em seu bem-estar psicológico (Atmaca, Rızaoğlu, Türkdoğan, Yaylı, 2020). Dessa maneira, a percepção de como os servidores⁴ vêem a estruturação dos processos organizacionais, as remunerações e gratificações, a distribuição das tarefas e recursos, e as relações e tratamento com seus superiores, pode afetar seu estado emocional e físico, bem como pode desencadear sentimentos que levam ao estresse psicológico (Schuster, Dias & Battistella, 2014). Em relação ao estresse, Guido, Costa, Oliveira e Umann (2011, p. 2) dizem:

¹ O termo satisfação laboral ou satisfação no trabalho apresentam o mesmo sentido, no entanto, o termo mais utilizado nesta dissertação é o satisfação laboral.

² O termo *engagement* foi o escolhido para esta dissertação, que quando traduzido significa engajamento.

³ O termo *engaged* foi o escolhido para esta dissertação, que quando traduzido significa engajado.

⁴ A palavra servidores tem o mesmo sentido de colaboradores ou trabalhadores de uma organização.

Sabe-se que o estresse no modo de vida atual tornou-se importante e é reconhecido como um dos riscos ao bem-estar psicossocial do indivíduo, relacionado, por vezes, a alterações no estado de saúde. E, ainda, pode colocar em risco a saúde dos membros da organização e pode ter como consequências no desempenho do profissional baixa moral, alta rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho.

Entre os docentes, além das percepções já citadas que podem levar a um estresse psicológico, podem-se referir ainda, o aumento de carga horária de trabalho, salas superlotadas, pouca valorização profissional, alunos indisciplinados e condições de trabalho com pouco suporte e recurso material (Bertaci, Santos, Coelho, & Suda, 2011; Dalcin & Carlotto, 2017; Dalcin & Carlotto, 2018). De acordo com McLean, Taylor & Jimenez (2019), o comprometimento dos professores com o tempo e a eficácia na sala de aula são influenciados por uma combinação de fatores internos (pessoais) e externos (local de trabalho, política). De acordo com Maslach, “a síndrome de *burnout* refere-se à exaustão emocional e física, despersonalização e redução da realização pessoal, que pode ocorrer entre indivíduos no seu ambiente de trabalho” (Maslach, 1982, p. 3). Conforme Maroco e Tecedero (2009), a exaustão emocional é entendida como uma “sobresolicitação ou esgotamento dos recursos emocionais, morais e psicológicos da pessoa” (p.227). O caminho para o esgotamento é geralmente caracterizado pelo entusiasmo nos estágios iniciais da profissão, deixando seu lugar para altos níveis de estresse, decepção, apatia e, finalmente, uma diminuição dramática na disposição para socializar (Atmaca, Rızaoğlu, Türkdoğan, Yaylı, 2020).

No trabalho, muitas empresas fecharam as portas levando ao aumento de desempregados em muitas regiões do globo (Narayanamurthy & Tortorella, 2021). Aqueles que não perderam os seus empregos, tiveram que realizar suas atividades de forma remota, confinados dentro de casa. Muitos dentro a população, tiveram que realizar tarefas simultâneas como cuidar de crianças, da casa, havendo assim grande mudança na vida diária e no desempenho de suas funções. Portanto, observa-se que a pandemia da COVID-19 implicou em mudanças significativas nas organizações de trabalho, afetando diretamente as atividades de seus empregados. Graves e Karabayeva (2020) observaram que os profissionais de recursos humanos, estão preocupados com essas mudanças comportamentais dos seus colaboradores, podendo influenciar o bem-estar emocional, cognitivo e físico, impactando nos resultados que se desejam obter.

No campo da educação, tanto para docentes quanto para os administrativos de universidades e

institutos federais, o surto da COVID-19 desencadeou uma realidade de trabalho totalmente impactante por meio das atividades remotas/virtuais. A infraestrutura inadequada, ausência de ambiente de trabalho (relação direta entre colaboradores e alunos), além que dependendo da localização geográfica do trabalhador (que no Brasil é composto por uma grande parcela em áreas com acesso limitado a tecnologias de conexão) as atividades remotas podem afetar a produtividade e engajamento dos colaboradores, levando à entrega de resultados de baixa qualidade. Sendo assim, muitas instituições universitárias brasileiras e centro de pesquisas por todo país, tiveram que se adaptar às novas realidades para que não paralisasse completamente suas atividades, como cancelamento e adiamento de reuniões antes presenciais, eventos importantes, restrições de viagens, relacionamento com seus colaboradores, aulas virtuais, tudo isso no âmbito de enfrentamento das limitações impostas pela pandemia.

Em relação ao papel das instituições federais de ensino no Brasil, estas, por meio da sua gestão de recursos humanos, devem buscar soluções médicas e psicológicas que possam assistir aos servidores que apresentam agravos na saúde devido ao trabalho, de maneira que aumente a satisfação e o *engagement* desses servidores na execução de suas tarefas. Poucas pesquisas têm investigado os níveis de satisfação laboral, *engagement* e *burnout*, conjuntamente, entre servidores técnicos administrativos e docentes nas instituições federais de ensino no Brasil. Consequentemente, nenhuma pesquisa que envolva o estudo conjunto das três dimensões foi relatada para as instituições de ensino federal no Mato Grosso do Sul. Sendo assim, objetivou-se com este trabalho identificar o nível de satisfação laboral, *engagement* e *burnout* dos servidores tanto da classe dos técnicos administrativos quanto dos docentes da instituição de ensino público, Instituto Federal de Mato Grosso do Sul (IFMS).

Em relação aos objetivos específicos, estes tem como pontos principais; 1) mapear e descrever as características sociodemográficas dos servidores; 2) Identificar o nível de satisfação laboral dos servidores; 3) Identificar o nível de *engagement* dos servidores; 4) Identificar o nível de *burnout* dos servidores; 5) analisar a associação entre a satisfação laboral e *engagement* dos servidores; 6) analisar a associação entre o *engagement* e o *burnout* dos servidores; 7) analisar a associação entre a satisfação laboral e o *burnout* dos servidores; e 8) Comparar diferentes grupos sociodemográficos relativamente às variáveis principais.

Para o presente estudo foram formuladas seis hipóteses, onde cinco buscam responder ao objetivo geral e aos objetivos específicos, sendo elas: *Hipótese 1*: Espera-se que o nível de

satisfação laboral dos servidores seja elevado atendendo ao valor da escala usada; *Hipótese 2*: Espera-se que o nível de *engagement* dos servidores seja elevado atendendo ao valor da escala usada; *Hipótese 3*: Espera-se que o nível de *burnout* dos servidores seja baixo atendendo ao valor da escala usada; *Hipótese 4*: Espera-se que exista uma associação positiva e estatisticamente significativa entre satisfação laboral e *engagement*, sendo negativa e estatisticamente significativa entre satisfação laboral e *burnout*, assim como entre *burnout* e *engagement*; *Hipótese 5*: Prevemos que, se o valor da satisfação laboral dos servidores for mais elevado então o *engagement* será mais elevado; e *Hipótese 6*: Prevemos que, se o valor da satisfação laboral dos servidores for mais elevado então o *burnout* será mais baixo.

Esta pesquisa está dividida em quatro capítulos, sendo os dois primeiros: I) o primeiro capítulo refere-se ao enquadramento teórico, onde serão apresentados conceitos de principais autores, estudos sobre as temáticas envolvidas em relação à satisfação laboral, *engagement* e *burnout*; II) o segundo capítulo envolve a parte metodológica, onde serão apresentados os métodos utilizados para a aplicação de questionários, recolha e análise dos dados.

Em relação aos dois últimos capítulos: o terceiro (III) refere-se à apresentação e discussão dos resultados, onde serão apresentados e discutidos simultaneamente. Em relação aos resultados, estes envolvem a caracterização sociodemográfica da amostra, hipóteses e análises exploratórias; já o último capítulo (IV) mostra qual foi a conclusão, quais foram os resultados encontrados na pesquisa, assim como sugestões de melhorias para a gestão institucional e sugestão de trabalhos futuros.

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Neste capítulo serão abordados os principais conceitos e fundamentos sobre a satisfação laboral, o *engagement* e o *burnout*, que serão fundamentais para a compreensão do assunto. Além dos conceitos, serão apresentados estudos realizados que estão relacionados ao tema, para que posteriormente sejam feitas as análises e considerações.

1.1 Satisfação Laboral

McAllister, Harris, Hochwarter, Perrewé e Ferris (2017) propuseram que a satisfação no trabalho, ou satisfação laboral, é o estado emocional de um indivíduo devido à experiência de trabalho, feliz ou positivo gerado na avaliação ou experiência de trabalho. Farfán, Peña, Fernández-Salineró e Topa (2020) definem que a satisfação no trabalho é entendida como um estado emocional positivo que reflete uma resposta afetiva ao trabalho e indica como o indivíduo se sente em relação aos diferentes aspectos do seu dia a dia. Loi e Ngo (2010) também afirmam que a satisfação é de imensa importância para os trabalhadores e para as organizações, para obter vantagem competitiva sustentável em todas as profissões. A satisfação laboral ganhou espaço nos ambientes organizacionais pois gera efeitos relacionados a produtividade, motivação, lealdade e desempenho empresarial (Vargas & Teixeira, 2018).

A satisfação no trabalho pode ser vista como um importante instrumento na qualidade do serviço dos indivíduos, devido à associação entre a produtividade e o ambiente de trabalho, no qual o conhecimento é compartilhado e a comunicação institucional e a resolução de problemas são favorecidas (Naguib, Baruffini & Maggi, 2019). Além disso, o bem-estar do funcionário também é relevante para as organizações, pois ajuda a explicar fenômenos como absenteísmo, rotatividade e comprometimento organizacional (Pujol-Cols & Dabos, 2018). Por fazer parte de um campo multidisciplinar de estudo, representado por variadas disciplinas, como economia, psicologia, sociologia, e de diferentes perspectivas (Chitra & Karunanidhi, 2021), a satisfação no trabalho apresenta uma literatura com vários conceitos e definições, tanto no objeto do estudo quanto nas abordagens adotadas. Em relação a rotatividade como um fenômeno que tem ligação com o bem-estar, Pierantoni, Vianna, França, Magnago & Rodrigues (2015, p. 638) referem que:

A rotatividade ou turnover define a flutuação de profissionais, expressa pela relação entre as admissões e os desligamentos da mão de obra profissional contratada, ocorridos de forma voluntária ou não, em determinado período [...] De forma

genérica, a rotatividade produz custos elevados de várias naturezas, tais como: de recrutamento e seleção para reposição de pessoal; de treinamento do recém -admitido; e de desligamento. Ademais, além dos custos diretos, a rotatividade gera impactos de tempo e de recursos que incluem perda de produtividade e de capital intelectual, e desmotivação das pessoas.

O comprometimento organizacional é definido como a relação ou integração dos objetivos entre o indivíduo e a organização, onde a identidade da pessoa é vinculada para as organizações (Sowmya e Panchanatham, 2011). Segundo Salancik (1977, como citado em Sowmya e Panchanatham, 2011, p. 19) compromisso organizacional é definido como “um estado de ser em que um indivíduo torna-se vinculado por ações e crenças que sustentam as atividades e envolvimento”. Ainda conforme Sowmya e Panchanatham, o comprometimento organizacional é definido como a força da identificação do indivíduo, assim como seu envolvimento em relação a uma determinada organização, sendo caracterizado por três fatores psicológicos: 1) desejo de permanecer em uma organização; 2) disposição para exercer esforços consideráveis em seu nome; e 3) crença e aceitação de seus objetivos e valores.

Em relação ao absentéismo, este, por sua vez, conforme Araújo (2009, p. 147) é conceituado “como sendo todas as ausências do trabalhador durante o período normal de trabalho a que está obrigado independentemente das suas causas e de se converterem ou não em faltas justificadas”, e pode ser visto pela combinação de dois fatores, sendo o primeiro, a oportunidade de estar presente no local de trabalho, onde a doença pode ser uma justificativa para o absentéismo, enquanto o segundo fator diz respeito à motivação do indivíduo para ir ao local de trabalho, onde esta é condicionada pelo grau de satisfação com o trabalho, ou pela pressão imposta para que o indivíduo esteja presente no trabalho. Ainda conforme Araújo (2009), as normas sociais, as medidas tomadas pelas organizações, de forma a punir aquilo que consideram como absentéismo ilegítimo estão relacionadas a pressão exercida para que o indivíduo esteja no trabalho.

Conforme observado na Tabela 1, a satisfação laboral não se trata de um único conceito definido, mas sim de um conjunto de respostas psicológicas multidimensionais, em que cada indivíduo analisa seu posto de trabalho, gerando assim respostas com componentes cognitivos ou avaliativas, afetivos ou emocionais (Raposo, 2015). Essas respostas podem ser de natureza intrínseca e extrínseca. As de natureza intrínseca são as advindas dos sentimentos de prazer

resultantes do trabalho, como a excitação, autonomia, responsabilidade e oportunidade, já as extrínsecas estão relacionadas às recompensas externas, como o salário, benefícios, oportunidades, entre outros (Oliveira, 2018).

Tabela 1 - Conceitos de Satisfação Laboral

Conceito descrito	Autores
Sentimento referente a um estado de emoção positiva ou prazerosa que resulta da satisfação derivada de diferentes aspetos e fatores do trabalho, tais como o salário, as condições de trabalho, o reconhecimento, as relações interpessoais, entre outros.	Devi e Nagini (2013, p. 50)
A satisfação é apenas composta por sentimentos afetivos em face de uma determinada função ou trabalho específico em contexto laboral.	Kooij, Jansen, Dikkers e De Lange (2010)
A satisfação de cada colaborador está dividida em duas partes: a externa, referente às condições do trabalho e a interna, associada ao desempenho das funções e tarefas em si por parte dos colaboradores.	Diestel; Wegge e Chmidt, (2014)
Referem que esta se trata de um conjunto de respostas psicológicas multidimensionais no que diz respeito ao posto de trabalho de cada colaborador, sendo que essas respostas podem apresentar componentes cognitivas ou avaliativas e afetivas ou emocionais.	Judge; Hulin e Dalal (2009)

Fonte: Adaptado de Raposo (2015).

Por se tratar de um sentimento que envolve pensamentos e emoções, para obter a satisfação, o indivíduo faz uso de mecanismos comparativos e avaliativos. Por meio dos mecanismos comparativos, o indivíduo compara suas expectativas em relação aos seus resultados provenientes de seu trabalho, assim, quando o resultado esperado condiz com as expectativas, nasce no indivíduo um sentimento de contentamento, o qual os psicólogos nomeiam como um estado psicológico agradável (Martins, 2018). Por meio dos mecanismos avaliativos, o indivíduo avalia o seu ambiente de trabalho de modo positivo, ou negativo, sendo que, quando a avaliação é positiva, é sinal de que o mesmo se sente satisfeito com o local de trabalho (Queiroz, 2018). Os estudiosos argumentaram que um trabalhador feliz é um trabalhador produtivo, entretanto, as evidências não são conclusivas a esse respeito (Cranny, Smith, & Stone, 1992; Murtza, Gill, Aslan, e Noor 2020). Portanto, os pesquisadores desenvolveram várias escalas para medir a satisfação no trabalho.

Segundo Van Praag e Ferrer-i-Carbonell (2008), a satisfação no trabalho depende de vários atributos dos valores do trabalho, considerando assim vários subdomínios, dividindo-os em satisfação com as perspectivas de promoção, pagamento total, relações com supervisores,

segurança no emprego, oportunidades para tomar a iniciativa, o trabalho em si e horário de trabalho. Os autores observaram que a satisfação geral no trabalho é positiva e estatisticamente significativa, afetada pelos subdomínios: pagamento total, relações com supervisores, segurança no trabalho, trabalho em si, promoção e jornada de trabalho. Seus resultados também mostraram que o conteúdo do trabalho em si, o pagamento e o conforto com a qualidade da supervisão têm os maiores pesos na explicação da satisfação geral no trabalho, assim como possibilidades de promoção aumentam o nível de satisfação.

Santis, Florensa, Gáname e Moncarz (2021), observaram que oito subdomínios estão positivamente associados à satisfação geral no trabalho, sendo eles: 1) pagamentos; 2) benefícios indiretos; 3) ambiente geral de trabalho; 4) relacionamento com supervisores; 5) desafio intelectual; 6) responsabilidades do trabalho; 7) possibilidade de desenvolvimento profissional; e 8) jornada de trabalho. Além disso, a análise econométrica do estudo mostrou que a satisfação geral no trabalho e seus subdomínios são afetados de forma diferente pelas características individuais, contexto social e econômico, traços de personalidade, contexto ocupacional, situação no trabalho, entre outros. Jacoby e Corwin-Renner (2021) referem que existem muitos atributos que influenciam a satisfação laboral, sendo os benefícios e ambiente de trabalho alguns dos atributos considerados positivos, mostrando assim, que os salários, a educação profissional, a oportunidade de promoção, a assistência médica e a aposentadoria são alguns dos benefícios específicos do local de trabalho.

Gazioglu e Tanselb (2006) propõem uma relação não linear entre idade e diferentes valores de satisfação no trabalho; de modo que os jovens podem sentir-se satisfeitos por terem pouca experiência no mercado de trabalho para avaliar seu desempenho, enquanto na outra extremidade, à medida que os indivíduos envelhecem, as aspirações podem cair após a constatação de que as opções disponíveis são mais limitadas.

Jacoby e Corwin-Renner (2021), pesquisaram a satisfação no trabalho de professores nos Estados Unidos. Os autores identificaram que atributos do local de trabalho, como salário e apoio à formação profissional, tiveram papel importante no nível da sua satisfação. Fogaça e Coelho Junior (2015) referem que a satisfação no trabalho consiste na “totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações e é mensurada pelo grau de contentamento com a natureza do trabalho, com os colegas do trabalho, com promoções, com a chefia e com o salário”.

Yoke e Panatik (2016) estudaram o papel da satisfação ocupacional como mediadora na relação entre inteligência emocional e desempenho no trabalho no setor educacional. O resultado do estudo forneceu suporte significativo para a noção de que a relação premeditada entre inteligência emocional e desempenho no trabalho é mediada pela satisfação. Os fatores intrínsecos demonstraram mais suporte em comparação aos fatores extrínsecos de satisfação no trabalho.

Maheshwari (2020), em estudo exploratório realizado em escolas públicas da região do Vietname do Sul, para entender a influência do estilo de liderança transformacional e transacional no nível de satisfação de trabalho em professores, mostraram uma relação positiva entre o estilo de liderança transformacional e uma relação negativa do estilo de liderança transacional na satisfação e desempenho profissional dos professores. Os resultados indicaram ainda que a satisfação no trabalho atua como uma variável mediadora entre o estilo de liderança do diretor e atuação dos professores.

Araújo, Miranda e Pereira (2017), em pesquisa com professores da área de contabilidade, no Brasil, buscaram identificar a predominância de satisfação ao longo de sua trajetória profissional. Os resultados evidenciaram que o sentimento de satisfação foi predominante nos docentes dos cursos de Ciências Contábeis, pois a maioria dos docentes “gosta da profissão” e, em geral, “sente-se satisfeita com a profissão”.

1.2 Engagement

O trabalho produz bens e serviços, sendo resultado de dispêndio de energia tanto física quanto mental, que além de contribuir para a manutenção e desenvolvimento da sociedade como um todo, satisfaz as necessidades individuais e o bem-estar pessoal (Araújo, Sena, Viana & Araujo, 2005). Ainda em relação ao trabalho, “este foi associado a algo negativo, ao sacrifício, por exemplo”, no entanto “atualmente o trabalho é visto como fonte de prazer e diversão” (Obregon, 2017, p. 34). No trabalho, o termo *engagement*, utilizado dentro do ambiente organizacional, vem sendo estudado por diferentes estudiosos no contexto mundial, com definições não consensuais e muitas evoluções ao longo dos tempos. O primeiro autor a definir e mensurar o termo *engagement* foi Willian Kahn, em 1990, em seu artigo intitulado *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work*. Para este estudioso os profissionais envolvidos afetivamente com o trabalho fazem melhor uso das suas capacidades físicas, emocionais, cognitivas e mentais no desempenho das suas funções.

O conceito de *engagement* no trabalho é definido como “algo positivo, gratificante e relacionado ao trabalho” (Hoigaard, Giske & Sundsli, 2012, p. 3). A palavra *engagement* quando traduzida para o português do Brasil significa noivado, no entanto, o termo utilizado em muitos trabalhos brasileiros para *engagement* no trabalho é engajamento no trabalho, pois conforme Mercali e Costa (2019, p. 6), “Vigor, dedicação e abdoção são, assim, três dimensões mensuráveis que pertencem ao conceito de engajamento”. De acordo com Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), o *engagement* é caracterizado por energia, envolvimento e eficácia, os opostos diretos das três dimensões do *burnout*, a saber: 1) exaustão; 2) cinismo; e 3) ineficácia. Enquanto González-Romá, Schaufeli, Bakker e Lloret (2006) apoiam a ideia de que as duas dimensões centrais do *burnout*, exaustão e cinismo, são construtos opostos ao do *engagement* (Chen, Richard, Boncoeur & Ford Jr., 2020).

Vários fatores contribuem para elevar o nível de *engagement*, dentre eles, a comunicação no ambiente organizacional e o nível de satisfação laboral (Abraham, 2012; Mishra, Boynton & Mishra, 2014). Conforme Paredes (2020), o tipo de comunicação que está intrínseco nas empresas tem um elevado impacto no compromisso profissional, ou seja, quanto mais forte for a comunicação interna dirigida, maior será a construção de confiança e comprometimento com os colaboradores, levando por sua vez a um alto nível de *engagement*. Araújo e Esteves (2016, p. 77) dizem que “o *engagement* profissional elevado é uma enorme vantagem competitiva para as organizações. Vários estudos evidenciam que o envolvimento no trabalho está relacionado com a supervisão e avaliação do desempenho, bem como a obtenção de resultados financeiros”.

Oliveira (2020) traduz que os benefícios advindos do *engagement* podem ser divididos em dois níveis, sendo eles o individual e o organizacional. No individual, o *engagement* tem um papel essencial na promoção da saúde do trabalhador, pois origina atitudes e comportamentos positivos face ao trabalho, estimula comportamentos pró-ativos, desempenho de excelência, incrementa a motivação intrínseca e estimula a aprendizagem. No nível organizacional, o *engagement* estimula comportamentos organizacionais positivos, orienta na persecução de políticas de gestão de recursos humanos e desta forma, coopera para o êxito da organização. Salanova e Schaufeli (2009) definem que a avaliação do *engagement* no trabalho é composta por um componente comportamental-energético (vigor), um componente emocional (dedicação) e um componente cognitivo (absorção). Essas dimensões básicas são definidas conforme a Tabela 2, como:

Tabela 2 - Dimensões do *engagement* e suas características

Dimensões	Características
Vigor	Altos níveis de energia; Persistência; Desejo de esforçar-se no trabalho; Resiliência mental, considerando-se as atividades laborais.
Dedicação	Estar plenamente concentrado (involved) na realização do trabalho; Inspiração; Orgulho; Desafio; Objetivo; Significado; Entusiasmo.
Absorção	Estar plenamente concentrado e feliz na realização do trabalho; Sensação de que o tempo passa "voando"; Dificuldade de desligar do trabalho;

Fonte: Adaptado de Porto-Martins, Basso-Machado e Benevides-Pereira (2013).

O conceito de *engagement* define a relação do agente com a sua atividade profissional de uma maneira positiva e motivacional. As três dimensões, vigor, dedicação e absorção são vantajosas para ambos os lados envolvidos, estrutura organizacional e colaborador, gerando assim fatores competitivos (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008). Outros autores caracterizam *engagement* no trabalho como um estado psicológico, associado a um estado afetivo emocional, motivacional e social positivo, sendo assim, o indivíduo sente prazer em realizar suas atividades sempre relacionadas ao trabalho, levando as pessoas a um sentimento de realização persistente no tempo (Kobernovicz & Stefano, 2020; Porto-Martins, Basso-Machado & Benevides-Pereira, 2013).

Os trabalhadores estão mais *engaged* no trabalho em situações em que estão psicologicamente mais disponíveis (Saks, 2006). Colaboradores *engaged* têm altos níveis de energia, são entusiasmados com seu trabalho e muitas vezes estão totalmente imersos em seus empregos de tal forma que o tempo passa despercebido (Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008). Se a disponibilidade for um preditor positivo de engajamento (Saks, 2006), qualquer fator que atrapalhe essa disponibilidade afeta negativamente o vigor e a dedicação do trabalhador no desempenho de sua tarefa ou função. Colaboradores *engaged* frequentemente experimentam emoções positivas (isto é, felicidade, alegria e entusiasmo), criam seu próprio trabalho e recursos pessoais e transferem seu engajamento para outros (Bakker & Demerouti, 2008). Esses colaboradores têm um bom desempenho e estão dispostos a ir além (Bakker et

al., 2008). Além disso, colaboradores *engaged* têm um senso de conexão enérgica e eficaz com suas atividades de trabalho, percebendo-se como capazes de lidar bem com as demandas de seus empregos (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006).

Chen et al. (2020), avaliaram como o *engagement* no trabalho ajuda a prever a exaustão emocional. Os autores concluíram que indivíduos com diferentes graus de consciência e estabilidade emocional podem apresentar resultados emocionais distintos quanto ao *engagement* no trabalho. Além de que pessoas conscientes são mais capazes de se manter engajadas no trabalho sem ficarem exaustas, assim como trabalhadores instáveis que não são conscienciosos enfrentam dificuldades quando *engaged* no trabalho. Em suas pesquisas os autores definiram consciência como o desejo de alguém por resultados como realização, automotivação e eficácia, bem como sua ordem, confiabilidade e cautela (LePine, Colquitt, & Erez, 2000). Da mesma forma, indivíduos emocionalmente estáveis devem ser mais capazes de permanecer calmos na presença de demandas de trabalho difíceis do que seus pares menos estáveis emocionalmente (Grant & Langan-Fox, 2007). Ainda em relação ao indivíduo, Martins (2013, p. 30) diz que “Um trabalhador *engaged* não é um trabalhador *workaholic*⁵ porque não é obcecado pelo trabalho, embora gastem muitas horas a trabalhar e vão para além do que lhes é pedido não negligenciam a sua vida particular e social fora do trabalho”.

Os níveis de *engagement* podem ser mensurados dentro de qualquer organização. Para isso, é utilizado o questionário *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) (Esteves, 2013). A UWES é uma medida amplamente utilizada que avalia o *engagement* no trabalho (Meng & Jin, 2017). Até o momento, o UWES foi traduzido para 23 idiomas diferentes e aplicado em uma variedade de contextos culturais (Vallières, McAuliffe, Hyland, Galligan & Ghee, 2017). Fazem parte deste instrumento questões como: “No trabalho sinto-me forte e vigoroso” para avaliar a dimensão vigor, “Sou entusiasta no meu trabalho” para avaliar a dimensão dedicação e “Sinto-me implicado no meu trabalho” para avaliar a dimensão absorção. Portanto, o UWES é composto por três dimensões avaliativas, sendo o vigor, a dedicação e a absorção, que centralizam nas experiências positivas vivenciadas no ambiente de trabalho (Salanova & Schaufeli, 2007). Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006, ressaltam que o vigor descreve a disposição de perseverar diante dos obstáculos no local de trabalho ou a disposição de continuar a investir esforços no trabalho quando confrontado com um desafio. A dedicação implica em um forte envolvimento no trabalho e, por meio desse trabalho, a pessoa

⁵ *Workaholic* = trabalhadores viciados em trabalho (Serva & Ferreira, 2006).

experimenta um senso de desafio, orgulho e inspiração (Schaufeli & Bakker, 2003). Colaboradores com níveis elevados de dedicação veem seu trabalho como significativo e inspirador. Por fim, a absorção é definida como estar felizmente absorvido e concentrado no próprio trabalho, onde o tempo parece passar muito rapidamente e onde a pessoa tem dificuldade em se desligar do trabalho (Schaufeli & Bakker, 2003).

Nos últimos meses do ano de 2020, outro fator que pode interferir no *engagement* no trabalho de diversas áreas de atuação foi a pandemia da COVID-19, que representa um grande desafio a sociedade, afetando empresas e instituições em todo o mundo, tanto nos aspectos técnicos quanto físicos, e com repercussões sociopsicológicas nunca antes vistas (Carnevale & Hatak, 2020). Ruiz-Frutos, Ortega-Moreno, Allande-Cussó, Ayuso-Murillo, Domínguez-Salas e Gómez-Salgado (2021) avaliaram os efeitos do COVID-19 na saúde física e mental de trabalhadores não ligados à saúde e a relação desses fatores no *engagement* no trabalho, em um coletivo de trabalhadores, excluindo-se trabalhadores da área da saúde durante o período de confinamento na Espanha, diferenciando aqueles que trabalham fora de casa, por pertencer a atividades consideradas essenciais, e aquelas que tinham que trabalhar em casa. Os autores observaram que o nível geral de *engagement* está associado ao nível de sofrimento psíquico. Em níveis baixos de *engagement*, há porcentagens mais altas de angústia (77,9%) do que em níveis intermediários (62,8%) e altos (55,8%). Essa mesma tendência é observada tanto no grupo de trabalhadores que trabalham fora de casa quanto entre os que trabalham em casa.

Muitos entrevistados afirmaram que, durante a pandemia, a carga de trabalho aumentou (Ruiz-Frutos et al., 2021). Isso pode ser parcialmente explicado por ter que atender a uma maior demanda doméstica, pelo fechamento de creches ou por ter que conciliar trabalho com atividades da casa, encontrando uma associação entre o engajamento no trabalho e as demandas domésticas (Chen & Fellenz, 2020). Os autores concluíram que os maiores percentuais de sofrimento psíquico são encontrados com baixos níveis de *engagement* em suas três dimensões: vigor, dedicação e absorção. Além disso, ao analisar as associações do sofrimento psíquico com as diferentes dimensões do teste (sexo, idade e local de trabalho), pode-se dizer que o maior vigor reduz o percentual de casos com sofrimento psíquico. Dentre as variáveis relacionadas ao ambiente de trabalho, maior percepção de estresse está associada a maior sofrimento psíquico, sendo este significativamente reduzido no caso de estar engajado no trabalho ou não ter percebido aumento dos conflitos de trabalho durante a pandemia.

Meynaar, Ottens, Zegers, Mol e Horst (2021), objetivaram estudar o *burnout*⁶ e sua associação com o engajamento no trabalho e a resiliência entre intensivistas holandeses na crise do COVID-19. Dos 162 entrevistados, 63 (38,9%), 82 (50,6%) e 17 (10,5%) foram classificados como tendo alto, intermediário e baixo *engagement* no trabalho. Não foram encontrados fatores de risco significativos para *burnout* ou envolvimento no trabalho nas características pessoais ou relacionadas ao trabalho. Os autores observaram que *burnout* e *engagement* foram negativamente correlacionados (R de Pearson = -0,706, R² = 49,8%, p <0,001). *Burnout* e resiliência também foram negativamente correlacionados (R de Pearson = -0,569, R² = 32,3%, p <0,001). Resiliência e engajamento foram positivamente correlacionados (R de Pearson = 0,533, R² = 28,4%, p <0,001). De acordo com a American Management Association, os níveis de engajamento podem ser melhorados, mesmo em períodos difíceis, se as empresas tomarem cuidado e tomarem as decisões certas no momento certo (Chanana & Sangeeta, 2020). De acordo com o estudo, níveis mais altos de *engagement* estão ligados a uma maior produtividade e resultados financeiros mais saudáveis. Em tempos bons ou ruins, o engajamento dos trabalhadores deve ser uma das principais prioridades das organizações (Vickers, 2019). Chanana e Sangeeta, (2020, p.4) em seus estudos sobre *engagement* no trabalho em períodos pandêmicos destacaram que:

“De acordo com o *The Guardian*, o envolvimento dos colaboradores ajuda a aumentar as atitudes positivas fortes entre as pessoas em relação ao trabalho e à organização em tempos difíceis. Compromisso organizacional, satisfação no trabalho e cidadania organizacional são os fatores que desempenham um papel importante para compor o engajamento dos colaboradores. [...] Para aumentar o engajamento dos colaboradores em tempos difíceis, as organizações devem envidar mais esforços para que os colaboradores sintam que sua organização está genuinamente interessada neles (Robertson, 2012). [...]. Um plano de comunicação eficaz influencia os colaboradores a se envolverem em seu trabalho e a cumprirem seus objetivos em tempos difíceis. [...] somente a liderança pode fazer maravilhas por meio do engajamento dos colaboradores por meio de um plano de comunicação eficaz. [...] durante o período difícil, pacotes de benefícios adicionais e estruturas de pagamento justas e comparáveis devem ser dados a seus colaboradores para mantê-los engajados.”

Observa-se, portanto, que o bom relacionamento dos líderes com seus subordinados, assim

⁶ Este conceito será trabalhado no tópico a seguir.

como as ações das empresas no suporte aos seus colaboradores para o desenvolvimento de suas atividades por meio do auxílio de tecnologias, capacitação por meio de encontro virtuais, e outros, podem aumentar o *engagement* dos colaboradores durante períodos de pandemia. Chanana e Sangeeta (2020) dizem que mais do que em qualquer outro momento, a liderança, em tempos difíceis, precisa ser mais visível, assumindo responsabilidades e motivando os liderados.

1.3 Burnout

De acordo com Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), o *burnout* é uma resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho. O termo *burnout* foi descrito pela primeira vez por Herbert Freudenberger, em 1974, que era um psicólogo. Em seu artigo, ele analisou a insatisfação com o trabalho, relacionada ao estresse. O autor observou que o esgotamento se manifesta em muitas formas e sintomas diferentes que variam de pessoa para pessoa e que normalmente ocorre cerca de um ano depois de alguém ter começado a trabalhar numa instituição, porque é precisamente nessa altura que um número de fatores começa a entrar em jogo. Em meados dos anos 70, o termo *burnout* surgiu nos Estados Unidos conforme Lopes e Pêgo (2016), sendo que esse termo se trata de uma composição de *burn* = queima e *out* = exterior, Codo e Vasques-Menezes (1999) referem que o termo *burnout* surgiu “como uma metáfora para exprimir o sentimento de profissionais que trabalham diretamente com pacientes dependentes de substâncias químicas”. Mais tarde, foi conceituado como uma síndrome psicológica em resposta a estressores interpessoais crônicos no trabalho (Diaz, et al., 2021).

Posteriormente, Maslach, Jackson e Leiter (1996), definiram a síndrome de *burnout* como a combinação de três sintomas, sendo: 1) exaustão emocional excessiva, que representa uma dimensão de estresse individual; 2) desligamento do trabalho ou despersonalização, que representa um contexto interpessoal onde a despersonalização é uma resposta insensível às pessoas que recebem seus serviços; e 3) sensação de ineficácia ou baixa realização pessoal, que representa a autoavaliação no que diz respeito a um declínio nos sentimentos de competência e realização bem-sucedida no trabalho com as pessoas (Maslach et al., 2001). Conforme Dalcin e Carlotto (2018, p. 142), a síndrome de *burnout* constitui-se em quatro dimensões:

- 1) Ilusão pelo trabalho, que traduz o desejo do indivíduo de atingir suas metas de

trabalho, assim, fazendo da atividade uma fonte de realização pessoal; 2) Desgaste psíquico, que se refere ao esgotamento físico e emocional ocasionado por ter de lidar diariamente com pessoas que apresentem ou, ainda, que causem problemas; 3) Indolência, caracterizada por atitudes negativas e distanciamento para com seus clientes, demonstrando insensibilidade perante os problemas aos quais necessita atender; 4) Culpa, caracterizada pelo surgimento de sentimentos de culpabilização que a pessoa desenvolve por manifestar atitudes e comportamentos não condizentes com as normas internas e cobranças sociais do seu papel profissional.

Em relação à exaustão emocional, esta refere-se à sensação de não poder dar mais de si a nível pessoal, sensação de estar sobrecarregado emocionalmente e esgotado, sendo estes relacionados aos aspectos individuais e emocional, e quando quando esta se intensifica leva ao surgimento de doenças (Dapper, Obregon, Lopes & Zanini, 2020). De acordo com Silva e Oliveira (2019, p. 3), a percepção de suporte organizacional pelo indivíduo está fortemente relacionado a síndrome de *burnout*, sendo definida como “crenças e expectativas do indivíduo sobre reconhecimento e retribuições por parte da organização pelo seu serviço prestado”. Ainda conforme o autor, a percepção de suporte organizacional prediz especialmente a dimensão da exaustão emocional. Conforme Silva e Oliveira (2019, p.3) a exaustão emocional pode ser reduzida “melhorando o suporte social por parte de colegas e supervisores, regulando o processo de trabalho da organização, por meio de políticas claras de divulgação de informações, atualização e planejamento”.

Como resultado de sentimentos e atitudes negativas, a despersonalização no indivíduo se apresenta prevalecendo com o distanciamento em relação às pessoas, havendo assim a dissimulação afetiva, onde o indivíduo afetado pode apresentar também, alienação, ansiedade, desmotivação e irritabilidade (Massa, Silva, Sá, Barreto, Almeida, & Pontes, 2016). Ainda conforme Massa et al. (2016), a “redução de realização pessoal no trabalho, ou decepção no ambiente de trabalho é caracterizada pela tendência do trabalhador a se autoavaliar de forma negativa, se sentir incapaz, insuficiente, desmotivado e com baixa autoestima” (p.181).

O Ministério da Saúde do Brasil define a síndrome do esgotamento profissional como uma resposta prolongada a estressores emocionais e crônicos de relacionamento interpessoal no trabalho, que afeta predominantemente prestadores de serviços de saúde que estão em contato direto com os usuários, incluindo profissionais da educação (Mota, Giannini, Oliveira, Paparelli, Dornelas & Ferreira, 2019). “O estresse no trabalho está frequentemente associado

com síndrome de *burnout*, que é especificamente uma síndrome de exaustão relacionada ao trabalho que surge quando o indivíduo usou todos os recursos disponíveis para lidar com estressores” (Boujut, Dean, Growselle e Cappe, 2016, p. 2). A síndrome de *burnout* impacta negativamente a vida familiar e a qualidade de vida. Fatores relacionados ao indivíduo e associados a um maior risco de síndrome de *burnout* incluem abuso de álcool, tabagismo, diabetes tipo 2 e doença cardiovascular (Melamed, Shirom, Toker, Berliner, & Shapira, 2006), estando também associada a um risco aumentado de suicídio (Wall et al., 2014).

O fenômeno do stress e, em especial o estresse relacionado ao ambiente de trabalho, tem merecido grande atenção por parte dos estudos científicos (Esteves, 2013; Silva et al., 2017). Nesse sentido, observa-se uma mudança no ambiente corporativo, visando alterar a forma como os indivíduos vivenciam suas funções no ambiente de trabalho. Segundo Hall & Galbraith (2019), apesar das grandes corporações investirem em tecnologias, que facilitam o desempenho produtivo dos colaboradores, estas ainda constituem um ambiente fértil para o desenvolvimento de síndromes relacionadas ao estresse, como o *burnout*. Além disso, outros fatores também podem contribuir para o desenvolvimento da síndrome de *burnout*, conforme demonstrado na Tabela 3.

Tabela 3 - Variáveis facilitadoras do *burnout*

Características			
Trabalho	Organizacionais	Pessoais	Sociais
<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de ocupação - Tempo de profissão - Tempo de instituição - Trabalho noturno ou por turnos - Relacionamento entre colegas - Relação profissional-clientes - Tipo de cliente - Conflito de papel - Ambiguidade de papel - Suporte organizacional - Satisfação - Controle - Responsabilidade - Pressão - Possibilidade de progresso - Percepção de iniquidade - Conflitos com valores pessoais 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente físico - Burocracia - Institucionais - Clima - Mudanças organizacionais - Comunicação - Autonomia - Recompensa - Segurança 	<ul style="list-style-type: none"> - Idade - Sexo - Habilidades literárias - Filhos - Personalidade - Sentido de coerência - Motivação - Ideais 	<ul style="list-style-type: none"> - Suporte social - Suporte familiar - Cultura - Prestígio

Fonte: Adaptado de Pereira, Jiménez-Moreno, Kurowski, Amorim, Cartollo, Garrosa e González (2010).

Como observado na Tabela 3, adaptado de Pereira, Jiménez-Moreno, Kurowski, Amorim,

Cartollo, Garrosa e González (2010), vários fatores relacionados às organizações podem contribuir para que o indivíduo desenvolva a síndrome de *burnout*. Nesse sentido, podemos destacar que tanto *engagement*, quanto o *burnout* estão associados ao ambiente de trabalho, porém com uma correlação inversa, já que o *burnout* está relacionado às características pessoais, organizacionais e sociais não alcançadas e o *engagement* aos níveis de satisfação do indivíduo.

Conforme Roncato (2007) uma das consequências percebidas quando o indivíduo está com *burnout*, é falta de sensibilidade ao se dirigir às pessoas que convivem no mesmo ambiente de trabalho, incluindo também usuários e clientes. Nesse sentido, Silva et al. (2017) referem que devido a um estresse ocupacional crônico, a síndrome de *burnout* afeta profissionais que trabalham para prestar assistência a outras pessoas. Em relação às manifestações sintomatológicas do *burnout*, esta pode apresentar três dimensões de sintomas, sendo a física, a comportamental, o psíquico e o defensivo, conforme demonstrado na Tabela 4.

Tabela 4 - Sintomas característicos da síndrome de *burnout*

Físico	Comportamental
Fadiga constante e progressiva Distúrbios do sono, distúrbios do sistema respiratório, dores musculares ou osteomusculares, cefaleias, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, disfunções sexuais e alterações menstruais nas mulheres	Negligência ou excesso de escrúpulos, irritabilidade, incapacidade para relaxar, dificuldade na aceitação de mudança, incremento da agressividade, aumento do consumo de substâncias, comportamento de alto risco e suicídio.
Psíquicos	Defensivos
Falta de atenção, concentração, lentidão do pensamento, impaciência, alterações de memória, sentimento de alienação, sentimento de insuficiência, baixa autoestima, dificuldade de autoaceitação, astenia, desânimo, disforia, depressão, desconfiança e paranóia	Tendência ao isolamento, perda do interesse pelo trabalho (ou até pelo lazer), absenteísmo, ironia e cinismo.

Fonte: adaptado de Pereira et al. (2010).

Como refere Pereira et al. (2010), os sintomas podem não se manifestar na totalidade nem com a mesma intensidade, sendo que o número, grau e tipo de manifestações vão depender de fatores individuais, como predisposição genética, as experiências socioeducacionais, fatores ambientais relacionados ao local de trabalho. Estes sintomas também são característicos de estados de stress, no entanto, no que se referem aos distúrbios defensivos, estes são mais frequentes nos processos de *burnout* (Pereira et al., 2010).

Pelo fato da síndrome de *burnout* desenvolver-se em um contexto laboral e estar relacionada

às características pessoais, as intervenções devem ser centradas no indivíduo e nas melhorias do ambiente organizacional. Nesse sentido, Roncato (2007) refere que uma das formas de prevenir ou aliviar o *burnout* está na introdução planejada de lazer no cotidiano, onde a atividade de lazer coerente com a personalidade da pessoa afetada tem relação positiva com a satisfação laboral, saúde e no bem-estar geral.

Assim como o *engagement*, o *burnout* também pode ser mensurado por meio de questionários, dentre os quais temos: *Burnout Measure* (BM) de Pines e Aronson (1988), *Staff burnout Scale for Health Professionals* (SBS – HP) de Jones (1980), *Job burnout Inventory* (JBI) de Ford, Murphy e Edwards (1983), *Teacher burnout Scale* (TBS) de Seidman e Zager (1986 – 1987), *Teacher Attitude Scale* (TAS) de Farber (1984), sendo que a escolha de cada instrumento avaliativo pode variar de acordo com a profissão desenvolvida pelo indivíduo, ou atividade desenvolvida. Todas as versões utilizam uma escala de Likert de 7 (sete) pontos indo de “0” como “nunca” a “6” como “todos os dias”, para medir a frequência com que o indivíduo vivencia sentimentos característicos do *burnout*. No total de 22 itens, 9 avaliam a dimensão exaustão emocional, 5 a despersonalização e 8 a reduzida realização profissional. É considerada uma pessoa em *burnout* aquela que obtém altas pontuações em exaustão emocional e despersonalização, associadas à reduzida realização profissional (Pereira et al., 2010).

Observando os grandes impactos que o *burnout* causa no indivíduo, Christine Maslach e Susan Jackson em 1986, desenvolveram um instrumento para mensurar e padronizar o *burnout*, conhecido como *Maslach Burnout Inventory* (MBI). O MBI é atualmente o instrumento de pesquisa mais amplamente utilizado para medir o *burnout* (Greenglass, 2007). O MBI possui três subescalas que medem três aspectos diferentes do *burnout*. Estes são exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal. Conforme Silva e Oliveira (2019, p. 6), em relação à exaustão emocional (EM), a síndrome de *burnout* (SB) “se inicia por essa dimensão que, posteriormente causa a despersonalização, como uma defesa para amenizar o sentimento de exaustão [...] gerando, conseqüentemente, sentimentos de baixa realização e envolvimento pessoal”, sendo a EM considerada a primeira etapa e fator central para a SB (Tamayo & Tróccoli, 2002). Em relação ao MBI, este utiliza a escala de autoavaliação que se iguala ao tipo Likert, onde cada questão existem sete possibilidades de classificação.

Em 1996 foi desenvolvido o *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS),

adaptado para trabalhadores em geral. Dessa forma o MBI-GS define *burnout* como uma crise no relacionamento com o trabalho, não necessariamente como uma crise de relacionamento com as pessoas. No MBI-GS, a despersonalização é substituída pela medição do cinismo, uma atitude indiferente ou distante em relação ao trabalho. Como resultado, Greenglass (2007), observou que: em todas áreas do *burnout* os professores são vulneráveis, pois demonstram exaustão emocional pois comparam o início de sua carreira com o atualidade e percebem que não são capazes de se doar aos alunos como no início. A despersonalização/cinismo ocorre quando os professores desenvolvem atitudes cínicas e negativas, sendo às vezes insensíveis aos alunos, pais ou colegas de trabalho. Ainda conforme Greenglass, em relação a realização pessoal, esta diminui quando percebe-se a ineficácia ao ajudar os alunos ou a aprender a cumprir outras responsabilidades dentro do ambiente escolar. Em geral, professores esgotados apresentam menos simpatia aos alunos, tem menor comprometimento com seu trabalho e menor tolerância a interrupções na sala de aula.

Outras duas versões de *burnout* por Maslach são observadas na área da saúde (MBI-HSS) e outra versão como instrumento nas relações educacionais (MBI-ES), (Maslach et al., 1996) reforçam que existem correlações fracas a moderadas entre as subescalas das versões apresentadas (Maroco & Tecedor, 2009).

Maroco e Tecedor (2009), avaliaram a escala de *burnout* em um universo amostral de 654 estudantes universitários com base na mensuração do *Maslach Burnout Inventory Student*. Os autores observaram que a escala de *burnout* obteve uma adequada validade, sendo um instrumento sensível, válido e confiável na avaliação da síndrome de *burnout* em estudantes universitários.

Moss, Good, Gozal, Kleinpell e Sessler (2016), relatam que a síndrome de *burnout* surgiu como um grande impedimento para a manutenção de um ambiente de trabalho saudável, e embora qualquer trabalhador possa estar propenso a desenvolver esta síndrome, o *burnout* tem sido mais extensivamente estudado nas profissões de serviços humanos (por exemplo, médicos, enfermeiras, professores), que envolvem um contato direto com outras pessoas (Maslach et al., 1996).

Martini, Arfken, Churchill e Balon (2004), avaliaram o nível de *burnout* em oito diferentes especialidades médicas. Os autores encontraram uma taxa global de resposta ao *burnout* de 50%, com limites de 27% e 75%, dependendo das especialidades. As diferenças entre as

especialidades não tiveram significância estatística em seu estudo. A taxa mais alta de 75% foi observada em ginecologia-obstetrícia. As seguintes frequências de *burnout* foram as seguintes: 63% para medicina interna, 63% para trabalhadores em neurologia, 60% em oftalmologia, 50% para dermatologia, 40% para médicos de cirurgia geral, 40% em psiquiatria e a taxa mais baixa, de 27% foi encontrado para medicina de família. Os fatores de risco identificados para *burnout* foram: humor individual, estresse familiar adicional, estado civil de solteiro, insatisfação com o corpo docente clínico e o primeiro ano de residência médica.

Com base em vários estudos, aproximadamente 25% a 33% dos enfermeiros de cuidados intensivos manifestam sintomas de *burnout* grave e até 86% têm pelo menos 1 dos 3 sintomas clássicos (Moss et al., 2016). Shanafelt, Boone, Tan, Dyrbye, Sotile, Satele, West, Sloan e Oreskovich (2012) relataram que até 45% dos médicos de cuidados intensivos tiveram sintomas de *burnout* grave. Garcia et al. (2014), em estudos com médicos pediatras intensivos, observaram a prevalência de *burnout* em 71%, sendo mais que o dobro da taxa em pediatras gerais. Em comparação com outros tipos de médicos, os médicos de cuidados intensivos têm a maior prevalência de *burnout*, seguidos de perto pelos médicos de medicina de emergência (Moss et al., 2016).

Enfermeiros e médicos estão particularmente expostos aos riscos da síndrome de *burnout* porque sua exposição ao trabalho é geralmente alta, com longas jornadas de trabalho e um alto nível de exigência e sobrecarga de trabalho (Alharbi, Jackson & Usher, 2020). Neste sentido, não só na área da saúde, mas também em outros campos de atuação profissional, a pandemia COVID-19, levantou dois grandes desafios: o impacto psicológico do confinamento na população em geral e o impacto na saúde mental dos profissionais de saúde.

No Brasil, apesar da escassez de dados, o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN por suas iniciais em espanhol) relatou o esgotamento físico e mental como os principais sintomas do *burnout* (Gomes & Gomes, 2021). A porcentagem de enfermeiras com altos níveis de exaustão foi significativamente alta durante a primeira fase da pandemia COVID-19, em comparação com o período pandêmico anterior (Salazar et al. 2020).

Raudenská et al., (2020), visando explicar o potencial impacto da COVID-19 no bem-estar mental dos profissionais de saúde, descreveram alguns termos psicológicos relacionados a esses profissionais para melhor compreender problemas subjacentes associados ao COVID-

19. Entre esses destaca-se o trauma psicológico (emocional), transtorno de estresse agudo (ASD), transtorno de estresse pós-traumático (PTSD) e Lesão moral.

O trauma psicológico (emocional) é uma forma de dano à psique que ocorre como resultado da experiência de um único evento traumático ou de múltiplas recorrências de eventos traumáticos. ASD e PTSD podem se desenvolver após um trauma, o que prejudica a capacidade da pessoa de lidar com essa experiência. Existem quatro categorias de sintomas de PTSD (Greinacher, Derezza-Greeven, Herzog, & Nikendei, 2019). Eles podem vir na forma de pensamentos intrusivos, evitação de lembretes (ou seja, evitando lugares ou atividades que podem trazer de volta memórias intrusivas), sentimento e pensamento negativo (ou seja, medo contínuo, raiva, culpa), bem como excitação e sintomas reativos (problemas com concentração, sono ou explosões de raiva). Lesão moral é o termo utilizado para definir sofrimento psíquico resultante de ações, ou falta delas, que violam o código de ética ou moral (Shay, 2014). Isso pode levar a pensamentos negativos intensos sobre si mesmo ou outras pessoas, e intensos sentimentos de nojo, culpa ou vergonha. É possível que, devido à falta de recursos que ocorreu em alguns países durante o surto da COVID, os profissionais possam enfrentar decisões difíceis quando se trata de escolher quem, ou seja, requer suporte de vida, ou a necessidade de recusar visitas de familiares e amigos de pacientes doentes (Rosenbaum, 2020). Uma revisão sistemática realizada recentemente destaca que o nível de comprometimento da saúde mental dos profissionais de saúde que faziam parte das equipes de linha de frente do COVID-19 variou de médio a alto, destacando como principais sintomas: ansiedade, depressão, preocupação e insônia, além de alto nível de estresse (Gomes & Gomes, 2021).

O esgotamento docente pode afetar as metas pedagógicas e o ambiente educacional, na medida em que esses profissionais vivenciam um processo de desumanização e apatia, o que pode contribuir para agravos à saúde (resultando em depressão), absenteísmo, aposentadorias precoces e intenção de deixar a profissão (Mota et al., 2019; Smetackova, Viktorova, Martanova, Pachova, Francova & Stech, 2019). Carlotto e Palazzo (2006), ressaltam que numerosos estudos demonstram taxas crescentes de rotatividade de pessoal, absenteísmo e licenças por doença entre professores em vários níveis educacionais nas últimas décadas, em associação com uma incidência crescente de problemas de saúde mental que afetam os professores.

Numerosos estudos demonstram taxas crescentes de rotatividade de pessoal, absenteísmo e

licenças por doença entre professores em vários níveis educacionais nas últimas décadas, em associação com uma incidência crescente de problemas de saúde mental que afetam os professores (Carlotto & Palazzo, 2006). A saúde mental é afetada por diversos estressores ocupacionais relacionados ao trabalho docente, onde se destacam dentre eles: demanda alta de alunos por sala, pouca valorização profissional, alunos indisciplinados, as más condições de trabalho, o acúmulo de funções sociais, as expectativas familiares e a falta de participação nas decisões institucionais (Bertaci, Santos, Coelho, & Suda, 2011; Dalcin & Carlotto, 2017; Dalcin & Carlotto, 2018). Capelo (2010, p. XIII) ao realizar um estudo sobre o estresse, *coping* e a auto-eficácia em professores que trabalham na Ilha da Madeira, em Portugal, destaca que as fontes de estresse envolvem:

[...] comportamentos inadequados ou indisciplina dos alunos como geradores de stress elevado, seguindo-se o trabalho burocrático/administrativo, as políticas inadequadas, e as pressões de tempo e excesso de trabalho. Posicionado em quinto lugar surge o estatuto da carreira docente e, por fim, as diferentes capacidades e motivações dos alunos.

Mota et al. (2019), avaliaram a associação entre a síndrome de *burnout* e a provável presença de distúrbios vocais em professores de uma escola pública de ensino fundamental do interior de Sergipe no Brasil. Os autores concluíram que a síndrome de *burnout* estava associada à presença de provável distúrbio de voz. Dos 208 professores, 76,9% eram mulheres, 77,9% eram da zona rural e 64,4% apresentavam probabilidade de apresentar distúrbio de voz. Os professores com mais de 15 anos de carreira tinham quase o dobro de probabilidade de ter um distúrbio de voz. Dos sintomas listados de Índice de Triagem para Distúrbio de Voz, os mais prevalentes foram: garganta seca (88,1%), rouquidão (84,4%) e cansaço ao falar (82,1%). Dentre as subescalas de *burnout*, a exaustão psíquica foi a mais comum (30,3%). As análises revelaram que o provável distúrbio de voz estava associado à exaustão psíquica de *burnout*.

Os achados de exaustão psíquica entre os professores nos estudos de Mota et al. (2019), devem ser entendidos como consequência do esgotamento emocional e físico causado pela atividade docente, que inclui diversos estressores psicossociais, alguns relacionados à natureza da função docente e outros relacionados ao institucional e contextos sociais. Carlotto (2002), reforça que o professor que trabalha sob pressão deve desenvolver comportamentos de autocuidado, como praticar melhor postura corporal ou projeção vocal, podendo acabar adotando, inadvertidamente, estratégias que causam fadiga física e mental.

Outros estudos como de Batista, Carlotto, Coutinho e Augusto (2010) com professores da rede escolar de João Pessoa, no Brasil, constataram que 33,6% dos professores avaliados relataram alto nível de exaustão emocional, 43,4% relataram baixo desempenho profissional e 8,3% relataram alto nível de despersonalização. Além disso, os professores tenderam a associar esses sentimentos à sobrecarga de trabalho na profissão docente, dedicação exclusiva à docência e ao sentimento de que a profissão era estressante.

Santana, Marchi, Junior, Girondoli e Chiappeta (2012) identificaram correlação entre a síndrome de *burnout* em professores e as condições de trabalho que interferiam na saúde, sendo que os professores relataram sentir rouquidão e dores em membros superiores ao final do dia. Zhang, Zhao, Xiao, Zheng, Xiao, Chen e Chen (2014) realizaram pesquisa com professores chineses e verificaram que a exaustão emocional e a despersonalização estiveram associadas à presença de ansiedade na população estudada. O *burnout* está associado a inúmeras experiências e resultados negativos para os professores. Isso inclui mudanças no humor e no bem-estar, conforme ilustrado pelo aumento da irritabilidade e sintomas de doença mental (Capone, Joshanloo & Park, 2019; Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006). O *burnout* também afeta a probabilidade de um professor permanecer em seu trabalho (Billingsley & Bettini, 2019). Isso porque pode resultar em aumento do absenteísmo, menor comprometimento com o trabalho e aumento das intenções de rotatividade (Brouwers & Tomic, 2000).

Schaufeli e Enzmann (1998) relataram que os professores apresentaram os maiores níveis de exaustão emocional em comparação com outras profissões. É importante observar isso, pois o esgotamento é um problema crônico que pode prejudicar a qualidade do desempenho dos professores e impactar suas interações com os alunos, resultando em resultados negativos para o desempenho dos alunos (Mérida-López & Extremera, 2017). Neste sentido, Madigan e Kim (2021), em seus estudos sobre a síndrome de *burnout* e o desempenho acadêmico dos alunos, mostram que docentes com *burnout* podem afetar os alunos que eles ensinam. Estudos sobre a relação entre os níveis de *burnout* e idade em professores não apresentam resultados conclusivos. Por exemplo, um estudo descobriu que professores mais velhos relataram menor exaustão emocional e maior percepção de realização pessoal do que professores mais jovens (Droogenbroeck, Spruyt & Vanroelen, 2014), enquanto outros estudos revelaram associações não significativas entre *burnout* e idade (Van Der Doef & Maes, 2002).

Com relação ao sexo, poucos estudos relataram diferenças estatisticamente significativas nos níveis de *burnout*. Mesmo quando a relação era significativa, eles tendem a ser bastante fracos (Schaufeli & Greenglass, 2001; Schaufeli et al., 2006). Alguns estudos mostraram que as professoras são mais suscetíveis ao *burnout* do que os homens. Capone, Joshanloo e Park (2019), relataram que professores com níveis mais altos de *burnout* relataram níveis mais altos de depressão.

Outro fator importante foi a pandemia da COVID-19, que trouxe desafios substanciais para indivíduos e sociedades. Como parte disso, os professores têm enfrentado estressores significativos em relação ao seu trabalho. A pandemia exigiu uma mudança muito repentina para o aprendizado à distância, e os professores foram chamados para apoiar o desenvolvimento acadêmico e o bem-estar dos alunos durante essa mudança, ao mesmo tempo em que enfrentam adversidades e estresse em suas próprias vidas (Collie, 2021).

A pandemia do Coronavírus potencializou síndromes como a de *burnout*, aumentando a exaustão emocional (mental) e física no aspecto da vida de várias pessoas e refletindo em vários níveis de nossa sociedade, dada por estresse excessivo causado pelas mudanças estruturais no trabalho, com a família e outros (Queen & Harding, 2020). Barros et al. (2020) em pesquisa realizada no Brasil, apontaram que adultos no Brasil tinham níveis elevados de ansiedade e depressão durante a pandemia. Os resultados entre 45.161 mil entrevistados demonstraram que 40,4% se sentiam tristes ou deprimidos, 52,6% se sentiam ansiosos ou nervosos, 43,5% relataram o aparecimento de problemas de sono e 48,0% tinham um problema de sono antes da pandemia que foi piorado. Zhang, Wang, Jahanshahi, Li & Schmitt (2021), em pesquisas online com 638 adultos no Brasil, observaram que 52% dos adultos apresentavam níveis de estresse mental leve ou moderado e 18,8% sofrimento grave. Sendo que os adultos do sexo feminino, mais jovens, com maior escolaridade e menos exercitados relataram níveis mais elevados de angústia. A exposição do enquadramento teórico que esta dissertação se propunha expressar termina, sendo a sequência deste a metodologia utilizada.

O capítulo que se segue abordará a metodologia utilizada nesta pesquisa. Dentro do subtópico problema, objetivos, hipóteses e análises exploratórias, serão apresentados os objetivos gerais e específicos, as hipóteses a serem analisadas e as análises exploratórias. No quinto subtópico será apresentada a população e a amostra, sendo feito uma descrição sobre a instituição pesquisada e amostra de trabalhadores, assim como seus cargos e áreas de atuação. Os últimos subtópicos apresentarão o tipo de pesquisa e os instrumentos utilizados para obter os dados, assim como os procedimentos de recolha e análise de dados, limpeza de dados e por fim os principais cuidados éticos utilizados durante a pesquisa.

2.1 Problema

A busca pelo conhecimento dos aspectos positivos e negativos no ambiente de trabalho é tema recorrente dentro do sistema administrativo de instituições públicas de ensino. Desta maneira, a forma como as instituições lidam, compreendem e desenvolvem as pessoas pertencentes de seu ativo intelectual, reflete na conquista ou fracasso dos resultados que se deseja obter dentro e fora do seu ambiente de trabalho. Uma das formas de se avaliar o bem-estar do indivíduo no seu trabalho, bem como suas motivações e prazer nas realizações de suas atividades é por meio da satisfação laboral e do *engagement* dos trabalhadores. Logo, colaboradores com desgaste físico e emocional, que se encontram pouco motivados e insatisfeitos com seu trabalho, podem ser identificados como tendo síndrome de *burnout*, visto como oposto de uma relação contínua de bem-estar no ambiente de trabalho, levando a uma maior probabilidade de ineficiência produtiva (Farfán, Penã, Fernández-Salineró & Topa, 2020).

Visto a necessidade de constantes conquistas positivas em relação aos resultados alcançados nas instituições, é visto a importância da investigação dos níveis de satisfação laboral, *engagement* e *burnout*, conjuntamente, entre servidores técnicos administrativos e docentes nas instituições federais de ensino no Brasil. Consequentemente, nenhuma pesquisa que envolva o estudo conjunto das três dimensões foi relatada para a instituição de ensino federal do Mato Grosso do Sul (IFMS). Sendo assim, objetivou-se com este trabalho identificar o nível de satisfação laboral, *engagement* e *burnout* dos servidores públicos tanto da classe dos técnicos administrativos quanto dos docentes do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul.

2.2 Objetivos

Objetivo Geral:

Identificar o nível de satisfação laboral, *engagement* e *burnout* dos servidores técnicos administrativos e docentes do IFMS.

Objetivos Específicos:

- 1) Mapear e descrever as características sociodemográficas dos servidores;
 - a) O mapeamento e descrição das características sociodemográficas serão expostas no capítulo Apresentação e discussão dos resultados, no tópico 3.1, Caracterização da amostra.
- 2) Identificar o nível de satisfação laboral dos servidores;
 - a) No próximo tópico (2.1.1) será exposta a **hipótese 1**, que busca responder a esse objetivo específico.
- 3) Identificar o nível de *engagement* dos servidores;
 - a) No próximo tópico (2.1.1) será exposta a **hipótese 2**, que busca responder a esse objetivo específico.
- 4) Identificar o nível de *burnout* dos servidores;
 - a) No próximo tópico (2.1.1) será exposta a **hipótese 3**, que busca responder a esse objetivo específico.
- 5) Analisar a associação entre a satisfação laboral e *engagement* dos servidores;
 - a) No próximo tópico (2.1.1) será exposta a **hipótese 4**, que busca responder a esse objetivo específico.
- 6) Analisar a associação entre o *engagement* e o *burnout* dos servidores;
 - a) No próximo tópico (2.1.1) será exposta a **hipótese 4**, que busca responder a esse objetivo específico.
- 7) Analisar a associação entre a satisfação laboral e o *burnout* dos servidores;
 - a) No próximo tópico (2.1.1) será exposta a **hipótese 4**, que busca responder a esse objetivo específico.

- 8) Comparar diferentes grupos sociodemográficos relativamente às variáveis principais.
- a) Para responder a este objetivo específico foram realizadas as análises exploratórias, que serão apresentadas e discutidas no tópico 3.3.

2.3 Hipóteses

As hipóteses abaixo, com exceção da hipótese 5, que tem como intuito a predição entre as variáveis principais, foram formuladas para a obtenção de respostas ao objetivo específico e aos objetivos secundários, sendo estas:

Hipótese 1: Espera-se que o nível de satisfação laboral dos servidores seja elevado atendendo ao valor da escala usada.

Hipótese 2: Espera-se que o nível de *engagement* dos servidores seja elevado atendendo ao valor da escala usada.

Hipótese 3: Espera-se que o nível de *burnout* dos servidores seja baixo atendendo ao valor da escala usada.

Hipótese 4: Espera-se que exista uma associação positiva e estatisticamente significativa entre satisfação laboral e *engagement*, sendo negativa e estatisticamente significativa entre satisfação laboral e *burnout*, assim como entre *burnout* e *engagement*.

Hipótese 5: Prevemos que, se o valor da satisfação laboral dos servidores for mais elevado então o *engagement* será mais elevado;

Hipótese 6: Prevemos que, se o valor da satisfação laboral dos servidores for mais elevado então o *burnout* será mais baixo.

2.4 Análises Exploratórias

Serão comparadas as significâncias entre as variáveis dicotômicas do questionário sociodemográfico por testes paramétricos (Função: técnico administrativo/docente; sexo: feminino/masculino; sexo da chefia: feminino/masculino; e gratificados: sim/não), por testes paramétricos (em relação às variáveis: satisfação laboral, *burnout* e *engagement*) e não paramétricos na variável satisfação laboral. Serão realizados testes não paramétricos em

relação a: idade, estado civil, área científica, tempo no IFMS, unidade do IFMS e escolaridade nas variáveis principais.

2.5 População e Amostra

2.5.1 IFMS

Com a criação da lei Nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, que institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências, um dos maiores investimentos de política pública para educação profissional foi estabelecida no Brasil. Neste sentido, os institutos federais se espalharam e expandiram em várias regiões promovendo a educação superior em engenharias, tecnologias e licenciaturas, educação nos níveis básicas e técnicas, além de outros cursos de capacitação e pós-graduação, promovendo ampliação, interiorização e diversificação da educação profissional e tecnológica em toda a história do Brasil. A busca por formar profissionais competentes a partir da compreensão da relação do mundo do trabalho, da cultura e das ciências, e a atuação da rede federal como instituição pública, gratuita e de qualidade em regiões mais distantes dos grandes centros formadores localizadas no sul e sudeste do Brasil, promovendo assim a inclusão social de populações menos favorecidas, definem o plano de expansão da rede federal de educação profissional e tecnológica no Brasil (Conde & Oliveira, 2019).

Indo ao encontro com as novas perspectivas da educação profissional e tecnológica do país e também o plano de expansão (2005 e 2007), em 29 de dezembro de 2008, por meio da Lei nº 11.892, instituíram-se os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, iniciando o processo de implantação de novas unidades dessas instituições em cidades localizadas nas respectivas mesorregiões de abrangência dos institutos já existentes criados. Assim, os CEFETs foram, gradativamente, sendo transformados em Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (Oliveira & Gonçalves, 2015). Conforme o Ministério da Educação (MEC), a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, em 2019, já soma em si mais de 661 unidades sendo estas vinculadas a 38 Institutos Federais, 02 Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET), a Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), a 22 escolas técnicas vinculadas às universidades federais e ao Colégio Pedro II, conforme demonstrada na figura 1. A exposição do enquadramento teórico que esta dissertação se propunha expressar termina, sendo a sequência deste a metodologia utilizada.

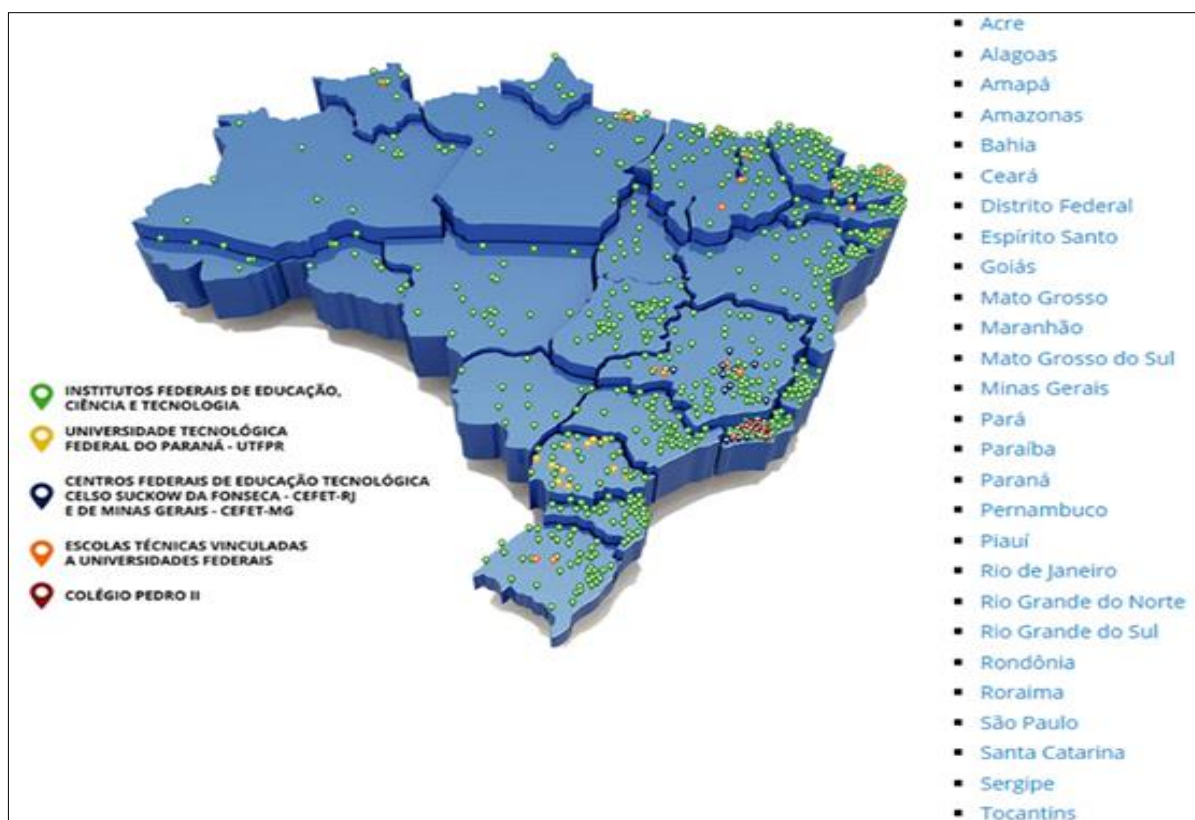


Figura 1 - Instituições que compõem a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e a lista de suas unidades distribuídas pelos diferentes estados do Brasil. Fonte: MEC (2019).

A pesquisa foi realizada na instituição do IFMS, localizada no Mato Grosso do Sul, sendo este um dos estados brasileiros, e sendo esta instituição uma das unidades da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. O IFMS é composto pela Reitoria (RT) (unidade administrativa central do estado) que fica localizada em Campo Grande, a capital do estado, e por 10 campi que estão localizados nas 10 diferentes cidades do estado de Mato Grosso do Sul (MS): Aquidauana (AQ) com 48.184 habitantes; Campo Grande (CG) com 916.001 habitantes; Corumbá (CB) com 112.669 habitantes; Coxim (CX) com 35.547 habitantes; Dourados (DR) com 227.990 habitantes; Jardim (JD) com 26.375 habitantes; Naviraí (NV) com 56.484 habitantes; Nova Andradina (NA) com 56.057 habitantes; Ponta Porã (PP) com 95.320 habitantes e Três Lagoas (TL) com 125.137 habitante, sendo a figura 2 uma representação da localidade dessas unidades, e os dados referentes a população extraídos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021).



Figura 2 - Áreas de Abrangência dos Campi no estado de MS.
 Fonte: PDI, 2019-2023.

O universo da pesquisa é composto pelos servidores públicos ativos, tanto do grupo dos técnicos administrativos quanto dos docentes (efetivos e substitutos), pertencentes ao quadro de servidores do Instituto Federal do Mato Grosso do Sul (IFMS), onde o quantitativo referente ao segmento de trabalhadores técnicos administrativos é de 620 trabalhadores, enquanto o quantitativo referente ao segmento docente apresenta 684 trabalhadores do IFMS, somando assim um total de 1304 trabalhadores no primeiro semestre de 2021 conforme apresentado no Tabela 5. Dessa pesquisa excluem-se os colaboradores terceirizados, que desempenham funções como: auxiliar administrativo, vigilante, copeiro, dentre outros.

Cada campus (unidade de ensino, pesquisa e extensão) é composto por três direções: Direção Geral, Direção de Ensino Pesquisa e Extensão e Direção de Administração. Além dos cargos de direção existem os cargos de chefia (cargos de confiança), que podem ser ocupados tanto por técnicos administrativos como por docentes; temos como exemplo os coordenadores, sendo estes trabalhadores indicados, possuem Função Gratificada (FG).

Tabela 5 - Distribuição da População Acessível

Unidade de Atuação	Técnicos Administrativos	Docentes	Total de Servidores
Aquidauana	44	63	107
Campo Grande	83	109	192
Corumbá	46	65	111
Coxim	40	62	102
Dourados	37	49	86
Jardim	26	53	79
Naviraí	39	58	97
Nova Andradina	47	69	116
Ponta Porã	46	71	117
Três Lagoas	42	63	105
Reitoria	170	22	192
Total	620	684	1304

Fonte: Elaboração Própria.

2.5.2 Técnicos Administrativos e Docentes

Os servidores do IFMS atuam em diversas áreas, onde os docentes lecionam variadas disciplinas, que compreendem áreas na parte de administração, agricultura, arte, engenharia, informática, geografia, história, matemática e diversas outras que estão apresentadas na tabela 6. Ainda em relação aos docentes, estes, quando classificados em áreas, se dividem em 8 grandes áreas, sendo: Ciências Agrárias (CAG); Ciências Biológicas (BIO); Ciências da Saúde (SAU); Ciências Exatas e da Terra (EXT); Ciências Humanas (HUM); Ciências Sociais Aplicadas (SOC); Engenharias (ENG) e Linguística, Letras e Artes (LIN).

Tabela 6- Disciplinas e cargos dos servidores do IFMS (Docentes e Técnicos Administrativos).

<p>Disciplinas administradas pelos Docentes</p>	<p>Administração; Administração rural; Agricultura; Alimentos; Aquicultura/piscicultura, tecnologia e processamento do pescado, controle de qualidade do pescado; Arquitetura; Arte; Arte/moda; Arte/música; Banco de dados - engenharia de software; Biologia; Bioquímica; Ciências agrárias - agronomia / subárea: fitotecnia de culturas olerícolas; Ciências agrárias - zootecnia/ subáreas: produção animal de aves; Ciências agrárias/engenharia agrícola; Ciências agrárias/fitossanidade; Ciências agrárias/fitotecnia; Ciências agrárias/horticultura; Ciências agrárias/melhoramento vegetal; Design gráfico; Economia rural; Edificações; Edificações/engenharia civil; Edificações/engenharia civil/hidráulica e saneamento; Edificações/estrutura; Edificações/geotécnica; Edificações/materiais de construção; Educação especial; Educação física; Elétrica/automação; Elétrica/eletrotécnica; Eletroeletrônica; Eletrotécnica; Engenharia de pesca/recursos pesqueiros; Engenharia de software; Engenharia mecânica; Filosofia; Física; Geografia; História; Informática - desenvolvimento/ algoritmos, linguagem de programação e estrutura de dados; Informática/desenvolvimento e desenvolvimento web; Matemática; Metalurgia física; Metodologia; Pianista/regente; Português/espanhol; Português/inglês; Português/libras; Português/português; Química; Redes de computadores/manutenção e Sociologia.</p>
<p>Cargos dos Técnicos Administrativos</p>	<p>Administrador; Analista de Tec. da Informação; Arquiteto e Urbanista; Arquivista; Assistente de Aluno; Assistente em Administração; Assistente Social; Auditor; Auxiliar em Administração; Auxiliar de Biblioteca; Bibliotecário-Documentalista; Contador; Diagramador; Enfermeiro; Engenheiro Agrônomo; Engenheiro de Seg. do Trabalho; Engenheiro; Jornalista; Médico Veterinário; Médico; Nutricionista; Pedagogo; Procurador Federal; Programador Visual; Psicólogo; Relações Públicas; Revisor de Textos; Secretário Executivo; Técnico de Tecnologia Da Informação; Técnico de Laboratório; Técnico em Agropecuária; Técnico em Alimentos e Laticínios; Técnico em Assuntos Educacionais; Técnico em Audiovisual; Técnico em Contabilidade; Técnico em Edificações; Técnico em Eletrotécnica; Técnico em Enfermagem; Técnico em Secretariado; Tecnólogo-Formação; Tradutor Interpretador de Linguagem Sinais.</p>

Fonte: elaboração própria.

Os servidores Técnicos Administrativos atuam em diversos cargos dentro do IFMS, com cargos que vão desde a área da saúde, como Técnico em enfermagem, Enfermeiro, Médico, Psicólogo, até os cargos de Arquiteto e Urbanista, Engenheiro, Jornalista, Técnico em edificações, entre outros, mostrando assim sua diversidade de atuação na instituição.

2.6 Tipo de Pesquisa e Instrumentos

A investigação da presente pesquisa está restrita ao ambiente do IFMS, por esse motivo entendemos que se encaixa como estudo de caso, pois segundo Vergara (1998, p.47), “estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoas, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país”. Para Hassen, Victora & Knauth (2000), os estudos de caso são viáveis à compreensão dos fenômenos a partir de contextos culturais e sociais, sendo que sua análise parte de recolha das respostas de sujeitos que vivenciam os processos de interesse.

Ainda em relação ao estudo de caso, segundo Yin (2001), este pode incluir tanto estudos de caso único quanto múltiplos, bem como a utilização de abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa. Porém Ludke e André (2007) dizem que o estudo de caso pode ser semelhante a outros, mas tem um interesse próprio, particular. Segundo Ventura (2007), o estudo de caso tem grande utilidade nas pesquisas exploratórias, sendo útil na exploração de novos comportamentos, pois tem a importante função de gerar hipóteses e construir teorias, sendo útil também em pesquisas comparativas, quando é essencial compreender as concepções das pessoas em diferentes organizações ou localidades, assim como o comportamento das mesmas.

Esta pesquisa é quantitativa, de corte transversal, descritiva, correlacional e preditiva. A população a ser estudada corresponde aos colaboradores, mais conhecidos como servidores públicos, pois assumem um cargo público mediante realização de prova e classificação. O grupo de servidores públicos estudado pertencem ao grupo dos servidores públicos federais em âmbito brasileiro, tendo como dirigente máximo o presidente da república. No IFMS temos a reitora como dirigente máxima. A população a ser estudada correspondeu a todos os servidores públicos federais do IFMS não excluídos.

Quanto ao procedimento para coleta de dados, utilizou-se inquérito por questionários quantitativos, pois, segundo Santos (2021, p. 48), “a pesquisa quantitativa permite realizar o levantamento de um volume elevado de dados quantificáveis, de uma forma simples e rápida e o tratamento dos dados pode ser feito por meio de recursos de caráter informático e estatístico”. Santos continua afirmando que a pesquisa quantitativa permite traduzir as opiniões e as informações em dados quantificáveis, para em seguida serem classificadas e analisadas. Além do questionário do perfil do participante disposto no anexo IV e V, cujas

questões foram extraídas e adaptadas de Carvalho (2019), conforme dimensões previamente identificadas na revisão de literatura, foram aplicados os questionários de satisfação laboral, *engagement* e *burnout*, sendo os três validados para a versão portuguesa.

No entanto, antes da aplicação dos questionários para os servidores do IFMS, foi realizado o pré-teste, para identificar dificuldades de interpretação que poderiam ser expressos pelos respondentes. No pré-teste, o questionário foi enviado a um grupo de dez pessoas com nacionalidade brasileira, onde possuíam as mesmas características dos participantes do estudo. Como resultado do pré-teste os questionários aplicados em Portugal não precisaram sofrer alterações para a aplicação no Brasil e serão detalhados nos próximos subtópicos.

2.6.1 Satisfação laboral

O questionário utilizado para medir a satisfação laboral foi o questionário de Satisfação laboral S10/12 de Meliá e Peiró (1989), que foi desenvolvido a partir de duas versões anteriores para que obtesse uma medida de satisfação laboral global com administração rápida e econômica, mantendo no entanto as qualidades psicométricas das versões anteriores e focando em um diagnóstico mais detalhado. O questionário Satisfação Laboral S10/12, com apenas 12 itens, mantém uma consistência com níveis internos apreciáveis (Alfa de *Cronbach* 0,88) e níveis de validade que melhoram o escala original. É ainda caracterizado como sendo um questionário simples e de baixo custo, com nível de confiabilidade adequado aos questionários com grande números de itens, apoiando também os três fatores: satisfação com a supervisão; satisfação com o ambiente físico; e satisfação com os benefícios recebidos.

O questionário de Satisfação laboral S10/12 foi aplicado por Costa (2011) em Portugal, onde ao invés de utilizar a escala de Likert de 7 pontos com a expressão “Muito insatisfeito” a “Muito satisfeito”, utiliza a escala de Likert de 7 pontos que em face a satisfação, varia entre “Discordo totalmente” e “Concordo totalmente”, tendo como resultado final o Alfa de *Cronbach* de 0.929, sendo este o utilizado nesta pesquisa. Ainda sobre o questionário utilizado, este é composto por 12 questões, sendo elas, 1. Os objetivos e metas de desempenho que devo alcançar; 2. A limpeza, higiene e salubridade do seu local de trabalho; 3. O aspecto físico e o espaço que dispõe no seu local de trabalho; 4. A temperatura ambiente do seu local de trabalho; 5. O relacionamento com o seu supervisor ou chefia; 6. A supervisão ou coordenação exercida sobre si; 7. A proximidade e frequência com que é supervisionado; 8. A forma como os seus supervisores ou chefias avaliam o seu trabalho; 9. A “igualdade” e

“justiça” de tratamento que recebe da sua instituição; 10. O apoio que recebe dos seus supervisores ou chefias; 11. O grau de cumprimento pela instituição das normas e leis laborais; 12. A forma que se efectua a negociação sobre questões laborais na sua instituição.

2.6.2 Engagement

Para a mensuração do *engagement*, conforme Martins (2013) é utilizado o questionário *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) de Schaufeli e Bakker. Segundo Esteves (2013), o UWES é baseado na definição de *engagement*, estando inclusas as dimensões vigor, dedicação e absorção. Ainda em relação ao UWES este é constituído por 17 itens, existindo também uma versão reduzida que contem 9 itens e, ainda uma versão para estudantes.

Para este estudo foi utilizado o questionário UWES na sua versão reduzida de 9 itens, possuindo valor médio para o Alfa de *Cronbach* superiores a 0.90, conforme Esteves (2013). Os itens que compõem o questionário são avaliados numa escala tipo Likert de 7 (sete) pontos começando do 0 (zero) até o 6 (seis), onde o zero corresponde a nunca (nenhuma vez) e o 6 a sempre (todos os dias). Esteves refere que os itens que compõem o questionário aludem a sentimentos que os colaboradores experimentam em relação ao seu trabalho. Embora subjetivas, as três subescalas do *engagement*, dedicação, absorção e vigor centram-se na avaliação de experiências positivas, e espera-se que entre as mesmas exista correlação positiva (Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá, & Bakker, 2002). Fazem parte deste instrumento questões como: “No meu trabalho sinto-me com força e vigor” para avaliar a dimensão vigor, “Estou entusiasmado (a) com o meu trabalho” para avaliar a dimensão dedicação e “Estou imerso (a) no meu trabalho” para avaliar a dimensão absorção.

2.6.3 Inventário de *Burnout*

O *Maslach burnout Inventory* (MBI), ou Inventário de *burnout*, de Maslach e Jackson (1986), é uma escala adaptada, traduzida, validada para a população portuguesa por Cruz e Melo (1996) e Melo, Gomes e Cruz (1999), cuja finalidade é avaliar a relação dos sentimentos com o trabalho. O inventário de *burnout* é composto por 22 itens, os quais se organizam em três dimensões: exaustão emocional (itens: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 e 20); despersonalização (itens: 5, 10, 11, 15 e 22) e realização pessoal (itens: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 e 21) (Melo, Gomes & Cruz, 1999). O MBI utiliza a escala de Likert de 7 pontos, variando entre 0 (nunca), que corresponde a 1 ponto e 6 (todos os dias) que equivale a 7 pontos. Arruda (2013) refere que

“Quanto mais elevados forem os valores obtidos nas dimensões da exaustão emocional e da despersonalização, maior será o nível de *burnout* vocacional existente”. Já em relação a dimensão da realização pessoal, esta apresenta interpretação inversa; ou seja, quanto menor for o valor obtido nesta dimensão, maior será o nível de *burnout* atingido pelo indivíduo. Em relação a consistência do instrumento, no estudo da versão portuguesa de Melo, Gomes e Cruz (1999), o coeficiente do Alfa de *Cronbach* foi de 0.75, valor que revela a existência de bons índices de fidelidade e consistência interna associados à utilização desta escala (Arruda, 2013).

Criada por Christina Maslach e Susan Jackson em 1978 (Lima et al, 2009), a escala de avaliação de *burnout* mais popular, *Maslach burnout Inventory* ou MBI, possui uma escala de autoavaliação de tipo Likert em que é pedido ao sujeito que avalie, em sete possibilidades, com que frequência sente um conjunto de sentimentos expressos em frases (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Atualmente existem três versões que se distinguem entre si em função da área profissional do respondente: 1) uma versão com 22 itens para profissionais da área da saúde (MBI-HSS, de Human Services Survey); 2) uma versão com o mesmo número de itens adequada a quem trabalha em contextos educacionais (MBI-ES); e 3) uma versão de 16 itens adaptada à população trabalhadora em geral (MBI GS). A escala não permite o cálculo de uma pontuação global de *burnout*, visto possuir uma estrutura tri-factorial, onde existe correlações fracas a moderadas entre as subescalas. Na versão MBI-GS, a dimensão Despersonalização passou a ter o nome de Cinismo (Maroco & Tecedero, 2009).

A versão da MBI para estudantes foi adaptada por Schaufelli, Martinez e colaboradores. a partir de trabalhos anteriores (Balogun et al., 1996; Gold & Michael, 1985) tendo por base o MBI-GS. Designada por *Maslach burnout Inventory –Student Survey* (MBI-SS), a escala ficou constituída por 15 itens, passando a dimensão despersonalização/cinismo a ser designada por Descrença (Schaufeli, Martinez et al., 2002). No estudo conduzido junto de amostras de estudantes de três países europeus (Portugal, Espanha e Holanda), os autores mostraram a validade da estrutura tri-factorial da escala, em linha com a conceptualização teórica de Maslach, embora essa estrutura não seja invariante entre as três amostras, devido à existência de variações na saturação dos três factores de país para país (Maroco & Tecedero, 2009, p. 228).

Maroco e Tecedero (2009), sobre a escala MBI-SS de Schaufeli et al. (2002), dizem que esta apresenta algumas limitações psicométricas quando avaliadas numa amostra de estudantes

universitários. Chamam a “atenção para o facto de o factor Eficácia apresentar uma fiabilidade de constructo inferior ao desejável” (p. 233). Também encontraram uma estrutura factorial que poderia ser melhorada pela remoção dos itens 4, 14 e 15, sugestão que desenvolveram num estudo complementar (Maroco, Tecedor, Martins, & Meireles, 2008). Finalmente, Maroco e Tecedor (2009) afirmam que a escala MBI-SS não apresenta um score global de *burnout*, “facto este que tem sido apontado como uma das principais limitações à utilização da escala” (p. 233)). Também num outro estudo complementar (Maroco et al. 2008) apresentaram uma sugestão de cálculo de score global que carece, contudo, de validação empírica. Ainda assim, conforme Maroco e Tecedor (2009), a “Escala de *burnout* para Estudantes, por ter revelado uma adequada validade factorial e fiabilidade na amostra sob estudo, demonstra ser um instrumento sensível, válido e fiável na avaliação da síndrome de *burnout* em estudantes universitários da área da Psicologia” (p. 234).

2.7 Procedimento de Recolha e Análise de Dados

Recolha dos dados

Quanto ao procedimento de recolha dos dados, foi solicitado autorização para os Diretores Gerais de cada uma das 10 unidades e para a reitoria. O procedimento de autorização foi feito por meio de processo eletrônico aberto no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), onde foi encaminhado sequencialmente de unidade para unidade. Após este procedimento, foi feito o envio da autorização para a Plataforma Brasil (um sistema eletrônico criado pelo Governo Federal para sistematizar o recebimento dos projetos de pesquisa que envolvam seres humanos nos Comitês de Ética em todo o país).

Na Plataforma Brasil foram anexados o projeto de pesquisa, os questionários a ser aplicados, os documentos de autorização de pesquisa emitidos pelo IFMS e ISCAP. Após verificação na Plataforma Brasil da aprovação no Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), os questionários juntamente com as orientações e Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) foram encaminhados via e-mail institucional e WhatsApp, sendo o acesso ao Google Forms feito por meio de link. Os questionários foram encaminhados na data de 11/12/2020 ficando disponível por um período aproximado de 3 meses, sendo a data de 05/03/2021 o último dia.

Em relação ao envio dos questionários, primeiramente foi encaminhado para todos os trabalhadores por meio de envio para os grupos das correspondentes unidades (Aquidauana, Campo Grande, Corumbá, Coxim, Dourados, Jardim, Naviraí, Nova Andradina, Ponta Porã, Três Lagoas e Reitoria). Após decorrido o prazo de 20 dias do início do envio dos questionários, foi verificado a quantidade de 106 respondentes; com esses resultados foi necessária a sensibilização por meio de mensagem via *WhatsApp* aos grupos de cada unidade de trabalho, tendo a ajuda de gestores e trabalhadores das unidades. A partir do 28º dia, com 157 respostas, a pesquisadora enviou novamente a pesquisa, o TCLE, e as devidas orientações para os e-mails dos trabalhadores de forma individual. Do universo amostral de 1304 servidores, o questionário foi respondido por 413 servidores.

Vale ressaltar que os pesquisados responderam aos questionários em que o IFMS estava com as atividades presenciais suspensas, em virtude da situação excepcional que o mundo está vivendo por conta da pandemia do Covid-19. Com as atividades presenciais temporariamente encerradas, as atividades em meio virtual aumentaram, intensificando assim a quantidade de e-mail recebido, sendo este um fator colaborativo para a não coleta de um maior número de respostas, além do fato de ser um período onde muitos, principalmente os docentes estavam de férias. Pelo fato de conter um questionário de satisfação dentre os questionários aplicados, e outros pesquisadores terem feito pesquisa de satisfação em épocas próximas, este também é outro fator que leva a uma menor adesão de respondentes.

Análise dos dados

Após a recolha dos dados, estes foram transpostos para o Excel, sendo realizada a limpeza de forma a suportar a construção da base de dados no programa *Statistical Package for the Social Sciences* (IBM-SPSS, versão 26). Com o intuito de verificar a confiabilidade do instrumento, calculou-se o Alfa de *Cronbach* que, segundo Hair Jr., Anderson, Tatham e Black (2005), é um coeficiente que avalia o grau de consistência inteira da escala. Os autores destacam que valores entre $0,7 \leq \alpha < 0,8$ representam índices aceitáveis, índices entre $0,8 < \alpha < 0,9$ são considerados um bom índice e $\alpha > 0,9$ diz respeito a índices ótimos, sendo que $\alpha < 0,6$ indica que a escala não é confiável. Em sua pesquisa sobre Fatores de risco associados à síndrome de *Burnout* em servidores da Universidade Federal de Santa Maria, Dapper, Obregon, Lopes e Zanini (2020, p. 10) utilizaram a padronização de escala para analisar o nível da Síndrome de *Burnout* nos servidores, referindo da seguinte maneira:

Essa padronização transforma os dados dispostos em escala ordinal, em escala de razão de 0 a 100%, os quais são convencionados nas três categorias (Baixa, Média e Alta – Síndrome de *Burnout*). Logo, a padronização ocorreu da seguinte forma: Alta, para média de 66,68% a 100%, Média, para média entre 33,34% e 66,67% e Baixa para média de 0 a 33,33%.

Para a análise dos níveis da satisfação laboral, *engagement* (vigor, dedicação e absorção) e *burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal), os dados foram dispostos em escala ordinal (0 a 100%), e ao invés de utilizar as palavras baixa, média e alta, foram utilizadas as palavras baixo (a), médio (a) e elevado (a). Desta forma a padronização dentro da regra dos três terços ocorreu da seguinte forma: baixo (a), para valores de 0% a 33,33%; médio (a), para valores entre 33,34% a 66,67%; e elevado (a) para valores entre 66,68% a 100%. Os valores utilizados dentro das escalas são os valores expressos na porcentagem acumulativa (PA) extraídos das análises do programa estatístico IBM-SPSS. É possível ver os números marcados em vermelho nas planilhas extraídas do IBM-SPSS e expostas no anexo VI (satisfação laboral, *engagement* e *burnout*), onde mostram quais são os pontos de corte para classificar a população a ser analisada.

2.8 Limpeza de Dados

Os questionários aplicados sobre satisfação laboral, *engagement* e *burnout* foram aplicados aos docentes e técnicos-administrativos, estando a diferença apenas na seção perfil do participante, onde os docentes possuem 2 questões a mais sobre o tempo de trabalho como docente e sobre a área de atuação. Para se ter a totalidade de respostas dos servidores do IFMS, as respostas tanto dos docentes quanto dos técnicos-administrativos foram mescladas.

As perguntas número 8 e 9 da seção perfil do participante do questionário docente correspondem às perguntas 7 e 8 da seção perfil do participante do questionário após mesclagem. As perguntas número 7 e 10 da seção perfil do participante do questionário docente não foram aplicadas aos técnicos administrativos por se tratar de perguntas exclusivas aos professores e passaram a constituir as 2 últimas perguntas ao final do questionário mesclado. Os questionários aplicados encontram-se nos anexos desta dissertação. No processo de mesclagem, foram copiados e colados os dados para se preencher a planilha de uma maneira uniforme. Os dados copiados após colados foram deletados. Não foi possível excluir as colunas vazias, ficando as mesmas em sequência das preenchidas.

2.9 Cuidados Éticos

Esta pesquisa foi submetida na Plataforma Brasil e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), localizado na Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), e pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) que está ligada diretamente ao Conselho Nacional de Saúde (CNS) no Brasil, estando de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS nº 510 de 2016, na Resolução CNS nº 466 de 2012 e na Norma Operacional nº 001 de 2013 do CNS.

Na Resolução CNS nº 466 de 2012, em relação aos aspectos éticos da pesquisa envolvendo seres humanos, a eticidade da pesquisa implica em:

- a) respeito ao participante da pesquisa em sua dignidade e autonomia, reconhecendo sua vulnerabilidade, assegurando sua vontade de contribuir e permanecer, ou não, na pesquisa, por intermédio de manifestação expressa, livre e esclarecida; b) ponderação entre riscos e benefícios, tanto conhecidos como potenciais, individuais ou coletivos, comprometendo-se com o máximo de benefícios e o mínimo de danos e riscos; c) garantia de que danos previsíveis serão evitados; e d) relevância social da pesquisa, o que garante a igual consideração dos interesses envolvidos, não perdendo o sentido de sua destinação sócio humanitária (*Resolução n. 466, 2012*)).

Para a execução deste trabalho, foi elaborado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e enviado aos participantes juntamente com a pesquisa, onde os participantes que mostraram disposição e interesse em participar da pesquisa deram o aceite. Destaca-se que trabalhadores não foram identificados no questionário com o intuito de preservar suas identidades, como também possibilitar um resultado com confiabilidade.

Este capítulo teve o propósito de apresentar os principais aspectos metodológicos que serão úteis para interpretação e análise dos dados dos capítulos seguintes. O capítulo seguinte trata da apresentação e discussão dos resultados, onde serão apresentados, comentados e interpretados, mostrando assim as relações entre os mesmos.

CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo vem apresentar e discutir os resultados extraídos por meio das respostas obtidas na aplicação dos questionários; a parte metodológica, com seus objetivos, hipóteses, amostras, procedimento de recolha e análise de dados, instrumentos utilizados e cuidados éticos proporcionam uma sequência para que seja realizada a apresentação e discussão destes resultados.

A apresentação e discussão dos resultados se darão primeiramente pelos dados sociodemográficos, vindo em sequência os dados referentes às hipóteses e, por último, as análises exploratórias.

3.1 Confiabilidade dos instrumentos

Em relação ao instrumento utilizado, no sentido de avaliar a consistência interna do mesmo na população em estudo, foi calculado o Alfa de Cronbach. Deste modo, o coeficiente do Alfa de Cronbach para o instrumento Satisfação Laboral foi de 0.920, valor que revela um ótimo índice de fidelidade e consistência interna associados à utilização desta escala. O coeficiente do Alfa de Cronbach para o instrumento UWES, *Engagement* total foi de 0.953, revelando assim um ótimo índice de fidelidade e consistência interna. As dimensões do instrumento UWES, mostraram índices bons e ótimos em relação ao Alfa de Cronbach, sendo de 0.926 para vigor, 0.916 para dedicação, e 0.846 para absorção conforme tabela 7.

Tabela 7 - Alfa de Cronbach: Satisfação Laboral, *Engagement* e *Burnout*

Variáveis em estudo		Alfa de Cronbach (α)
Satisfação Laboral	Total	0.920
<i>Engagement</i>	Total	0.953
	Vigor	0.926
	Dedicação	0.916
	Absorção	0.846
<i>Burnout</i>	Total	0.902
	Exaustão Emocional	0.895
	Despersonalização	0.773
	Realização Pessoal	0.819

Fonte: elaborado pela autora.

Os resultados do instrumento Inventário de *burnout*, em relação ao coeficiente do Alfa de Cronbach mostra que o índice de fidelidade e consistência interna foi ótimo, sendo o valor de 0.902. As dimensões de *burnout* mostraram índices aceitáveis e bons, sendo o Alfa de Cronbach de 0.895 para exaustão emocional, 0.773 para despersonalização, e 0.819 para

realização pessoal.

3.2 Caracterização da Amostra

A caracterização da amostra vem com intuito de responder ao primeiro objetivo específico, onde diz: mapear e descrever as características sociodemográficas dos servidores.

3.2.1 Sexo

A amostra do nosso estudo é composta por 413 servidores, na sua maioria do sexo masculino, apresentando frequência de 266, corresponde a 64,4%, e, em sua minoria do sexo feminino, apresentando frequência de 147, corresponde a 35,6%, conforme podemos verificar na Tabela 8.

Tabela 8 - Distribuição dos participantes por sexo.

Variável	Frequência	Porcentagem Válida (%)
Feminino	147	35,6
Masculino	266	64,4

Fonte: elaboração própria.

3.2.2 Faixa etária

No que tange a idade dos participantes em relação à faixa etária, os dados obtidos na Tabela 9 revelam que a faixa etária entre 30 a 40 anos (f=236; 57,1%) representa o percentual da maioria dos respondentes, seguido da faixa etária entre 40 e 49 anos (f=97; 23,5%). Quando tratamos das idades entre 25 a 29 anos (f=38; 9,2%) e entre 50 a 59 anos (f=31; 7,5%), estes representam menos de 17% da população, porém em menor proporção encontram-se os servidores com idade acima de 59 anos (f=6; 1,5%) e os com idade menor de 25 anos (f=5; 1,2%), representando menos de 3% da população.

Tabela 9 - Distribuição dos participantes por faixa etária

Variável	Frequência	Porcentagem Válida (%)
menos de 25 anos	5	1,2
entre 25 a 29 anos	38	9,2
entre 30 a 39 anos	236	57,1
entre 40 a 49 anos	97	23,5
entre 50 a 59 anos	31	7,5
acima de 59 anos	6	1,5

Fonte: elaboração própria.

3.2.3 Estado civil

Quanto aos dados recolhidos na amostra pesquisada, em relação ao estado civil dos participantes, por meio da Tabela 10, observa-se que a maior parte dos respondentes são casados (f=215; 52,1%) e, quase 41% da população é representada pelos solteiros (f=113; 27,4%) e união estável (f=55; 13,3%). Os divorciados (f=29; 7%) e viúvo (f=1; 0,2%) seguem as menores representatividades.

Tabela 10 - Distribuição dos participantes por estado civil

Variável	Frequência	Porcentagem Válida (%)
Solteiro/a	113	27,4
Casado/a	215	52,1
União Estável	55	13,3
Divorciado/a	29	7,0
Viúvo/a	1	0,2

Fonte: elaboração própria.

3.2.4 Formação/habilitação acadêmica e Unidade de atuação

A escolaridade e a Unidade de Atuação dos participantes estão representadas na Tabela 11. No que diz respeito à variável Formação Acadêmica verifica-se que a maioria dos trabalhadores estão no grupo Especialização (f=153; 37%); o segundo maior grupo é o do Mestrado (f=136; 32,9%), seguido por Doutorado (f=61; 14,8%), Ensino Superior (f=46; 11,1%), Pós-Doutorado (f=10; 2,4%) e Ensino Médio (f=7; 1,7%). Relativamente à variável Unidade de Atuação, os dados indicam que a Unidade da Reitoria (f=68; 16,5%) e o campus

Campo Grande (f=62; 15%) apresentam os maiores percentuais de participação, seguido pelos campi: Naviraí (f=46; 11,1%); Nova Andradina (f=40; 9,7%); Ponta Porã (f=38; 9,2%); Aquidauana (f=32; 7,7%); Coxim (f=29; 7%); Corumbá e Dourados (ambos com f=26; 6,3%); Três Lagoas (f=24; 5,8%) e Jardim (f=22; 5,3%).

Tabela 11 - Distribuição dos participantes por Formação Acadêmica e Unidade de atuação

Variável	Frequência	Porcentagem Válida (%)
Escolaridade		
Ensino médio	7	1,7
Ensino superior	46	11,1
Especialização	153	37
Mestrado	136	32,9
Doutorado	61	14,8
Pós-doutorado	10	2,4
Unidade de atuação		
Aquidauana	32	7,7
Campo grande	62	15
Corumbá	26	6,3
Coxim	29	7
Dourados	26	6,3
Jardim	22	5,3
Naviraí	46	11,1
Nova Andradina	40	9,7
Ponta Porã	38	9,2
Três Lagoas	24	5,8
Reitoria	68	16,5

Fonte: elaborado pela autora.

3.2.5 Perfil institucional

As variáveis Função, Sexo da Chefia, Gratificação e o Tempo no IFMS dos participantes da pesquisa estão representados no Tabela 12. No que concerne à variável Função, os participantes foram distribuídos em Técnico Administrativo, Docente e Docente Substituto(a). Deste modo é possível constatar que a população presente no estudo em sua maioria é composta por Técnicos Administrativos (f=245; 59,3%), seguido pelos Docentes (f=154; 37,3%) e Docentes Substitutos/Substitutas (f=14; 3,4%). Quanto à variável Sexo da Chefia os dados indicam que a maior parte dos respondentes é chefiado por profissional do sexo masculino (f=223; 54%) em comparação ao grupo chefiado por profissional do sexo feminino (f=190; 46%). A variável seguinte expressa a classificação quanto ao recebimento de Gratificação. A maior parte dos colaboradores não desempenha função com gratificação (f=298; 72,2%), enquanto uma pequena parte dos colaboradores possuem gratificação por desempenho de função (f=115; 27,8%). Em relação ao Tempo no IFMS os participantes

foram distribuídos em 5 grupos, o primeiro grupo abrange os profissionais em seu primeiro ano de serviço; o segundo grupo engloba profissionais com tempo de serviço de 1 a 2 anos; o terceiro grupo envolve os profissionais com tempo de serviço de 3 a 5 anos; o quarto grupo 6 a 10 anos; e o último grupo engloba os profissionais com maior experiência, ou seja, os que têm mais de 10 anos de serviço. Assim, no que consiste à distribuição dos profissionais pelos anos de serviço, observa-se que é na faixa de 3 a 5 anos de serviço que ocorre a maior representatividade da população estudada (f=159; 38,5%), seguido pela faixa de 6 a 10 anos (f=140; 33,9%), 1 a 2 anos (f=60; 14,5%), mais de 10 anos (f=35; 8,5%), por fim a menor representatividade são de profissionais no primeiro ano de serviço (f=19; 4,6%).

Tabela 12 - Caracterização da amostra de acordo com o Perfil Institucional (n=413)

Variável	Frequência	Porcentagem válida (%)
Função		
Técnico Administrativo	245	59,3
Docente	154	37,3
Docente - substituto(a)	14	3,4
Sexo da chefia		
Feminino	190	46
Masculino	223	54
Gratificação		
Sim	115	27,8
Não	298	72,2
Tempo no IFMS		
Este é o meu primeiro ano	19	4,6
1 a 2 anos	60	14,5
3 a 5 anos	159	38,5
6 a 10 anos	140	33,9
mais de 10 anos	35	8,5

Fonte: elaboração própria.

3.2.6 Caracterização docente

A caracterização dos docentes do IFMS corresponde ao tempo de trabalho como docente e a área científica de atuação. Como podemos observar no Tabela 13, a maior parte da população docente trabalha na área de 6 a 10 anos (f=45; 26,8%), seguido pelos que trabalham de 11 a 15 anos (f=30; 17,9%); dentro da faixa de porcentagem de 11% a 13% estão os que trabalham de 3 a 5 anos (f=23; 13,7%) e os que trabalham mais de 20 anos (f=23; 13,7%), seguidos pelos que trabalham de 16 a 20 anos (f=22; 13,1), os que trabalham de 1 a 2 anos (f=20; 11,9%), e por último com a menor quantidade, os que trabalham menos de 1 ano (f=5; 3%).

Tabela 13 - Caracterização Docente

Variável	Frequência	Porcentagem válida (%)
<i>Tempo de trabalho docente</i>		
<i>(n=168)</i>		
menos de 1 ano	5	3
1 a 2 anos	20	11,9
3 a 5 anos	23	13,7
6 a 10 anos	45	26,8
11 a 15 anos	30	17,9
16 a 20 anos	22	13,1
mais de 20 anos	23	13,7
<i>Área científica</i>		
<i>(n=168)</i>		
Ciências agrárias	22	13,1
Ciências biológicas	9	5,4
Ciências da Saúde	1	0,6
Ciências exatas da Terra	70	41,7
Ciências Humanas	20	11,9
Ciências Sociais Aplicadas	10	6
Engenharias	18	10,7
Linguística, Letras e Artes	18	10,7

Fonte: elaboração própria.

Em relação à área de atuação dos docentes pesquisados, os que mais responderam, correspondendo a mais de um terço da população estudada, foram os docentes das Ciências exatas e da Terra (f=70; 41,7%); em sequência estão os grupos que estão em volta dos 20%, sendo Ciências Agrárias (f=22; 13,1%), Ciências Humanas (f=20, 11,9%), Engenharias (f=18; 10,7%), Linguística, Letras e Artes (f=18; 10,7%), Ciências Sociais Aplicadas (f=10; 6%), Ciências biológicas (f=9; 5,4%) e por último com a menor representatividade, os docentes das Ciências da Saúde (f=1; 0,6%) (Tabela 13). Com a finalização da apresentação dos resultados em relação ao perfil sociodemográfico, damos sequência para o próximo tópico, onde vamos ver a apresentação dos resultados quanto às hipóteses estudadas.

3.3 Apresentação e Discussão das Hipóteses

Através do objetivo principal exposto no capítulo anterior (metodologia) foram formulados

três objetivos específicos com ligação direta, onde a partir destes foram formuladas as três primeiras hipóteses que buscam saber o nível de satisfação laboral, *engagement* e *burnout* dos servidores. Já a hipótese 4 vem responder ao quinto, sexto e sétimo objetivo específico expostos na metodologia. Além das hipóteses que buscam resultados e respostas para os objetivos (tanto geral quanto específico), existem as hipóteses de predição, que buscam explicar a relação entre as principais variáveis estudadas, sendo estas as hipóteses 5 e 6.

3.3.1 Hipótese 1 – Espera-se que o nível de satisfação laboral dos trabalhadores seja elevado atendendo ao valor da escala usada.

Para caracterizar o nível de satisfação laboral dos trabalhadores, a população amostral foi dividida em 3 categorias, baixa, média e elevada, representadas respectivamente pela cor laranja (pontuação de 12 a 64), pela cor verde (pontuação de 65 a 74), e pela cor azul (pontuação de 75 a 84). A primeira parte é composta por servidores com baixa satisfação laboral, sendo um total de 132 servidores, representam 31,96% da amostra. A segunda parte da amostra é composta por 135 servidores que apresentam média satisfação laboral, representando 32,69% da amostra. A terceira e última parte da amostra é formada pelos servidores com elevada satisfação laboral, possuindo um total de 146 servidores representa 35,35% da amostra (Figura 3).

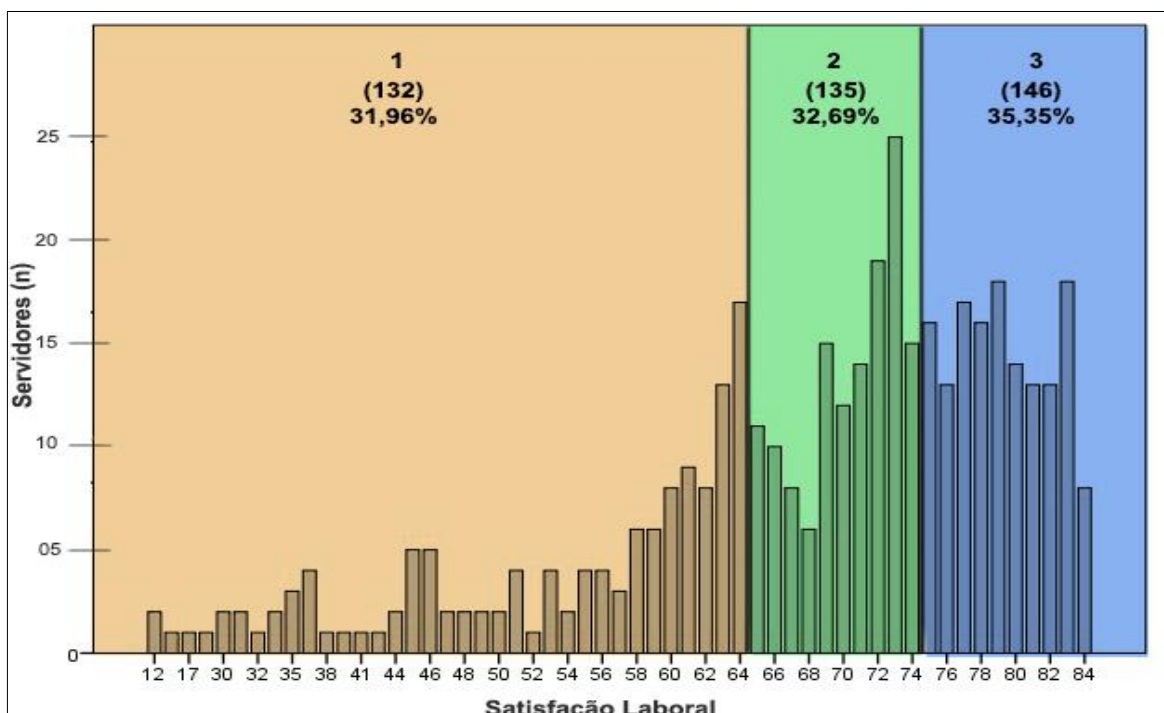


Figura 3 - Distribuição da amostra conforme nível de Satisfação laboral.
Fonte: elaboração própria.

Foram avaliadas as frequências em porcentagem das respostas dos servidores do IFMS para satisfação laboral na escala de *Likert* (7 pontos), que varia entre “Discordo totalmente” a “Concordo totalmente”, além disso, obteve-se as médias e desvios padrões (DP) das respostas (Tabela 14). Obteve-se média geral para satisfação laboral de 5,65 com desvio padrão de 1,5; esses resultados apontam que de modo geral os servidores sentem-se satisfeitos com o seu trabalho.

É possível observar na Tabela 14 o bom relacionamento que os servidores têm com os seus chefes, apontando que 56,2% dos servidores responderam 7 na escala de *Likert*, representando que esses colaboradores concordam totalmente com o relacionamento entre o seu supervisor ou chefia e apenas 2,9% discorda totalmente. Na média geral o valor obtido foi de 6,1 para essa pergunta, com desvio padrão de 1,4, variando de concordo ligeiramente a concordo totalmente. Verifica-se ainda que 46,5% dos servidores concordam totalmente com a supervisão ou coordenação exercida sobre si e o apoio que recebe dos seus supervisores ou chefias. A porcentagem de maior insatisfação laboral, porém, não representando nem 10% da população amostral é observada na “igualdade” e “justiça” de tratamento que os servidores recebem da instituição, onde 7% discordam totalmente em relação a este ponto e somente 27,1 % concordam totalmente (Tabela 14).

Vargas e Teixeira (2018), analisando a satisfação laboral em docentes e técnicos administrativos no Instituto Federal do Espírito Santo, observaram níveis positivos de satisfação laboral, corroborando com os resultados observados neste trabalho. É importante destacar que servidores satisfeitos contribuem para que sua instituição apresente vantagem competitiva, gerando um ambiente que apresenta maior desempenho empresarial (Loi e Ngo, 2010; Vargas e Teixeira, 2018).

Estudos de Fogaça e Coelho Junior (2015) avaliaram a satisfação no trabalho de servidores públicos do poder judiciário pertencente à administração pública federal. Os autores observaram que ao tratar da relação entre satisfação no trabalho e desempenho, os servidores quando satisfeitos com a atividade que realizam, se sentem mais motivados, têm mais disposição para ir trabalhar, e como consequência melhoram o seu desempenho. Assim como também os servidores demonstraram bom nível de satisfação laboral em relação à chefia, o qual o acesso ao seu superior é de forma direta e sem entraves. Resultados semelhantes aos encontrados nesta pesquisa, onde os servidores federais (docentes e técnicos administrativos), encontram-se satisfeitos com suas chefias.

Tabela 14 - Satisfação Laboral dos servidores do IFMS

Questões - Satisfação Laboral	Frequência (%)							Média *	DP **
	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7		
Os objetivos e metas de desempenho que deve alcançar.	2,2	2,7	3,4	<u>8,0</u>	21,1	37,8	24,9	5,6	1,4
A limpeza, higiene e salubridade do seu local de trabalho.	1,7	2,2	3,4	<u>6,3</u>	15,3	31,0	40,2	5,8	1,4
O aspecto físico e o espaço que dispõe no seu local de trabalho.	3,4	6,1	8,2	<u>9,9</u>	18,9	29,1	24,5	5,2	1,7
A temperatura ambiente do seu local de trabalho.	5,1	3,6	6,3	<u>7,0</u>	14,0	26,9	37,0	5,5	1,7
O relacionamento com o seu supervisor ou chefia.	2,9	0,7	3,1	<u>4,6</u>	7,5	24,9	56,2	6,1	1,4
A supervisão ou coordenação exercida sobre si.	3,4	1,0	2,9	<u>5,6</u>	11,1	29,5	46,5	5,9	1,4
A proximidade e frequência com que é supervisionado.	2,7	1,0	3,6	<u>8,2</u>	11,4	31,5	41,6	5,9	1,4
A forma como os seus supervisores ou chefias avaliam o seu trabalho.	2,2	2,7	2,7	<u>7,7</u>	11,9	30,5	42,4	5,9	1,4
A “igualdade” e “justiça” de tratamento que recebe da sua instituição.	7,0	4,8	7,7	<u>10,4</u>	16,0	26,9	27,1	5,1	1,8
O apoio que recebe dos seus supervisores ou chefias.	2,7	2,7	3,1	<u>4,4</u>	11,6	29,1	46,5	5,9	1,5
O grau de cumprimento pela instituição das normas e leis laborais.	1,7	2,7	4,1	<u>10,2</u>	16,9	34,4	30,0	5,6	1,4
A forma que se efetua a negociação sobre questões laborais na sua instituição.	2,9	2,4	5,3	<u>15,0</u>	20,3	32,0	22,0	5,3	1,5

Legenda: Os números sublinhados estão no ponto médio da escala; quanto mais escuro maior o valor com maior percentagem de respostas de acordo com a questão.

*Média da amostra (1 a 7 pontos). **Desvio Padrão da amostra (1 a 7 pontos).

Fonte: elaboração própria.

Ao analisarmos os resultados da figura 3, podemos observar que quando a população total é dividida em 3 partes (baixa satisfação laboral, média satisfação laboral e elevada satisfação laboral), obedecendo aos critérios de escala estabelecido (descrito na metodologia), concluímos que a população está com elevada satisfação laboral, sendo assim confirmada a hipótese, pois o nível de satisfação laboral dos trabalhadores é elevado. A figura 3 mostra que este trabalho chegou ao seu objetivo em relação a dimensão satisfação laboral, pois apresenta o nível de satisfação laboral dos servidores do IFMS.

3.3.2 Hipótese 2 – Espera-se que o nível de *engagement* dos trabalhadores seja elevado atendendo ao valor da escala usada.

Para caracterizar o nível de *engagement* dos trabalhadores, a população amostral foi dividida em 3 categorias, baixa, média e alta, representadas respectivamente pela cor laranja (pontuação de 6 a 39), pela cor verde (pontuação de 40 a 47), e pela cor azul (pontuação de 48 a 54). A primeira parte é composta por servidores com baixo *engagement*, sendo um total de 134 servidores, representam 32,45% da amostra. A segunda parte da amostra é composta por 142 servidores que apresentam médio *engagement*, representando 34,38% da amostra. A terceira e última parte da amostra é formada pelos servidores com elevado *engagement*, possuindo um total de 137 servidores representa 33,17% da amostra (Figura 4).

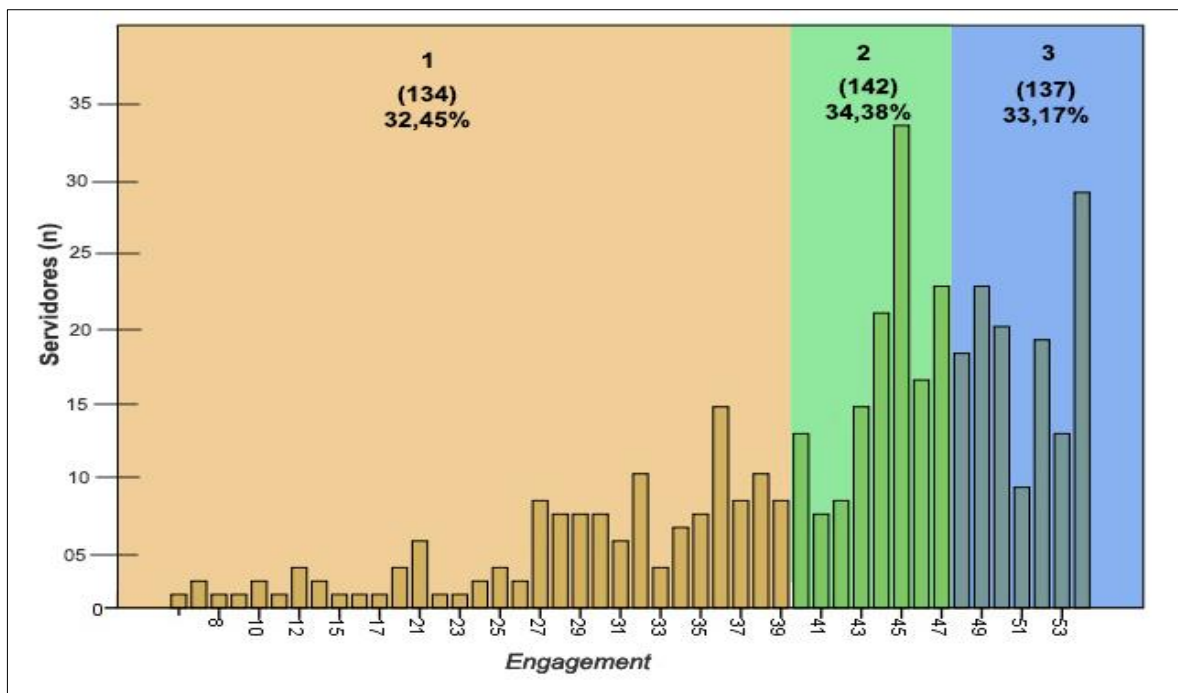


Figura 4 - Distribuição da amostra conforme nível de *engagement*.

Fonte: elaboração própria.

A população amostral do nível vigor na dimensão *engagement*, foi dividida em 3 categorias, baixo, médio e elevado, representadas respectivamente pela cor laranja (pontuação de 0 a 12), pela cor verde (pontuação de 13 a 15), e pela cor azul (pontuação de 16 a 18). A primeira coluna do *Vigor*, conforme a figura 5, é composta por servidores com baixo vigor, sendo um total de 133 servidores, representam 32,2% da amostra. A segunda coluna é composta por 156 servidores que apresentam médio *Vigor*, representando 37,77% da amostra. A terceira e última coluna é formada pelos servidores com elevado *Vigor*, possuindo um total de 124 servidores que representam 30,03% da amostra.

Para a caracterização do nível dedicação na dimensão *engagement*, a população amostral foi dividida em 3 categorias, baixa, média e elevada, representadas respectivamente pela cor laranja (pontuação de 0 a 13), pela cor verde (pontuação de 14 a 16), e pela cor azul (pontuação de 17 e 18). A primeira coluna da dedicação representada na figura 5, é composta por servidores com baixa *Dedicação*, sendo um total de 145 servidores, representam 35,11% da amostra. A segunda coluna é composta por 142 servidores que apresentam média *Dedicação*, representando 34,38% da amostra. A terceira e última coluna é formada pelos servidores com elevada *Dedicação*, possuindo um total de 126 servidores representam 30,51% da amostra.

No nível *Absorção* da dimensão *engagement*, a população amostral foi dividida em 3 categorias, baixa, média e elevada, representadas respectivamente pela cor laranja (pontuação de 1 a 13), pela cor verde (pontuação de 14 a 16), e pela cor azul (pontuação de 17 e 18). A primeira coluna da absorção é composta por servidores com baixa *Absorção*, sendo um total de 133 servidores, representam 32,2% da amostra. A segunda coluna é composta por 164 servidores que apresentam média *Absorção*, representando 39,71% da amostra. A terceira e última coluna é formada pelos servidores com elevada *Absorção*, possuindo um total de 116 servidores representam 28,09% da amostra (figura 5).

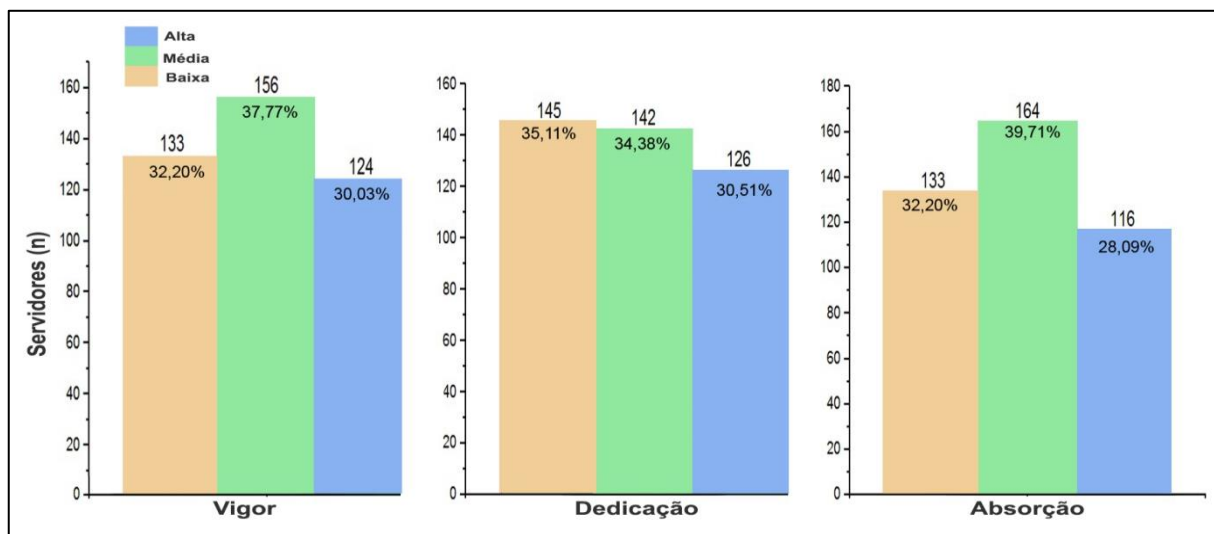


Figura 5 - Nível de *engagement* nas variáveis: vigor, dedicação e absorção.

Fonte: elaboração própria.

Observa-se os aspectos do *engagement* no trabalho (Vigor, Dedicação e Absorção) nos servidores do IFMS (Tabela 15). Ao avaliar o *Vigor* entre os servidores, encontrou-se uma média de 4,5 com desvio padrão (DP) de 1,3. Esses resultados apontam que os servidores na escala de *Likert* encontram-se “frequentemente” a “sempre” energizados com seu trabalho.

Em contrapartida, menos de 5% dos servidores nunca ou quase nunca estão vibrantes com seu trabalho. Esse levantamento é uma informação de grande relevância, pois aponta que em geral os servidores desenvolvem com afinco a realização de suas atividades. O *Vigor* é um indicativo de altos níveis de energia e resistência mental durante o trabalho, mesmo diante das dificuldades que possam aparecer (Araújo & Esteves, 2016). A *Dedicação* obteve média geral de 4,7 e DP de 1,4, apontando que os docentes e servidores estão entusiasmados com suas tarefas desenvolvidas (Tabela 15).

É importante destacar que 43,6% dos servidores responderam que sempre (todos os dias) estão orgulhosos com o trabalho que fazem e menos de 1% nunca estão orgulhosos de seus trabalhos.

Tabela 15 - *Engagement* dos servidores do IFMS

Questões	Frequência (%)						Média	DP	
	0	1	2	3	4	5			6
VIGOR								4,5	1,4
No meu trabalho sinto-me pleno(a) de energia	0,2	3,6	3,4	<u>11,9</u>	20,3	43,6	16,9	4,5	1,2
No meu trabalho, sinto-me com força e vigor.	0,2	3,1	4,4	<u>12,8</u>	17,7	42,9	18,9	4,5	1,3
Quando me levanto pela manhã, tenho vontade de ir trabalhar.	2,2	5,6	3,6	<u>9,7</u>	14,8	34,6	29,5	4,5	1,5
DEDICAÇÃO								4,7	1,4
Estou entusiasmado(a) com o meu trabalho.	1,7	2,2	5,3	<u>12,1</u>	16,5	36,1	26,2	4,5	1,4
O meu trabalho inspira-me.	1,7	2,9	5,8	<u>11,6</u>	16,5	28,8	32,7	4,6	1,5
Estou orgulhoso(a) com o trabalho que faço.	0,2	2,4	2,2	<u>5,6</u>	14,5	31,5	43,6	5,0	1,2
ABSORÇÃO								4,7	1,3
Sou feliz quando estou envolvido(a) no meu trabalho.	0,0	3,1	3,4	<u>8,5</u>	12,6	31,2	41,2	4,9	1,3
Estou imerso(a) no meu trabalho.	1,0	2,2	2,7	<u>8,0</u>	15,0	36,1	35,1	4,8	1,3
“Deixo-me levar” pelo meu trabalho.	1,7	3,1	4,4	<u>15,5</u>	16,2	34,4	24,7	4,4	1,4

Legenda: Os números com a cor verde e sublinhados estão no ponto médio da escala; quanto mais escuro maior o valor com maior percentagem de respostas de acordo com a questão.

*Média da amostra (1 a 7 pontos);**Desvio Padrão da amostra (1 a 7 pontos).

Fonte: elaboração própria.

Para os aspectos *Absorção*, conforme a Tabela 15, obteve-se uma média geral de 4,7 e DP de 1,3, apontando que de forma frequente a muito frequentemente, ou seja, várias vezes na semana, os servidores encontram-se focados e imersos em seu trabalho, de maneira que o tempo regulamentar de serviço não é uma questão importante, deixando-se levar pela

atividade a ser desenvolvida.

Estudos de Obregon (2017), avaliaram a percepção dos servidores da Universidade Federal de Santa Maria, no Rio Grande do Sul, em relação às dimensões de *engagement* no trabalho. O autor também observou índices médios na dimensão vigor, dedicação e absorção, variando entre 4,5 a 4,7, apontando que as altas médias no *engagement* levam a um maior comprometimento e satisfação laboral dos servidores com seus cargos, apresentando bom estado de saúde mental e diminuindo o desenvolvimento de outras síndromes como a de *burnout*.

Araújo e Esteves (2016) estudaram o perfil de um grupo de docentes da área da saúde, de uma escola de ensino superior privada do norte de Portugal, com relação às dimensões de *engagement*. Os autores citados anteriormente apontaram que os docentes revelaram elevados níveis de vigor, dedicação e absorção, e, destas dimensões, destacou-se a dedicação. Ainda conforme Araujo e Esteves (2016), estes concluíram que os docentes estão comprometidos, envolvidos com sua atividade profissional, o que leva a resultados positivos para a instituição onde exercem suas funções. Esses resultados se distinguem dos encontrados neste trabalho, pois conforme a figura 5, o *engagement* em suas dimensões médio vigor e média absorção.

Outros estudos como de Mercali e Costa (2019) avaliaram o *engagement* no trabalho docente do ensino superior no Brasil. Os autores observaram que de forma geral os docentes possuem índices medianos de *engagement*, porém muito próximo de um limite que pode afetar a saúde mental deles. Diferentes aos observados neste trabalho onde foram encontrados índices médios altos nas dimensões do *engagement*.

Ao analisarmos os resultados da figura 4, podemos observar que quando a população total é dividida em 3 partes (baixo *engagement*, médio *engagement* e elevado *engagement*), obedecendo aos critérios de escala estabelecido, percebe-se que a população está com médio *engagement*, não confirmando a hipótese, que diz que o nível de *engagement* nos trabalhadores é alto. A figura 4 mostra que este trabalho chegou ao seu objetivo em relação à dimensão *engagement*, pois apresenta o nível de *engagement* dos servidores do IFMS.

3.3.3 Hipótese 3 – Espera-se que o nível de *burnout* dos trabalhadores seja baixo atendendo ao valor da escala usada.

Em relação ao *burnout* total, para caracterizar a população amostral, esta foi dividida em 3

categorias, baixo, médio e elevado, representadas respectivamente pela cor laranja (pontuação de 1 a 32), pela cor verde (pontuação de 33 a 50), e pela cor azul (pontuação de 51 e 105). A primeira parte é composta por servidores com baixo *burnout*, sendo um total de 134 servidores, representam 32,45% da amostra. A segunda parte da amostra é composta por 144 servidores que apresentam médio *burnout*, representando 34,87% da amostra. A terceira e última parte da amostra é formada pelos servidores com elevado *burnout*, possuindo um total de 135 servidores representam 32,68% da amostra (Figura 6).

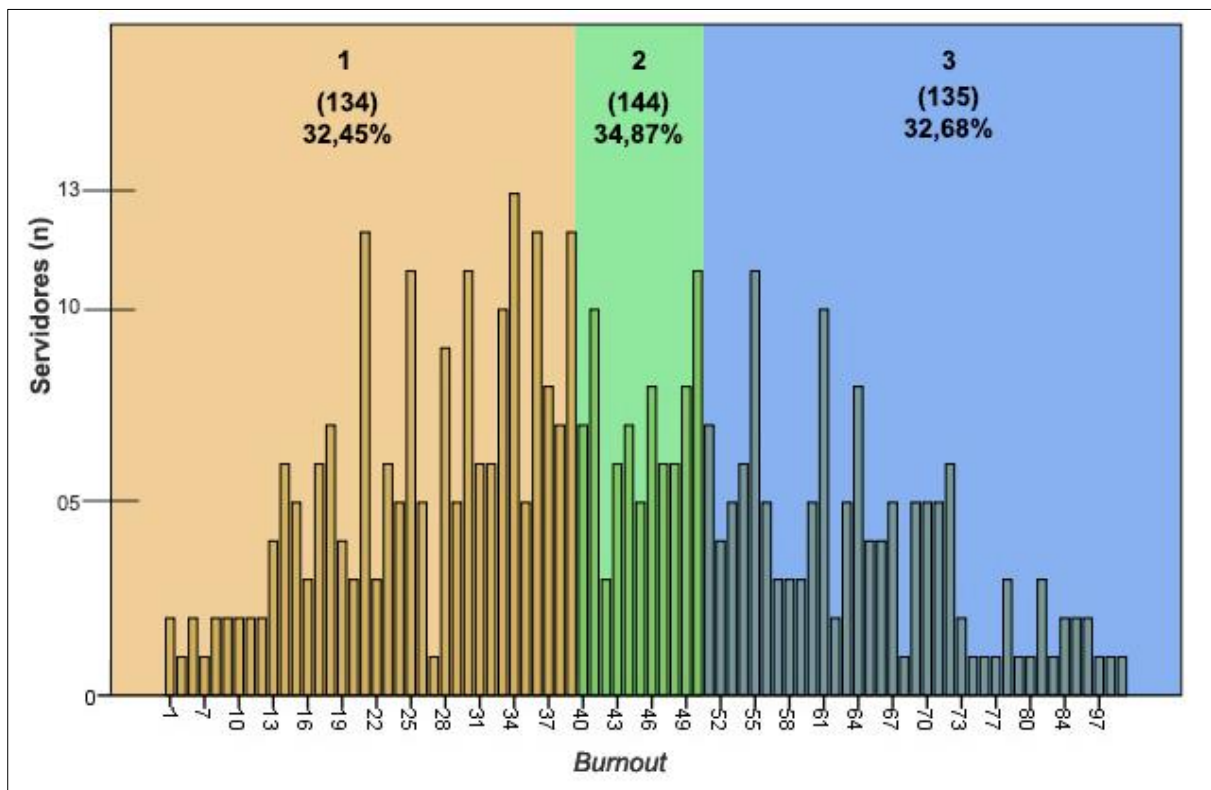


Figura 6 - Distribuição da amostra conforme nível de *burnout*.
Fonte: elaboração própria.

A exaustão emocional (figura 7) da dimensão *burnout* foi dividida em 3 categorias, baixa, média e elevada, representadas respectivamente pela cor laranja (pontuação de 0 a 16), pela cor verde (pontuação de 17 a 27), e pela cor azul (pontuação de 28 e 54). A primeira coluna é composta por servidores com baixa exaustão emocional, sendo um total de 139 servidores, representam 33,66% da amostra. A segunda coluna da amostra é composta por 132 servidores que apresentam média exaustão emocional, representando 31,96% da amostra. A terceira e última coluna da amostra é formada pelos servidores com elevada exaustão emocional, possuindo um total de 142 servidores representam 34,38% da amostra.

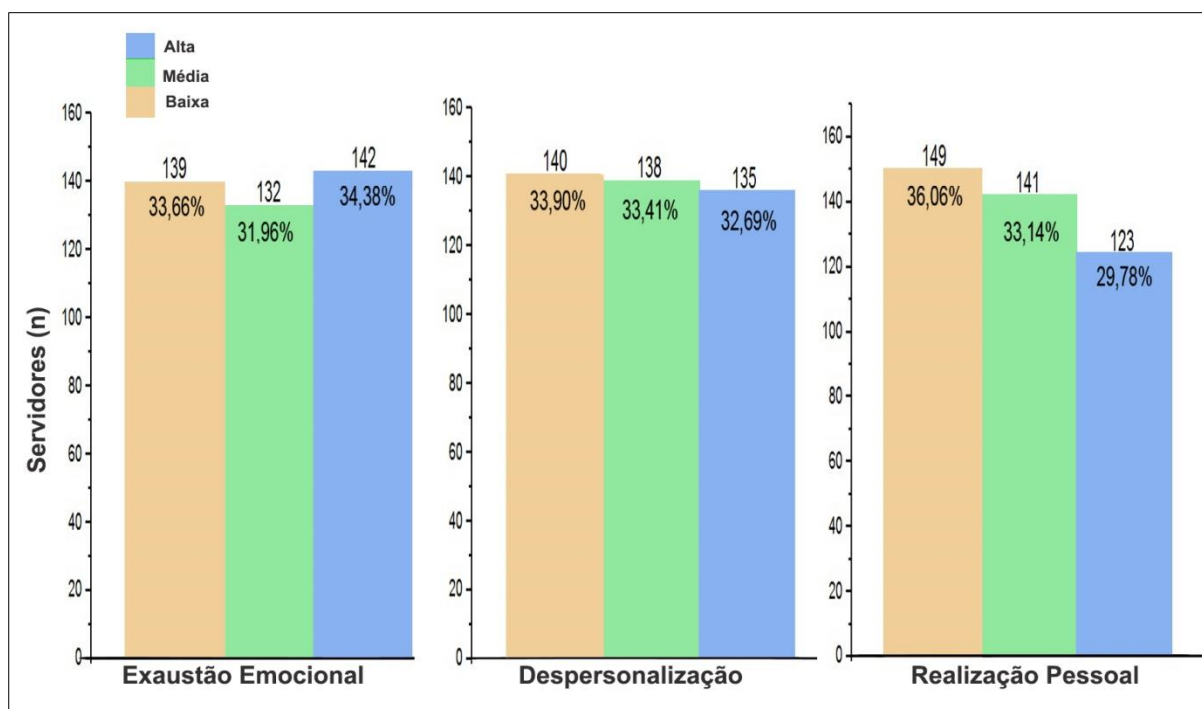


Figura 7 - Nível de *burnout* nas variáveis: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.

Fonte: elaboração própria.

A despersonalização da dimensão *burnout* foi dividida em 3 categorias, baixa, média e elevada, representadas respectivamente pela cor laranja (pontuação de 0 a 2), pela cor verde (pontuação de 3 a 7), e pela cor azul (pontuação de 8 e 26). A primeira coluna da dimensão despersonalização é composta por servidores com baixa despersonalização, sendo um total de 140 servidores, representam 33,9% da amostra. A segunda coluna da amostra é composta por 138 servidores que apresentam média Despersonalização, representando 33,41% da amostra. A terceira coluna é formada pelos servidores com elevada Despersonalização, possuindo um total de 135 servidores representam 32,69% da amostra (figura 7).

Na realização pessoal da dimensão *burnout* houve a divisão em 3 categorias, baixa, média e elevada, representadas respectivamente pela cor laranja (pontuação de 0 a 9), pela cor verde (pontuação de 10 a 15), e pela cor azul (pontuação de 16 e 40) (figura 7). A primeira coluna é composta pelos servidores que apresentaram baixa realização pessoal, sendo um total de 149 servidores, representando 36,08% da amostra. A segunda coluna da amostra é composta por 141 servidores que apresentam média Realização Pessoal, representando 33,14% da amostra. A terceira e última coluna da amostra é formada pelos servidores com elevada Realização Pessoal, possuindo um total de 123 servidores representam 29,78% da amostra.

Tamayo e Tróccoli (2002), ressaltam que a exaustão emocional é porta de entrada para outras dimensões de *burnout*, sendo considerada a característica precedente e fator central da síndrome. Massa e colaboradores (2016), investigaram os sinais indicativos da Síndrome de *burnout* em professores de ensino superior em um instituto federal. Os autores observaram níveis moderados de exaustão emocional, seguido de níveis altos de *burnout* para essa dimensão. Resultados semelhantes aos obtidos nesta pesquisa.

Estudos de Araújo, Sena, Viana e Araújo (2005) destacam que a saúde mental dos docentes em instituições públicas no Brasil, são contribuídos por fatores como relação aluno-professor, devido ao elevado número de alunos e de cursos oferecidos na instituição, infraestrutura e poucos recursos materiais, que aumentam a responsabilidade dos docentes quanto ao uso de alternativas didáticas pedagógicas.

Para despersonalização, também foi observado o nível médio com maior população, apontando 33,41% e em seguida, com 32,69% da população os que se enquadram em alta despersonalização. Os servidores com baixa despersonalização representam 33,9%, sendo uma população que não demonstra desconexão de si e de seu trabalho. Altos valores de despersonalização levam a comportamentos e ações negativas, prevalecendo à dissimulação afetiva e o distanciamento em relação às pessoas que interagem de forma direta com o profissional (Massa et al., 2016).

Obregon (2017) observou baixos índices de despersonalização (80,36%) entre servidores docentes e técnicos administrativos em pesquisas realizadas na universidade de Santa Maria, Rio Grande do Sul, seguidos de níveis médios (17,32%) e baixos (2,32%). Os níveis de despersonalização observados nesta pesquisa, apresentaram grande diferença aos encontrados entre os servidores do IFMS, que apresentaram valores bem distribuídos, todos por volta dos 30%.

Dalcin e Carlotto (2017) ressaltam que profissionais da educação menos propensos ao *burnout*, apresentam melhor relação entre os colaboradores, colegas e alunos, obtém apoio social, perspectiva futura de crescimento, potencial motivacional do cargo, satisfação com crescimento profissional, feedback positivo e satisfação geral no trabalho.

Níveis altos de exaustão emocional foram observados em 34,88% dos servidores. Esses níveis altos de exaustão emocional apontam que esses servidores sofrem com frustrações, falta de

ânimo, baixa energia e tensão durante o trabalho a ser desenvolvido na instituição. Estudos de Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) apontam que a exaustão emocional é o início para o *burnout*, que posteriormente leva a despersonalização, como um meio de amenizar o sentimento de exaustão ou esgotamento emocional, gerando, posteriormente, menor envolvimento pessoal no trabalho. Portanto, os resultados obtidos sugerem a elaboração de estratégias por parte da gestão administradora da instituição, capazes de contribuir para melhoria da saúde mental e emocional dos técnicos administrativos do IFMS.

Apesar da exaustão emocional ser uma característica central de *burnout*, sendo um critério necessário, todavia, não é suficiente, conforme Boujut, Dean, Grouselle e Cappe (2016). Desta forma é importante que pelo menos uma das outras duas dimensões (Despersonalização e baixa Realização pessoal no trabalho) estejam presentes para configurar *burnout* (Silva e Oliveira, 2019).

A despersonalização entre os servidores apresenta valores baixos para *burnout*, com 33,9%. Esses resultados indicam que os servidores não apresentam dificuldades em se relacionar com seu público (colegas de trabalho, alunos e chefias) desempenhando sem dificuldades suas tarefas diárias. Em relação a realização pessoal, os servidores não se sentem realizados com seu trabalho, indicando os resultados que 36,06% dos servidores não são felizes e satisfeitos com o trabalho desenvolvido.

Ao analisarmos os resultados da figura 6, podemos observar que após a população total ser classificada em 3 grupos (baixo *burnout*, médio *burnout* e elevado *burnout*), obedecendo aos critérios de escala estabelecido, concluímos que a população está com médio *burnout*, não confirmando a hipótese, que diz que o nível de *burnout* nos trabalhadores é baixo. A figura 6 mostra que este trabalho chegou ao seu objetivo em relação à dimensão *burnout*, pois apresenta o nível de *burnout* dos servidores do IFMS.

3.3.4 Hipótese 4 – Espera-se que exista uma associação positiva e estatisticamente significativa entre a variável satisfação laboral e a variável *engagement* e uma associação negativa e estatisticamente significativa entre satisfação laboral e *burnout*, e entre o *burnout* e o *engagement*.

A análise de associação de *Spearman* entre a satisfação laboral e *engagement* apontou associação positiva ao nível de significância de 1% para as três dimensões de *engagement*;

quando é feita a comparação entre a satisfação laboral total e o *engagement* total, notamos que a associação é de 0,569, sendo altamente significativa positivamente; quando é comparada a satisfação laboral em relação às dimensões do *engagement*, observamos novamente alta associação, sendo 0,553 para vigor, 0,561 para dedicação e 0,455 para absorção, conforme Tabela 16. Os resultados apresentados demonstram que quanto maior a satisfação laboral dos servidores do IFMS maior será seu *engagement*.

Tabela 16 - Associação entre Satisfação Laboral e as variáveis *Engagement* e *Burnout*

	<i>Engagement</i> Total	<i>Engagement</i> Vigor	<i>Engagement</i> Dedicação	<i>Engagement</i> Absorção
	Satisfação Laboral	,569**	,553**	,561**
	<i>Burnout</i> Total	<i>Burnout</i> Exaustão Emocional	<i>Burnout</i> Despersonalização	<i>Burnout</i> Realização Pessoal
	-.525**	-.462**	-.387**	-.397**

Legenda: ** $p < 0.01$ = altamente significativo.

Fonte: elaboração própria.

De forma inversa ao *engagement*, a satisfação laboral apresenta associação negativa entre o *burnout* e suas diferentes dimensões. Observamos no Tabela 16 que a associação entre a satisfação laboral e o *burnout* total é de -0,525, sendo assim altamente correlacionadas; quando é comparada a satisfação laboral em relação às dimensões do *burnout*, observamos novamente alta associação, sendo -0,462 para exaustão emocional, -0,387 para despersonalização e -0,397 para realização pessoal. Os dados apontam que quanto menor for o nível de satisfação laboral dos servidores, maior será o *burnout* entre os docentes e técnicos administrativos.

Ao olharmos para as associações entre satisfação laboral e *burnout*, o mesmo raciocínio pode ser estabelecido para as dimensões de *engagement* e *burnout*; pois observamos no Tabela 17 que a associação entre o *engagement* total e o *burnout* total é de -0,706, sendo assim altamente correlacionadas; quando é comparado o *engagement* total em relação às dimensões do *burnout*, observamos alta associação, sendo o coeficiente de correlação de -0,599 para exaustão emocional, -0,435 para despersonalização e -0,662 para realização pessoal. O mesmo se dá para as demais dimensões, demonstrando que quanto menor forem os índices de *engagement* no trabalho, maior serão os índices de *burnout*, e vice-versa.

Tabela 17 - Associação entre *Engagement* e *Burnout* (coeficiente de correlação).

	<i>Burnout</i> Total	<i>Burnout</i> Exaustão Emocional	<i>Burnout</i> Despersonalização	<i>Burnout</i> Realização Pessoal
<i>Engagement</i> Total	-,706**	-,599**	-,435**	-,662**
<i>Engagement</i> Vigor	-,704**	-,638**	-,415**	-,615**
<i>Engagement</i> Dedicção	-,683**	-,573**	-,432**	-,640**
<i>Engagement</i> Absorção	-,566**	-,433**	-,358**	-,597**

Legenda: ** $p < 0.01$ = altamente significativo.

Fonte: elaboração própria.

Através das análises para responder esta hipótese, foram alcançados alguns dos objetivos específico (Objetivos 5, 6 e 7 descritos na metodologia) desta pesquisa, sendo possível confirmar a hipótese, pois como observado no Tabela 16, existe uma associação positiva e estatisticamente significativa entre a variável satisfação laboral e a variável *engagement*; confirmando também que existe uma associação negativa e estatisticamente significativa entre a satisfação laboral e *burnout*, e entre o *burnout* e o *engagement* (Tabela 17).

3.3.5 Hipótese 5 - Prevemos que, se o valor da satisfação laboral dos servidores for mais elevado então o *engagement* será mais elevado;

Os resultados apresentados na figura 9 reforçam os dados apresentado na figura 8, apontando os efeitos positivos entre a satisfação laboral e *engagement*, onde a linha de regressão apresenta uma tendência direta à medida que aumenta a satisfação laboral.

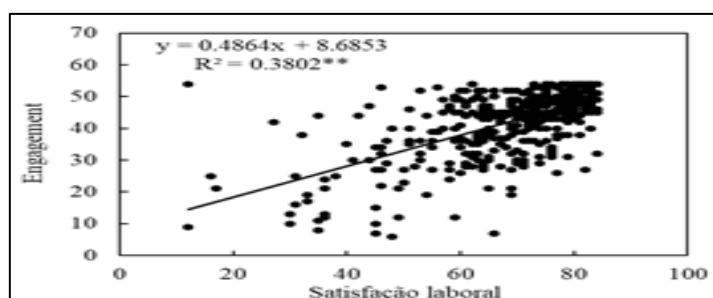


Figura 8 - Análise preditiva da dimensão *engagement* em função da satisfação laboral.

Fonte: elaboração própria.

A equação de regressão para explicar os valores de *engagement* por meio da satisfação laboral foi altamente significativa ($p < 0,01$), com R^2 (*R Square*) de 38% (0.380) para o *engagement* (figura 9). Dentre as três dimensões estudadas, a satisfação laboral é uma medida

considerada fácil de se obter resultados, diferente do *engagement* e *burnout* que necessitam de uma gama de variáveis individuais, contextuais, épocas, entre outras aplicações necessárias para obtê-los. Sendo assim, a satisfação laboral explica com uma assertividade de 38% o *engagement*.

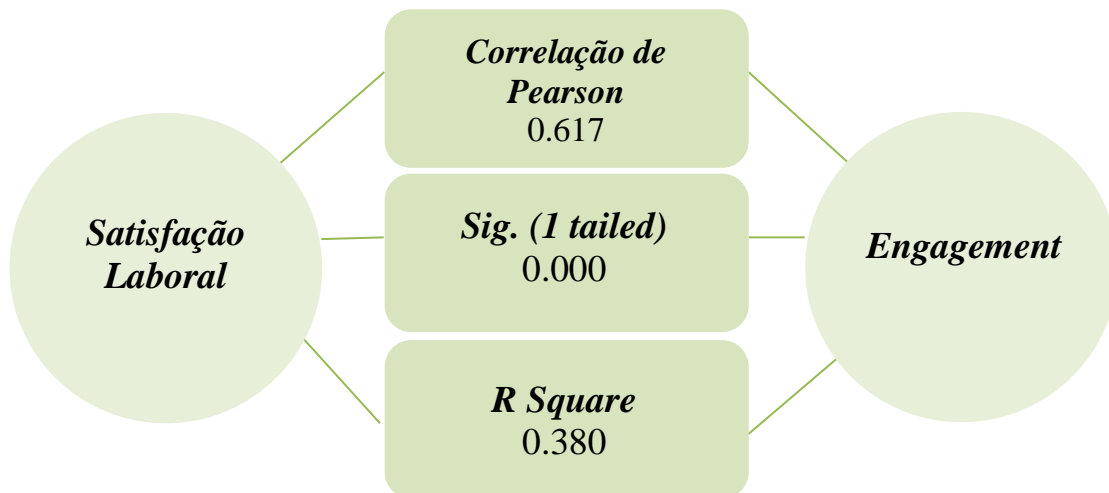


Figura 9 - Correlação entre Satisfação Laboral e *Engagement*.
Fonte: elaboração própria.

Hoigaard, Giske e Sundsli (2012) em seus estudos com professores universitários na Noruega, observaram por meio da análise de regressão que 32% da variância dos dados pode ser explicada entre o *engagement* no trabalho e satisfação no trabalho. Com as análises podemos indicar que a hipótese formulada foi confirmada, prevendo que, se o valor da satisfação laboral dos trabalhadores for mais elevado então o *engagement* consequentemente será mais elevado.

3.3.6 Hipótese 6 - Prevemos que, se o valor da satisfação laboral dos servidores for mais elevado então o *burnout* será mais baixo;

Apontando os efeitos negativos entre a satisfação laboral e *burnout*, a figura 10 apresenta uma linha de regressão onde existe uma tendência indireta à medida que aumenta a satisfação laboral, ou seja, à medida que aumenta a satisfação laboral, tende-se a diminuir o *burnout*.

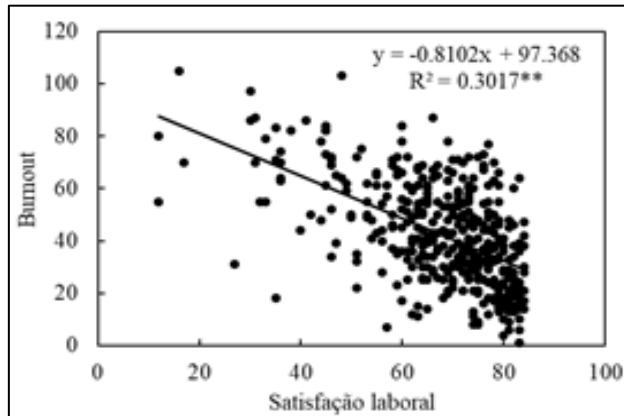


Figura 10 - Análise preditiva da dimensão *burnout* em função da satisfação laboral no trabalho.
Fonte: elaboração própria.

A equação de regressão para prever os valores de *burnout* por meio da satisfação laboral foi altamente significativa ($p < 0,01$), com R^2 (*R Square*) de 30% (0.302). Sendo assim, é possível por meio da satisfação laboral explicar o *burnout* com assertividade de 30% (figura 11).

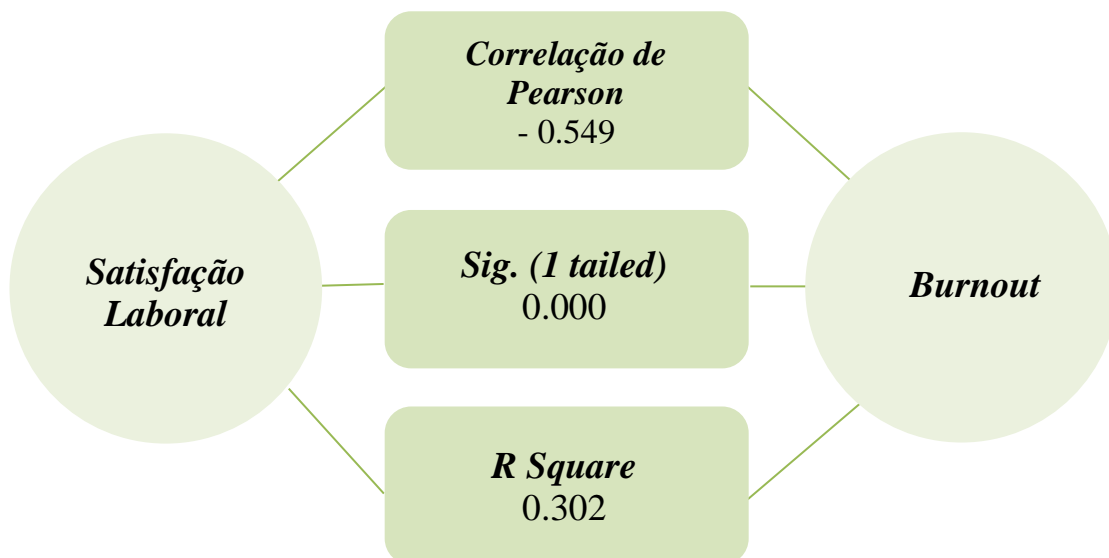


Figura 11 - Correlação entre satisfação laboral e *burnout*.
Fonte: elaboração própria.

Smetackova e colaborades (2019), observaram significância na previsibilidade entre a satisfação no trabalho e *Burnout*, com R^2 de 0,109, ou seja, explicando 11% do *burnout* por meio da satisfação no trabalho. Com as análises podemos indicar que a hipótese formulada foi confirmada, prevendo que, se o valor da satisfação laboral dos trabalhadores for mais elevado então o *burnout* consequentemente será mais baixo.

3.4 Análises Exploratórias

Serão comparados os valores de satisfação laboral, *burnout* e *engagement* em diferentes grupos usando as variáveis sociodemográficas. As análises exploratórias são respostas ao oitavo objetivo específico, que diz: comparar diferentes grupos sociodemográficos relativamente às variáveis principais. Estas serão apresentadas nos próximos subtópicos.

3.4.1 Variáveis dicotômicas

Com base no teste *t*, utilizado para identificar se houve diferenças estatísticas entre os grupos estudados, foi possível identificar que com exceção do sexo da chefia, todos os outros grupos apresentaram diferenças nas médias comparativas (Tabela 18). Os resultados apontam que o tipo de função exercida na instituição, sendo esses, técnicos administrativos (TA) e docentes, apresentam efeito significativo entre suas médias ($p < 0,05$) para o *engagement* e satisfação laboral. Porque esta última tinha um comportamento não paramétrico, usamos o teste Mann-Witney, sendo que a sua significância foi estatisticamente significativa na comparação de professores e TA ($U=25280,5$; $p=0.000$) para $p < 0.05$. A soma dos valores das respostas dos docentes foi igual a 70.6 e dos TA foi de 66; esses valores demonstram que os docentes estão mais satisfeitos com seu trabalho do que os TA.

Tabela 18 - Médias e grau de significância entre as variáveis: *engagement* e *burnout*

Categoria	Engagement			Burnout		
	Vigor	Dedicação	Absorção	Exaustão	Desperso- Nalização	Realização pessoal
Função						
Técnico Adm.	13,0	13,3	13,4	23,5	6,4	14,1
Docente	14,2	15,2	15,2	21,5	5,7	12,7
Sig.	0,002*	0,000**	0,000**	0,089 ^{ns}	0,187 ^{ns}	0,049*
Sexo						
Feminino	12,9	13,3	13,5	24,1	6,0	13,8
Masculino	13,9	14,7	14,7	21,4	6,3	13,3
Sig.	0,006*	0,000**	0,001*	0,014*	0,736 ^{ns}	0,473 ^{ns}
Sexo chefia						
Feminino	13,5	13,9	14,2	23,4	6,1	13,7
Masculino	13,5	14,2	14,1	22,3	6,2	13,5
Sig.	0,936 ^{ns}	0,479 ^{ns}	0,697 ^{ns}	0,353 ^{ns}	0,847 ^{ns}	0,763 ^{ns}
Gratificação						
Sim	14,2	14,8	14,8	23,9	6,5	12,8
Não	13,2	13,8	13,9	22,2	6,0	13,9
Sig.	0,014*	0,021*	0,015*	0,183 ^{ns}	0,476 ^{ns}	0,165 ^{ns}

Legenda: * $p < 0.05$ = significativo; ** $p < 0.01$ = altamente significativo; ns = não significativo.

Fonte: elaboração própria.

Quanto a variável sexo (feminino e masculino), para as duas dimensões de *burnout*, despersonalização e realização pessoal não houve diferença significativa. Os resultados indicam que em média as mulheres sentem-se mais exaustas emocionalmente que os homens, logo, observa-se também que as dimensões de *engagement* são mais elevadas em servidores do sexo masculino, condizendo com os maiores níveis de exaustão do sexo feminino. Resultados semelhantes também foram observados por Massa e colaboradores (2016), onde ser do sexo feminino apresentou estatisticamente maior exaustação emocional que do sexo masculino. Autores como Guido, Costa, Oliveira e Umann (2011), reforçam que as mulheres muitas vezes estão sob responsabilidade de tarefas diárias como cuidar dos filhos e afazeres domésticos, além de cumprir com a jornada de trabalho que são designadas a desenvolver, tendo assim uma maior carga de trabalho. Os valores de Mann-Witney calculados para a satisfação laboral foram ($U=23926$ com $p=0.023$), o que nos indica que os homens são mais satisfeitos que as mulheres nesta amostra.

Outra variável importante a ser destacada é a gratificação. Não foi possível identificar diferenças significativas entre os que recebem e os que não recebem gratificação para as dimensões de *burnout*, ou seja, os níveis de *burnout* independem de gratificação. Contudo, para o *engagement*, principalmente para dimensão vigor e dedicação, houve diferença estatística ($p<0.05$), apontando que em média os servidores que recebem gratificação são mais *engaged* no seu trabalho, realizando suas tarefas com mais dedicação e vigor (Tabela 18). O teste Man-Witney para a satisfação laboral revelou também um valor significativo ($U=14958,0$, $p<0.045$), ou seja, os gratificados estão mais satisfeitos que os não gratificados. Jacoby e Corwin-Renner (2021), pesquisaram a satisfação no trabalho de professores nos Estados Unidos e identificaram que atributos do local de trabalho, como gratificação e apoio à formação profissional, tiveram papel importante no nível da sua satisfação laboral.

3.4.2 Testes não paramétricos

3.4.2.1 Idade

O teste de hipótese de *Kruskal-Wallis*, apontou que para variável idade, a dimensão *engagement* e *burnout* diferem estatisticamente entre seus diferentes níveis, sendo a significância do *engagement* de 0.01 em relação aos pares de idade, e a significância do *burnout* de 0.001 em relação aos pares de idade (ambos apresentaram resultados altamente significativos); o resultado da satisfação laboral, com 0.364, não apresentou significância em relação aos pares de idades (Figura 12).

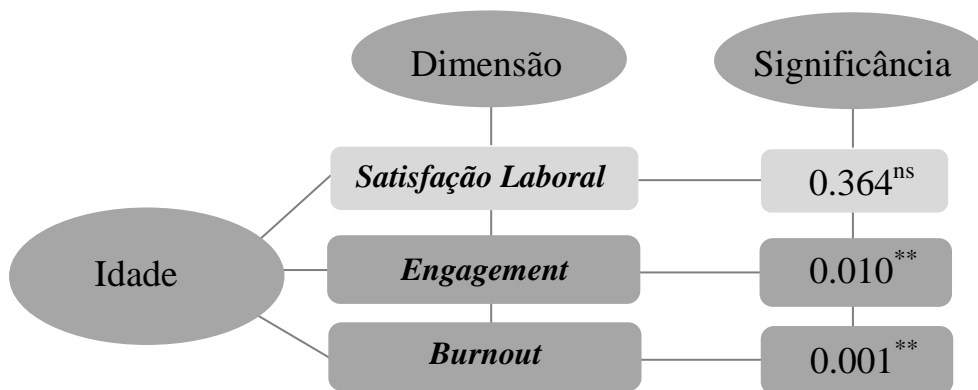


Figura 12 - Comparações de pares de idade na dimensão *engagement*.
 Legenda: **p<0.01 = altamente significativo; ns = não significativo.
 Fonte: elaboração própria

Os resultados observados na figura 13 indicam que em média, servidores com idade acima de 50 anos apresentam maior *engagement* em suas atividades. Quando aplicado o teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis* para comparar a diferença estatística entre os grupos de idade, observou-se que os servidores com idades entre 50 a 59 anos, apresentam significativamente variância diferente dos grupos com idade menor que 25 anos, entre 25 e 29, e entre 30 a 39 anos. Também foi observado diferença estatística entre os que estão na faixa de idade de 30 a 39 anos e 40 a 49 anos (Figura 14).

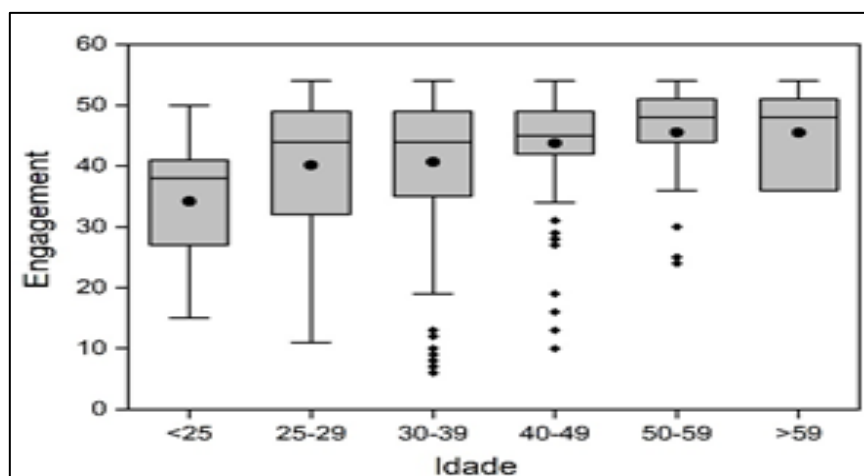


Figura 13 - Boxplot das faixas de idade na dimensão *engagement*.
 Fonte: elaboração própria.



Figura 14 - Comparações de pares de idade na dimensão *engagement* (n=413).
 Fonte: elaboração própria.

Na figura 15 é possível observar que à medida que aumenta a idade dos servidores as dimensões de *burnout* tendem a diminuir, esses resultados eram esperados devido as maiores dimensões de *engagement* em servidores mais velhos. Desta forma, indivíduos com faixa etária acima de 59 anos, tendem a ter menor *burnout*, apresentando diferença estatística significativa entre grupos com faixa etária menor que 25 anos, 25 a 29 anos e 30 a 39 anos. Foi observado também que servidores com idade entre 40 a 49 anos são estatisticamente diferente para dimensão de *burnout* dos grupos entre 25 a 29 anos e 30 a 39 anos (Figura 16).

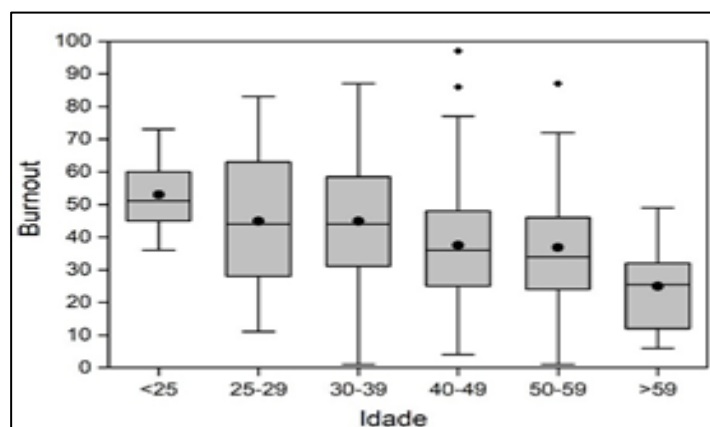


Figura 15 - Boxplot das faixas de idade na dimensão *burnout*.
 Fonte: elaboração própria.

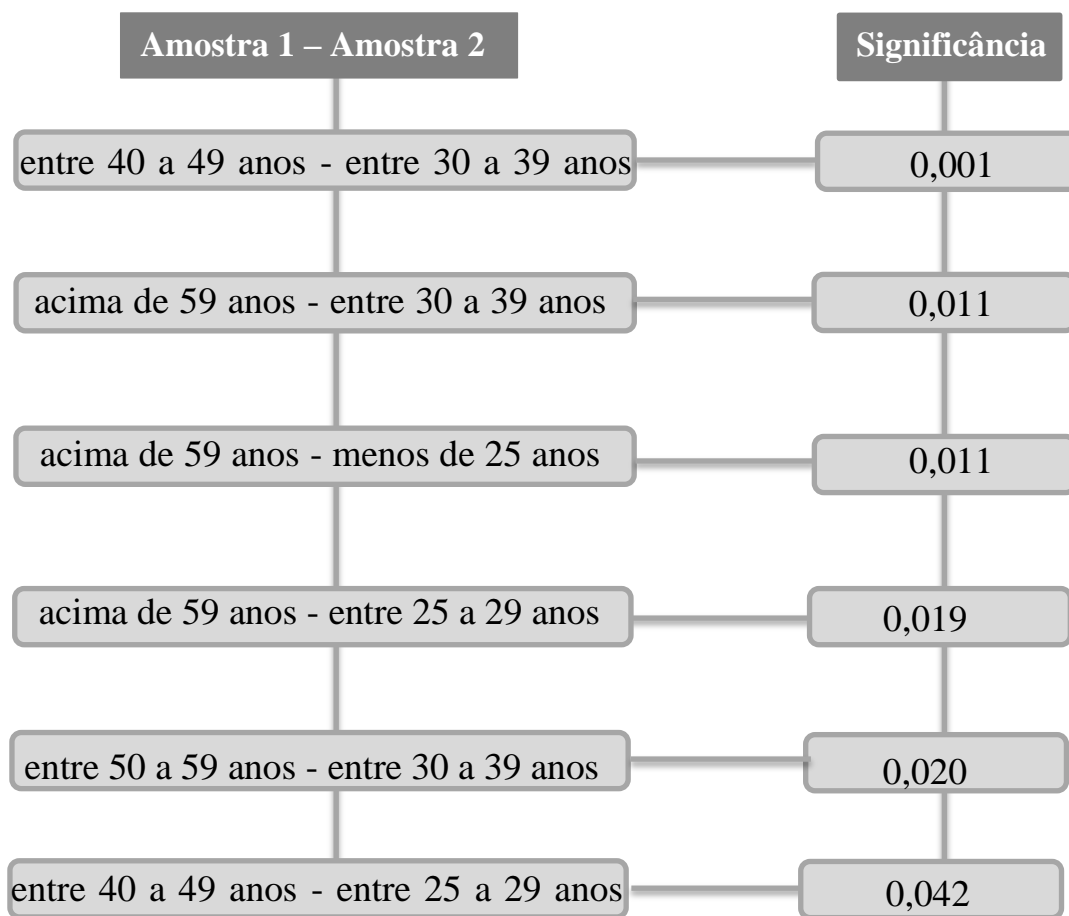


Figura 16 - Comparações de pares de idade na dimensão *burnout* (n=413).
 Fonte: elaboração própria.

Estudo de Dapper, Obregon, Lopes e Zanini (2020) apontam que indivíduos com idade inferior a 30 anos possuem níveis de *burnout* mais elevados, pois apresentaram níveis de exaustão emocional mais elevados. Resultados esses que vão de encontro com esta pesquisa pois os indivíduos que apresentaram maior índice de *burnout* foram os que possuem menos de 30 anos conforme figura 15.

3.4.2.2 Estado civil

O teste de hipótese de *Kruskal-Wallis*, apontou que para variável estado civil, a dimensão *engagement* e *burnout* diferem estatisticamente entre seus diferentes níveis, sendo a significância do *engagement* de 0.000 em relação aos pares do estado civil, e a significância do *burnout* de 0.001 em relação aos pares do estado civil (ambos apresentaram resultados altamente significativos, $p < 0,01$); o resultado da satisfação laboral, com 0.133, não apresentou significância em relação aos pares do estado civil (Figura 17).

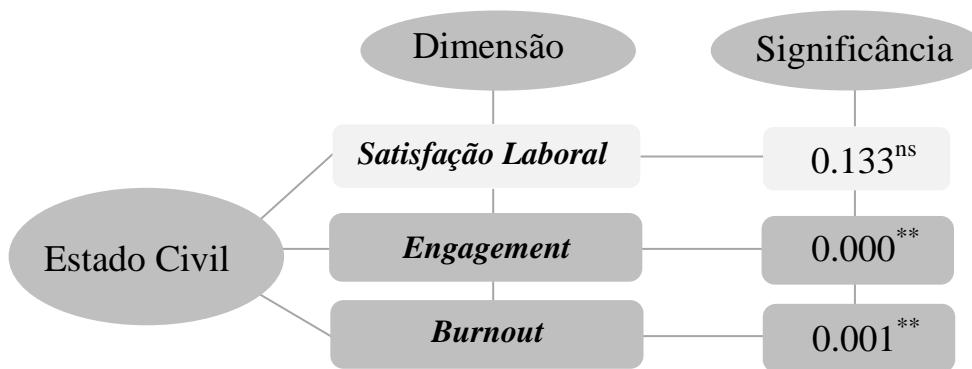


Figura 17 - Comparações de pares do estado civil na dimensão *engagement*.

Legenda: **p<0.01 = altamente significativo; ns = não significativo.

Fonte: elaboração própria.

Os resultados da figura 18 indicam os menores níveis de *engagement* no grupo de servidores divorciados e conseqüentemente este grupo apresenta maiores níveis de *burnout*, apresentando uma média inferior aos demais para *engagement* e superior para *burnout*.

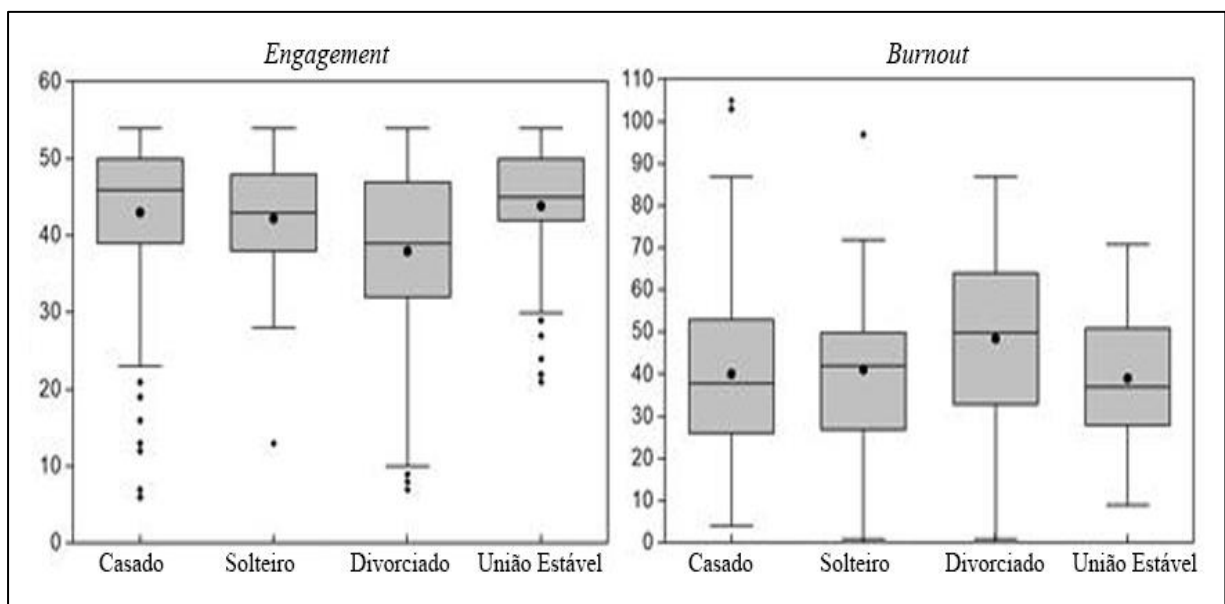


Figura 18 - Boxplot dos pares do estado civil na dimensão *Engagement* e *Burnout*.

Fonte: elaboração própria.

Quanto às diferenças estatísticas existentes entre os grupos com base no teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis*, os indivíduos solteiros diferem significativamente dos casados e dos que apresentam união estável na dimensão *engagement* com (p<0,01) (Figura 19).

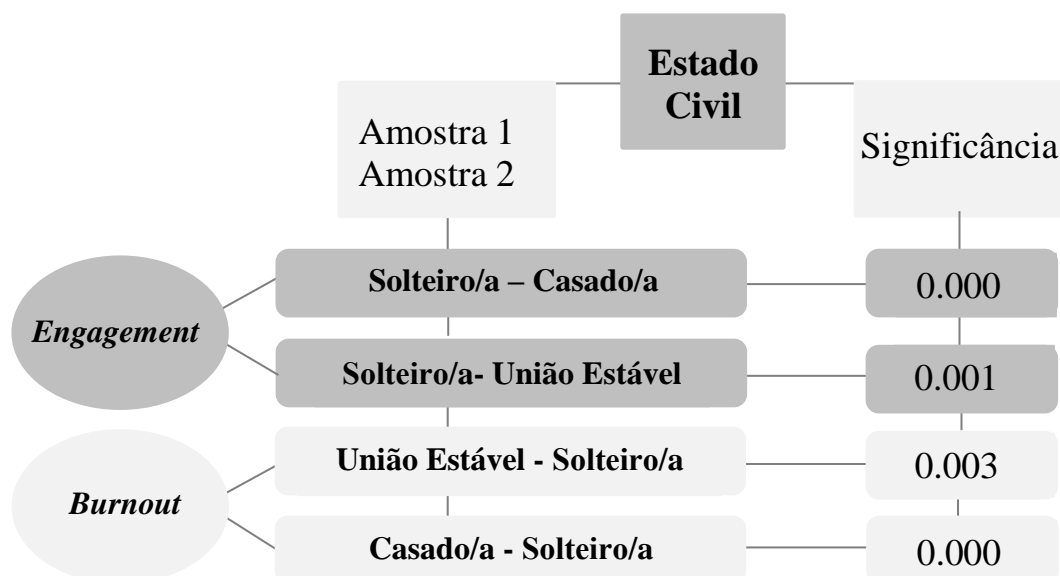


Figura 19 - Comparações de pares do estado civil na dimensão *engagement* e *burnout* (n=413).
Fonte: elaboração própria

3.4.2.3 Área científica

Entre as áreas científicas do corpo docente do IFMS, observou-se que os docentes com base no teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis* apresentam diferenças significativas para a dimensão *engagement* (Figura 20). É importante destacar que para a satisfação laboral no trabalho e *burnout* não houve diferenças estatísticas entre as áreas científicas.

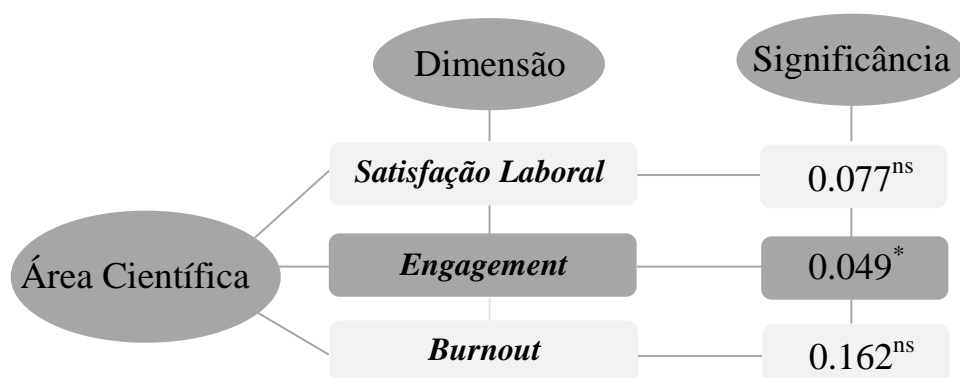


Figura 20 - Comparações de pares da área científica.
Legenda: *p<0.05 = significativo; ns = não significativo.
Fonte: elaboração própria.

As áreas de Linguística, Letras e Artes em relação a Ciências Exatas da Terra, Ciências Agrárias e Engenharias com (p<0.05) apresentaram altas significâncias sendo respectivamente 0.012 e 0.021 (Figura 21). Também foi observado que a área de Ciências Humanas, difere estatisticamente na dimensão *engagement* das Ciências Exatas da Terra, Ciências Agrárias e Engenharias.

Amostra 1 – Amostra 2	Significância
Linguística, Letras e Artes - Ciências Exatas da Terra	0,012
Ciências Humanas - Ciências Exatas da Terra	0,016
Linguística, Letras e Artes - Engenharias	0,021
Ciências Humanas - Engenharias	0,027
Linguística, Letras e Artes - Ciências Agrárias	0,036
Ciências Humanas - Ciências Agrárias	0,047

Figura 21 - Comparações de pares da área científica na dimensão *engagement* (n=413).

Fonte: elaboração própria

Entre as áreas científicas, as Ciências Agrárias acompanhada da Engenharia e Ciências Exatas e da Terra, apresentam maiores índices de *engagement*, ou seja, esses docentes estão mais empenhados em realizar suas atividades. Na área científica de Ciência da Saúde apenas um docente foi contabilizado respondendo ao questionário aplicado, deixando a desejar quanto a sua representatividade (n=1), no entanto, é a área que teve menor *engagement* juntamente com as Ciências Humanas (Figura 22).

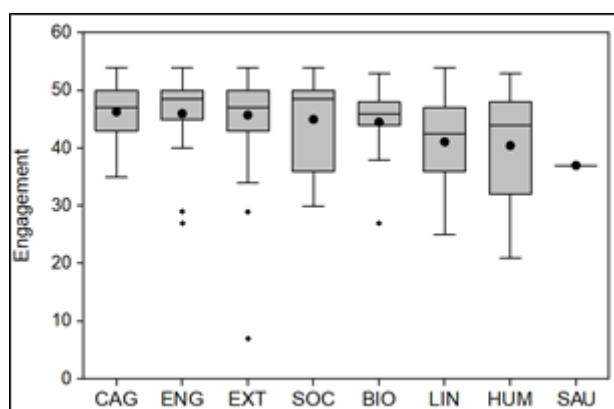


Figura 22 - Boxplot dos pares da área científica na dimensão *engagement*

Legenda: CAG = Ciências Agrárias; ENG = Engenharias; EXT = Ciências Exatas da Terra; SOC = Ciências Sociais Aplicadas; BIO = Ciências Biológicas; LIN = Linguística, Letras e Artes; HUM = Ciências Humanas; SAU = Ciências da Saúde.

Fonte: elaboração própria.

3.4.2.4 Tempo Docente e Tempo no IFMS

O tempo docente dos servidores, ou seja, sua experiência profissional no IFMS somada às instituições anteriores, não diferiram estatisticamente em nenhuma dimensão estudada. Contudo, avaliando o tempo de serviço dos servidores do IFMS, observou-se diferença estatística na dimensão satisfação laboral e *engagement* (Figura 23).

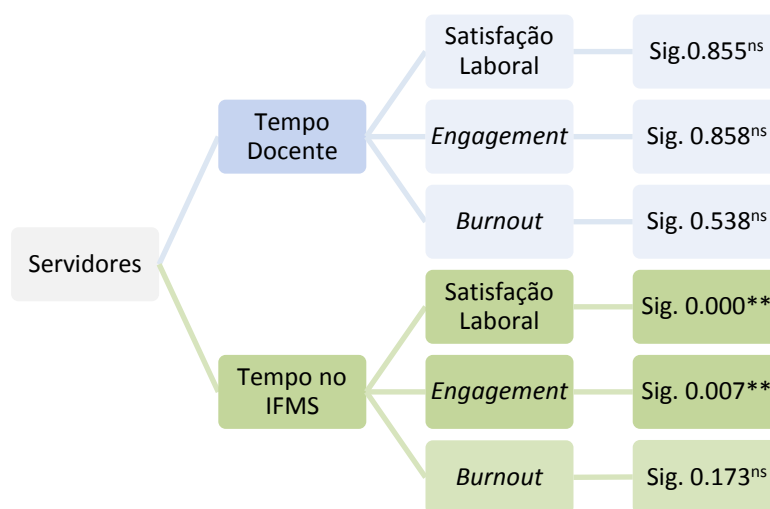


Figura 23 - Comparações de pares do Tempo docente e Tempo no IFMS.

Legenda: ** $p < 0.01$ = altamente significativo; ns = não significativo.

Fonte: elaboração própria.

Foi possível apontar que o grupo de servidores entre 6 a 10 anos e com mais de 10 anos apresentam os menores indicadores de satisfação laboral e *engagement* (Figura 24). De forma inversa, servidores com menos de 1 ano de serviço e entre 1 a 2 anos de atuação no IFMS obtiveram os maiores indicadores de satisfação laboral e *engagement*.

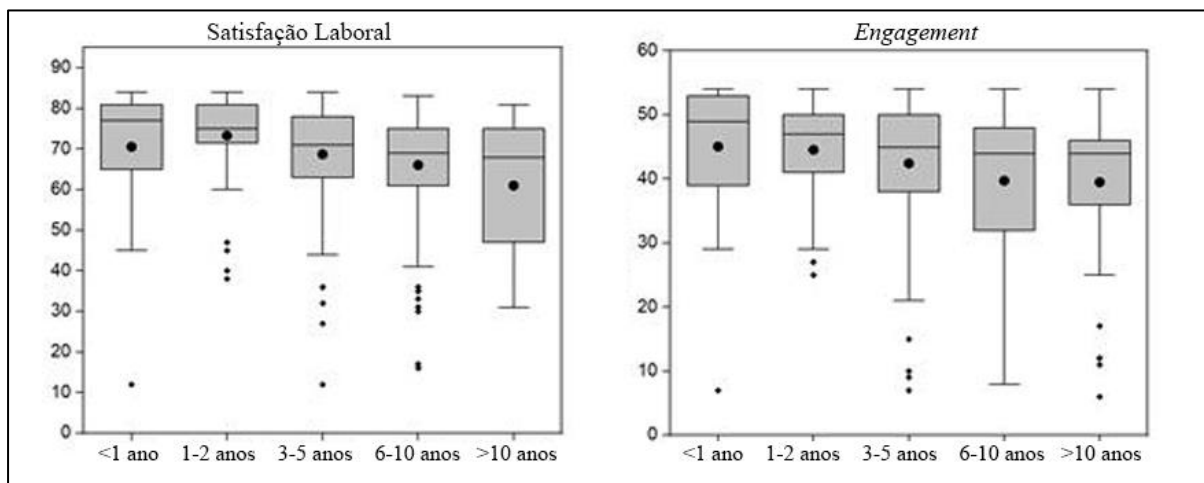


Figura 24 - Boxplot dos pares do Tempo no IFMS na dimensão Satisfação Laboral e *Engagement*

Fonte: elaboração própria.

O grupo de servidores com mais de 10 anos, diferenciam estatisticamente dos grupos entre 3 a 5 anos, com menos de 1 ano e entre 1 a 2 anos de tempo no IFMS para dimensão de satisfação laboral (Figura 25). Avaliando o *engagement* foi possível observar que as maiores diferenças foram entre os servidores com 6 a 10 anos de tempo no IFMS, que se diferenciam estatisticamente dos grupos com menos de 1 ano, 1 a 2 anos e 3 a 5 anos (Figura 25).

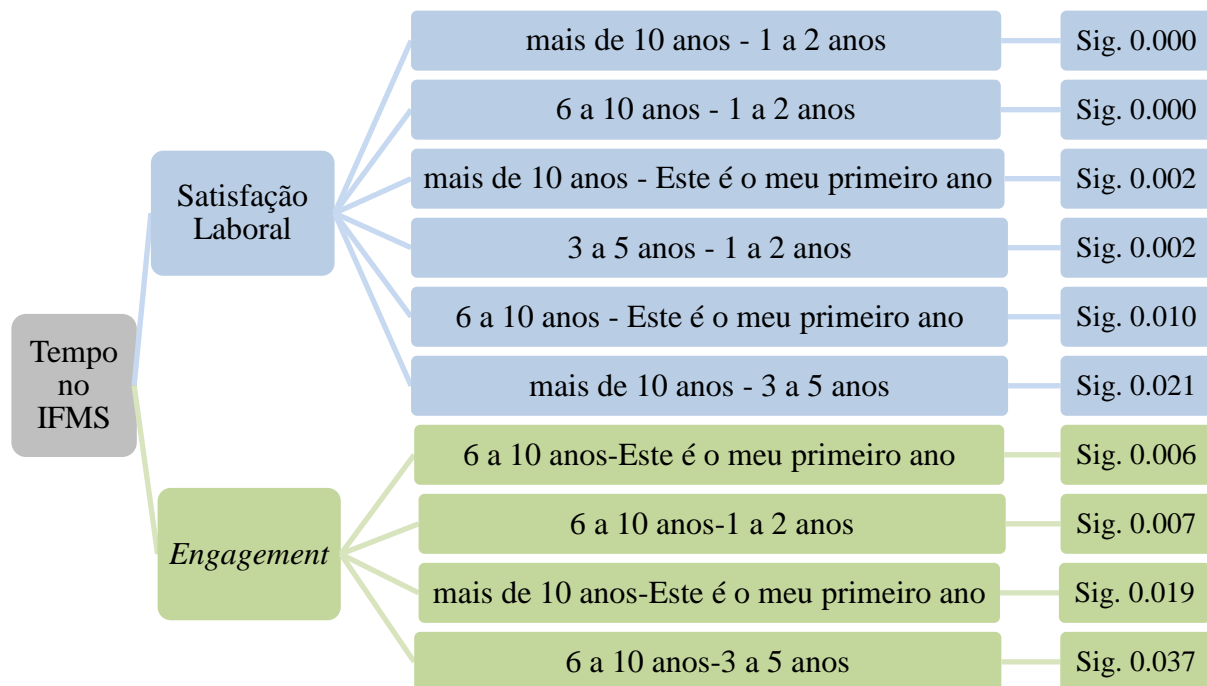


Figura 25 - Comparações de pares do Tempo no IFMS (n=413).
Fonte: elaboração própria.

Contudo, estudos de Dapper, Obregon, Lopes e Zanini (2020) observaram que docentes e técnicos administrativos da Universidade Federal de Santa Maria que apresentam entre 0 a 10 anos de instituição, possuem 42% e 36%, respectivamente, menos chance de ter exaustão emocional quando comparados com docentes e técnicos que apresentam 21 ou mais anos de serviço. Conseqüentemente, esses servidores com menos tempo de serviço demonstram maior satisfação laboral e *engagement*.

Estudos de Kobernovicz e Stefano (2020) para avaliar o *engagement* entre servidores de uma universidade do estado do Paraná, no Brasil, observaram que colaboradores mais velhos e com mais tempo de serviço são mais *engaged* que os mais novos em suas atividades. Esses resultados corroboram com os observados neste trabalho.

3.4.2.5 Unidades do IFMS

As unidades de trabalho do Instituto Federal do Mato Grosso do Sul (IFMS) não apresentaram diferenças significativas para a dimensão *burnout* (Figura 26). No entanto, para a satisfação laboral e *engagement* as unidades foram diferentes estatisticamente: a significância entre os pares de unidades do IFMS em relação à satisfação laboral apresentou alta significância (0.000) assim como entre os pares de unidades em relação ao *engagement* (0.001).

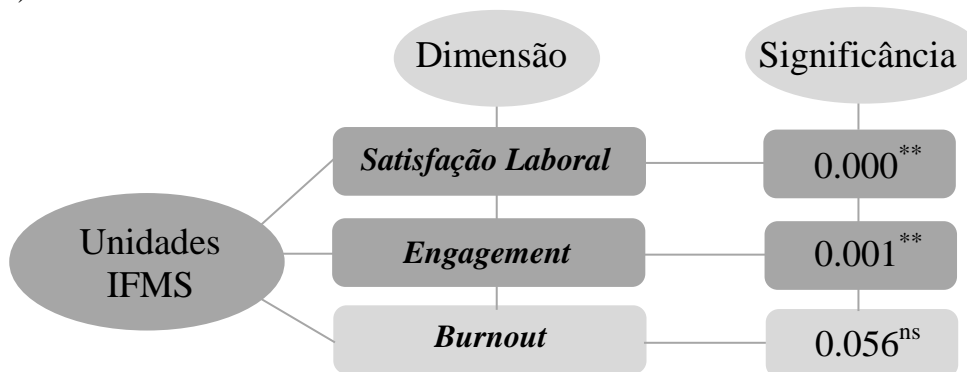


Figura 26 - Comparações de pares das unidades do IFMS.

Legenda: ** $p < 0.01$ = altamente significativo; ns = não significativo.

Fonte: elaboração própria.

As unidades da Reitoria (RT), Campo Grande (CG) e Dourados (DR) obtiveram as menores observações de satisfação laboral (Figura ii). Em contrapartida, as unidades de Coxim, Naviraí e Aquidauana foram as que apresentaram as maiores médias de satisfação laboral (Figura 27).

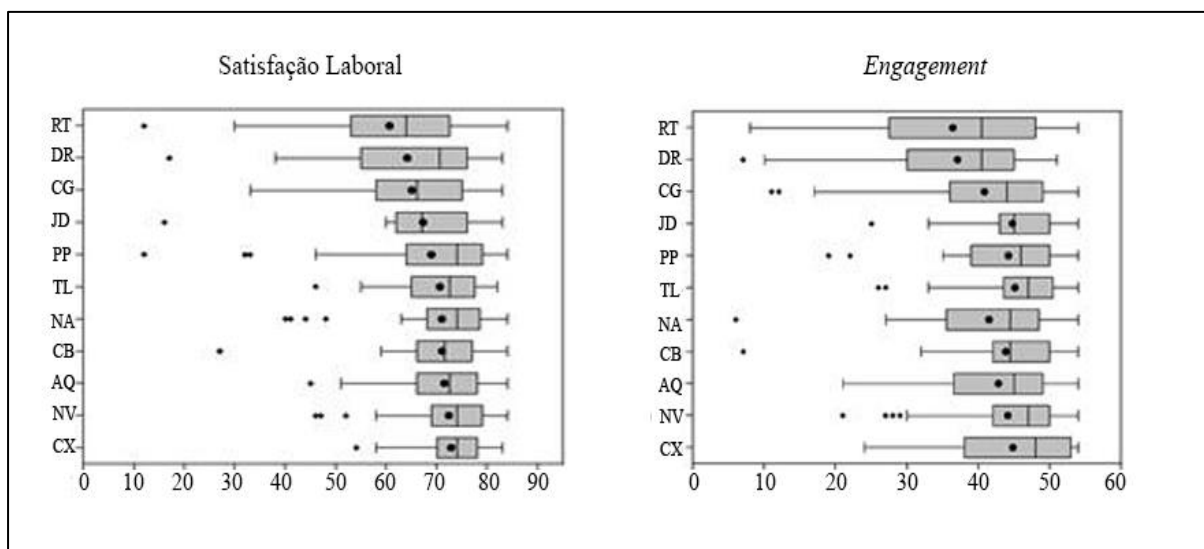


Figura 27 - Boxplot dos pares das unidades do IFMS na dimensão Satisfação Laboral e *Engagement*.

Fonte: elaboração própria.

As unidades de Três Lagoas (TL) e Coxim (CX) obtiveram as maiores observações de *engagement*. Em contrapartida, as unidades da Reitoria (RT) e Dourados (DR) foram as que apresentaram as menores médias de *engagement* (Figura 27).

A Reitoria, com exceção das unidades de Campo Grande, Dourador e Jardim, foi diferente estatisticamente das demais. Já Campo Grande apresentou diferenças significativas de Ponta Porã, Corumbá, Aquidauana, Nova Andradina, Coxim e Naviraí. Dourados, com satisfação laboral média maior que a Reitoria foi diferente estatisticamente somente de Coxim e Naviraí (Figura 28).

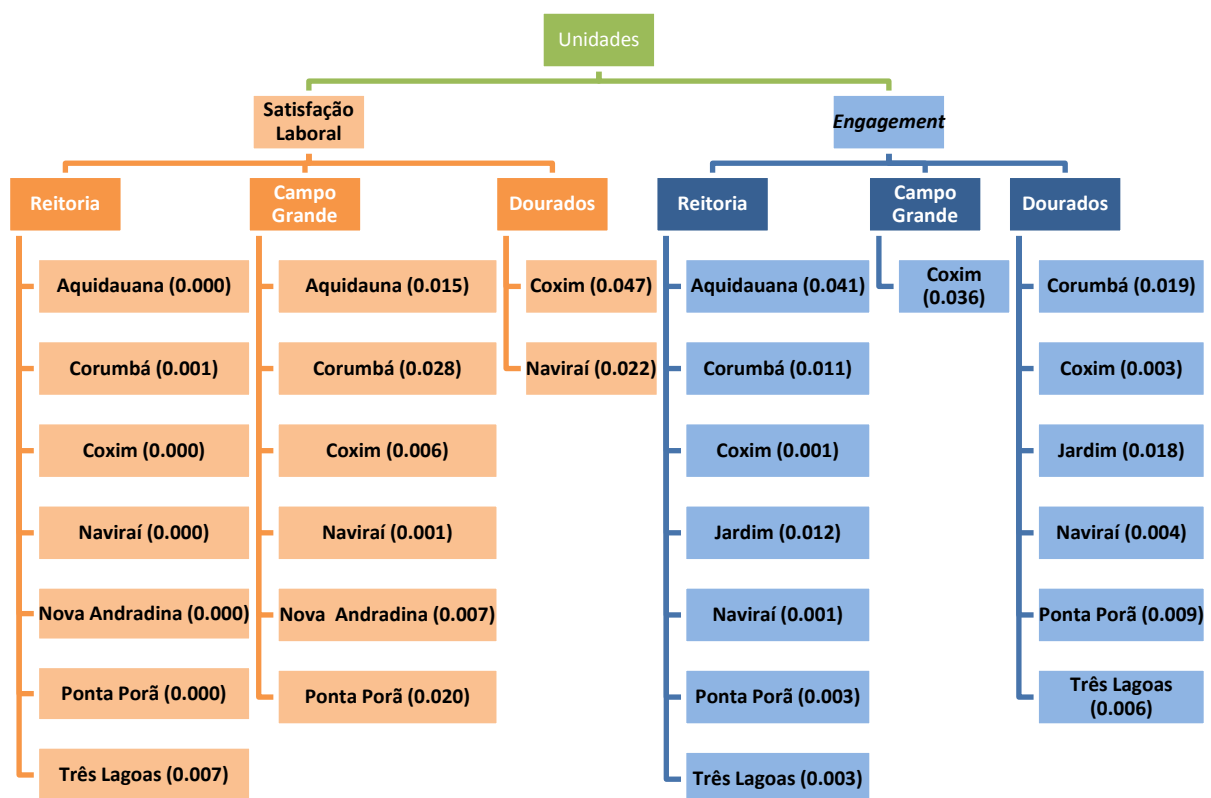


Figura 28 - Comparações de pares das unidades do IFMS nas dimensões Satisfação Laboral e *Engagement*.

Fonte: elaboração própria.

3.4.2.6 Escolaridade

Avaliando o nível de escolaridade, observou-se que somente para o *engagement* obteve-se diferenças significativas entre os diferentes graus de formação (Figura 29).

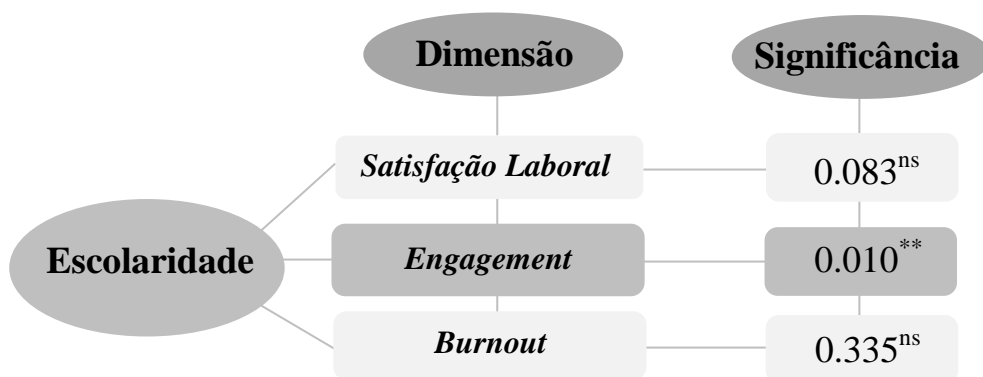


Figura 29 - Comparações de pares da escolaridade.
 Legenda: **p<0.01 = altamente significativo; ns = não significativo.
 Fonte: elaboração própria.

É importante destacar que no total de 413 servidores que responderam ao questionário, somente 7 entrevistados tinham somente o ensino médio e 10 com pós-doc (pós-doutorado), representando 1.7% e 2.4% dos servidores. Esses dois grupos deixam a desejar quanto à representatividade, no entanto, juntamente com servidores que possuem o título de doutorado apresentaram os maiores *engagement* (Figura 30). Logo, observando o desdobramento das interações escolares, quando comparados os pares, os servidores com doutorado diferem estatisticamente de servidores com ensino superior, especialização (*lato sensu*) e mestrado (*stricto sensu*) (Figura 31).

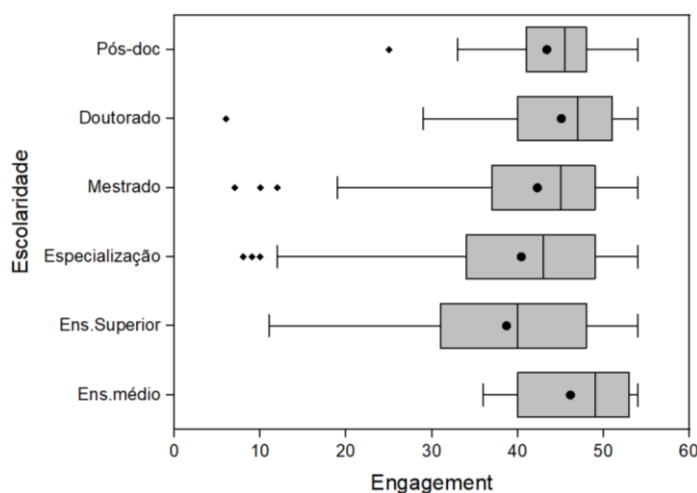


Figura 30 - Boxplot das comparações de pares da escolaridade na dimensão *engagement*.

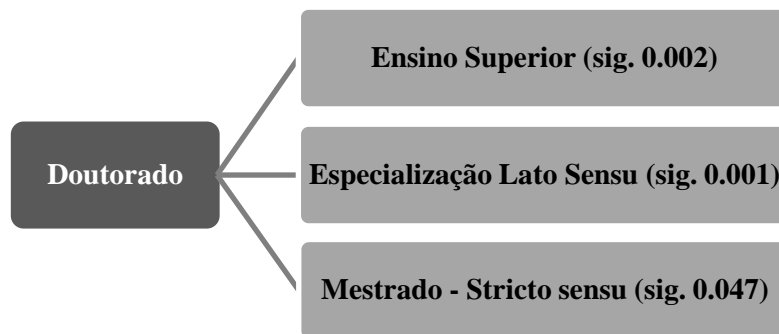


Figura 31 - Comparações de pares de escolaridade do IFMS na dimensão *Engagement*.

Este capítulo finaliza a apresentação e discussão dos resultados, e dá sequência ao capítulo posterior com a conclusão dos estudos realizados.

CAPÍTULO IV – CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES E IMPLICAÇÕES DE ESTUDO

Esta dissertação foi desenvolvida com o objetivo de compreender o nível de satisfação laboral, *engagement* e *burnout* nos servidores do Instituto Federal do Mato Grosso do Sul, tendo como primeiro ponto, a necessidade das instituições conhecerem os aspectos positivos e negativos no ambiente de trabalho, para que saibam lidar, compreender e desenvolver as pessoas pertencentes de seu ativo intelectual, refletindo assim na conquista ou fracasso dos resultados que deseja obter. Outro ponto importante de destaque para a realização dessa pesquisa foi o fato de não haver pesquisa que envolva o estudo conjunto das três dimensões relatadas para o IFMS. A satisfação laboral juntamente com o *engagement* fazem parte da psicologia positiva, sendo benéfica para a organização, no entanto, por outro lado o *burnout* é o oposto, indo de encontro com a psicologia negativa, os servidores que apresentam *burnout* apresentarão desgaste físico e emocional, levando a uma maior probabilidade de ineficiência produtiva (Farfán, Penã, Fernández-Salineró & Topa, 2020).

Para alcançar os objetivos expostos nesta dissertação, foram especificados objetivos secundários, que deram origem as hipóteses e as análises exploratórias realizadas neste trabalho. Em relação aos objetivos secundários, estes são: 1) Mapear e descrever as características sociodemográficas dos servidores (Caracterização da amostra); 2) Identificar o nível de satisfação laboral dos servidores (hipótese 1); 3) Identificar o nível de *engagement* dos servidores (hipótese 2); 4) Identificar o nível de *burnout* dos servidores (hipótese 3); 5) Analisar a associação entre a satisfação laboral e *engagement* dos servidores (hipótese 4); 6) Analisar a associação entre o *engagement* e o *burnout* dos servidores (hipótese 4); 7) Analisar a associação entre a satisfação laboral e o *burnout* dos servidores (hipótese 4); 8) Comparar diferentes grupos sociodemográficos relativamente às variáveis principais (análises exploratórias).

Em relação aos objetivos que envolvem as características sociodemográficas e as análises exploratórias, sendo este o oitavo objetivo que diz: comparar diferentes grupos sociodemográficos relativamente às variáveis principais, o estudo mostrou que um ponto importante a ser estudado com mais detalhe, é que os institutos situados em grandes centros urbanos (que apresentam índices populacionais acima de 200 mil habitantes), como Campo Grande, Reitoria e Dourados, tendem a apresentar menor satisfação laboral e *engagement*, em comparação às unidades localizadas em pequenos centros urbanos, com população inferior a 100 mil habitantes como Coxim, Naviraí e Aquidauana.

Por conseguinte, foram trabalhadas seis hipóteses estabelecidas com base em pesquisas anteriores, sendo as três primeiras relacionadas diretamente com o objetivo principal do trabalho e em resposta aos objetivos específicos que buscam identificar o nível respectivamente da satisfação laboral, *engagement* e *burnout*. Das três primeiras hipóteses, duas não se confirmaram: hipótese 2 - O nível de *engagement* dos servidores é elevado atendendo ao valor da escala usada (esta hipótese não se confirma, pois, o nível de *engagement* dos servidores é médio); hipótese 3 - O nível de *burnout* dos servidores é baixo atendendo ao valor da escala usada (a hipótese não se confirma, pois, o nível de *burnout* é médio). Diferentemente, a hipótese 1 - O nível de satisfação laboral dos servidores é elevado atendendo ao valor da escala usada, foi confirmada, pois, conforme resultados e análises, conclui-se que os servidores apresentam elevado nível de satisfação laboral.

Em relação às últimas 3 hipóteses, estas são confirmadas ao fazerem as análises dos dados, concluindo que: hipótese 4 - Existe uma associação positiva e estatisticamente significativa entre satisfação laboral e *engagement*, sendo negativa e estatisticamente significativa entre satisfação laboral e *burnout*, assim como entre *burnout* e *engagement*; hipótese 5 - Prevemos que, se o valor da satisfação laboral dos servidores for mais elevado então o *engagement* será mais elevado; hipótese 6 - Prevemos que, se o valor da satisfação laboral dos servidores for mais elevado então o *burnout* será mais baixo. A hipótese 4 vem em resposta ao quinto, sexto e sétimo objetivo específico, pois diz respeito a associação entre as principais variáveis em estudo.

Em relação à apresentação e discussão dos resultados, podemos concluir que além da dimensão satisfação laboral, todas as dimensões de *engagement* e *burnout* apresentaram resultados entre 33% e 40% de representatividade dentro das escalas utilizadas (baixo (a), médio (a), e elevado (a)). Portanto, quando falamos da satisfação laboral, conclui-se que 35,35% dos servidores estão com elevada satisfação laboral, enquanto em relação a dimensão *engagement*, quando vamos observar os resultados, conclui-se que 39,71% dos servidores apresentam elevada absorção, 37,77% apresentam médio vigor e 35,11% apresentam baixa dedicação; já em relação a dimensão de *burnout*, conclui-se que 36,06% apresentam baixa realização pessoal, 34,38% apresentam elevada exaustão emocional e 33,90% apresentam baixa despersonalização. Conforme Naguib, Baruffini e Maggi (2019), a satisfação laboral pode ser vista como um importante instrumento na qualidade do serviço dos indivíduos,

devido à associação entre a produtividade e o ambiente de trabalho, no qual o conhecimento é compartilhado e a comunicação institucional e a resolução de problemas são favorecidas.

Os resultados apresentados neste estudo apontam que os servidores do IFMS apresentam *burnout*, visto que a presença de duas variáveis caracteriza-o, pois os servidores apresentam elevada exaustão emocional e baixa realização pessoal. Sendo assim, sugere-se a implementação de medidas que reduzam esses índices relacionados ao *burnout* por parte da instituição de ensino, visto que a exaustão emocional é a porta de entrada para outras dimensões de *burnout*, sendo considerada a característica precedente e fator central da síndrome (Oliveira, 2019; Silva e Oliveira, 2019).

Sendo assim, as intervenções devem ser elaboradas e pensadas pelos gestores institucionais, em consonância com os diferentes níveis em que as síndromes se manifestam e de acordo com as variáveis que os afetam. Entre essas, autores como (Dalcin e Carlotto, 2018; Capelo, 2010) apontam a importância do estudo focado no problema, na evitação, ou seja, buscando formas construtivas de lidar com a situação de estresse, e estratégias referentes à emoção.

De forma inversa ao *burnout*, o nível de satisfação laboral dos servidores do IFMS é elevado, apontando que existe uma associação negativa e estatisticamente significativa entre os níveis de satisfação laboral com os níveis de *burnout*. Da mesma forma acontece entre *engagement* e *burnout*, visto que quanto mais houver *engagement* menor serão os índices de *burnout*. Entretanto, há uma associação positiva e estatisticamente significativa entre satisfação laboral e *engagement*.

De forma preditiva, os níveis de *engagement* e *burnout* podem ser explicados pela satisfação laboral, com uma assertividade de 38% e 30% respectivamente. A grande vantagem nestes resultados é que diferente do *engagement* e *burnout*, os índices de satisfação laboral são medidas mais fáceis de obter, podendo a partir daí prever os níveis das dimensões *engagement* e *burnout*, quando não for possível obter a gama de variáveis necessárias para suas caracterizações. Logo, com base na reta de regressão obtida, destaca-se que para o *engagement* a reta segue o sentido positivo, ou seja, quanto maior a satisfação laboral, maior será o *engagement*, e inverso para o *burnout*, indicando que quanto menor os índices de satisfação laboral, maior será o *burnout*.

Por fim, é importante salientar os fatores que limitaram esta pesquisa. Um dos fatores que limitaram maior quantidade de respondentes à pesquisa está relacionado à suspensão das

atividades presenciais, assim, as atividades em meio virtual aumentaram, intensificando a quantidade de e-mail recebido, reduzindo um maior número de respostas, além disso, parte do período em que o questionário foi aplicado, muitos servidores, principalmente os docentes, estavam de férias. Outra limitação está relacionada ao instrumento da pesquisa, pelo fato de conter um questionário de satisfação dentre os questionários aplicados, e outros pesquisadores terem feito pesquisa de satisfação em épocas próximas, levou a uma menor adesão de respondentes.

Além disso, é importante ressaltar, que os estudos realizados neste trabalho partiram de pesquisas quantitativas, que se baseiam em uma linguagem matemática e nas relações entre as variáveis analisadas, reforçando a importância da estatística em observar as hipóteses formuladas e os dados observados. No entanto, a compreensão estatística pode ser limitada por fenômenos complexos, e limitados por questionários com padrões de aplicação. Neste sentido, é importante em trabalhos futuros além da aplicação da abordagem quantitativa, também pesquisas de base qualitativa, como a realização de entrevistas, ambos buscando delimitar e definir as classes trabalhadoras assim como suas áreas específicas para uma investigação mais ampla e profunda, buscando a elucidação de informações descritivas, contato direto do pesquisador com o ambiente estudado, preocupando-se em observar a perspectiva dos entrevistados.

No Brasil poucos são os trabalhos a nível educacional de nível superior e médio como dos Institutos Federais de Educação, sobre satisfação laboral, *engagement* e *burnout*, dificultando a comparação e aproximação com outros estudos nacionais. Ainda assim, pode-se destacar que os resultados dessa pesquisa foram satisfatórios e animadores, com boa representatividade entre o corpo docente e técnico-administrativo, em consonância com outras pesquisas nacionais e internacionais para caracterização dessas três dimensões. No entanto, é importante sua replicação para validação dos resultados obtidos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraham, S. (2012). Job satisfaction as an antecedente to employee engagement. *SIES Journal of Management*, 8(2), 27-36.
- Alharbi, J., Jackson, D., Usher, K. (2020). The potential for COVID-19 to contribute to compassion fatigue in critical care nurses. *J Clin Nurs*. 29: 2762-4, <http://dx.doi.org/10.1111/jocn.15314>.
- Araújo, I., Esteves, R. (2016). Engagement em docentes do ensino superior: uma abordagem exploratória. *Enfermería Universitaria*, 13(2):73-79.
- Araújo, M. S. (2009). *Preditores Individuais e Organizacionais de Bullying no Local de Trabalho* (Tese de Doutoramento). Universidade do Minho – Escola de Psicologia, Braga, Portugal.
- Araújo, T. M., Sena, I. P., Viana, M. A., Araújo, E. M. (2005). Mal-estar docente: avaliação de condições de trabalho e saúde em uma Instituição de ensino superior. *Revista Baiana de Saúde Pública*, 29 (1), 06-21.
- Araújo, T. S., Miranda, G. J., Pereira, J. M. (2007). Satisfação dos professores de Contabilidade no Brasil Satisfaction among accounting professors in Brazil. *R. Cont. Fin. – USP, São Paulo*, 28 (74), 264-281. DOI: 10.1590/1808-057x201703420.
- Arruda, P. F. M. (2013). *Stresse, Burnout e Estratégias de Coping nos Guardas Prisionais da Região Autónoma dos Açores*. In Estudos Italianos em Portugal. https://doi.org/10.14195/0870-8584_5_9
- Atmaca, C., Rızaoglu, F., Türkdogan, T., Yayli, D. (2020). An emotion focused approach in predicting teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education* 90 (2020) 103025. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tate.2020.103025>.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209–223.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Taris, T. W. (2008). Work engagement: na emerging concept in occupational health psychology. *Work & stress*, 22(3), 187–200.
- Barros, M. B. A., Lima, M. G., Malta, D. C., Szwarcwald, C. L., Azevedo, R. C. S., Romero, D., Souza Junior, P. R. B., Azevedo, L. O., Machado, I. E., Damacena, G. N., Gomes,

- C. S., Werneck, A. O., Silva, D. R. P., Pina, M. F., Gracie, R. (2020). Relato de tristeza/depressão, nervosismo/ansiedade e problemas de sono na população adulta brasileira durante a pandemia de COVID-19. *Epidemiol. Serv. Saude, Brasília*, 29(4):e2020427.
- Batista, J.B.V., Carlotto, M.S., Coutinho, A.S., Augusto, L.G.D. (2010). Prevalencia da Síndrome de Burnout e fatores sociodemograficos e laborais. *Ver Bras Epidemiol*. 13:502–512.
- Bertaci, A. C., Santos, B. B., Coelho, A. T., & Suda, E. Y. (2011). Síndrome de burnout e nível geral de saúde em professores universitários. *Revista Neurobiologia*, 74(1), 167-187
- Billingsley, B., Bettini, E. (2019). Special education teacher attrition and retention: A review of the literature. *Review of Educational Research*, 89, 697–744.
- Boujut, E., Dean, A., Grouselle, A., Cappe, E. (2016). Comparative study of teachers in regular schools and teachers in specialized schools in France, working with students with an autism spectrum disorder: stress, social support, coping strategies and burnout. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 46(9), 2874-2889. <https://doi.org/10.1007/s10803-016-2833-2>.
- Brouwers, A., & Tomic, W. (2000). A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management. *Teaching and Teacher Education*, 16, 239–253.
- Capelo, M.R. (2010). Estrés, coping y autoeficacia en profesores de Madeira. (Tese de doutorado). Universidad de Cádiz, Cádiz - Espanha.
- Capone, V., Joshanloo, M., Park, M. S. (2019). Burnout, depression, efficacy beliefs, and work-related variables among school teachers. *International Journal of Educational Research*, 95, 97–108.
- Carlotto, M. S. (2002). A Síndrome de Burnout e o trabalho docente. *Psicologia Estudo*. 7:21–29.
- Carlotto, M.S., Palazzo, L.S. (2006). Síndrome de Burnout e fatores associados: um estudo

- epidemiologico com professores. *Cad Saude Publica Rio Janeiro*, 22:1017–1026.
- Carnevale, J.B., Hatak, I. (2020). Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: implications for human resource management. *J. Bus. Res.* 116, 183–187. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.037>.
- Carvalho, A. O. (2019) Impactos da 4ª Revolução Industrial nas instituições de ensino: o caso do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP)].
- Chanana, N., Sangeeta. (2020). Employee engagement practices during COVID-19 lockdown. *J Public Affairs*; e2508. DOI: <https://doi.org/10.1002/pa.2508>.
- Chen, H., Richard, O. C., Boncoeur, O. D., Jr Ford, D. L. (2020). Work engagement, emotional exhaustion, and counterproductive work behavior. *Journal of Business Research*. 114, 30–41.
- Chen, I.S., Fellenz, M.R. (2020). Personal resources and personal demands for work engagement: evidence from employees in the service industry. *Int. J. Hospitality Manage*, 90, 102600 <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102600>.
- Chitra, T., & Karunanidhi, S. (2021). The Impact of Resilience Training on Occupational Stress, Resilience, Job Satisfaction, and Psychological Well-being of Female Police Officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 36, 8–23. <https://doi.org/10.1007/s11896-018-9294-9>.
- Codo, W., & Vasques-Menezes, I. (1999). O que é burnout. *Educação: carinho e trabalho*, 2, 237-254.
- Collie, R. J. (2021). COVID-19 and Teachers’ Somatic Burden, Stress, and Emotional Exhaustion: Examining the Role of Principal Leadership and Workplace Buoyancy. *AERA Open*, 7 (1), 1–15.
- Conde, F. M., Oliveira, R. T. C. (2019). Políticas para a educação profissional e tecnológica no Brasil (2003 – 2017). *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação Araraquara*. 14, (3), 1797-1812.
- Costa, I. C. D. (2011). *Satisfação e empenhamento: a influência da carga*

horária [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida (ISPA)].

Cruz, J.F., & Melo, B.M. (1996). *Stress e “burnout” nos psicólogos: Desenvolvimento e características psicométricas de instrumentos de avaliação*. Relatório de investigação não publicado. Braga: Universidade do Minho.

Cranny, C., Smith, P. C., & Stone, E. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs*. Bowling Green State University: Wiley Online Library.

Dalcin, L., & Carlotto, M.S. (2017). Síndrome de burnout em professores no brasil: considerações para uma agenda de pesquisa. *Psicologia em Revista*, 23 (2), 745-771.

Dalcin, L., Carlotto, M. S. (2018). Avaliação de efeito de uma intervenção para a Síndrome de Burnout em professores. *Psicologia Escolar e Educacional*, SP. v. 22: 141-150.

Dapper, S.N., Obregon, S.L., Lopes, L.F.D., & Zanini, R.R. (2020). *Fatores de risco associados à Síndrome de Burnout em servidores da Universidade Federal de Santa Maria*. *Ci. e nat., Santa Maria*. 4, e26. DOI: 10.5902/2179460X40522.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I. & Kantas, A. (2003) The convergent validity of two burnout instruments. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1),12-23.

Devi, V.R., Nagini, A. (2013). Work-life balance and burnout as predictors of job satisfaction in private banking sector. *Skyline Business Journal*, 4(1), 50-53.

Diaz, J. O., Gorgen, A. R. H., Da Silva, A. G. T., De Oliveira, A. P., De Oliveira, R. T., Rosito, N., Barroso, U., Corbetta, J. P., Egaña, P. J. L., Tavares, P. M., & Rosito, T. E. (2021). Burnout syndrome in pediatric urology: A perspective during the COVID-19 pandemic — Ibero-American survey. *Journal of Pediatric Urology*, xxxx, 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.jpurol.2021.01.015>

Diestel, S., Wegge, J., & Chmidt, K. (2014). The Impact Of Social Context On The Relationship Between Individual Job Satisfaction And Absenteeism : The Roles Of Different Foci Of Job Satisfaction And Work-Unit Absenteeism Leibniz Research Centre for Working Environment and Human Factors. *Academy of Management*

Journal, 57(2), 353–382.

- Droogenbroeck, F.V., Spruyt, B., & Vanroelen, C. (2014). Burnout among senior teachers: Investigating the role of work- load and interpersonal relationships at work. *Teaching and Teacher Education*, 43, 99–109.
- Esteves, A. (2013). *O burnout e o engagement: estudo numa amostra de professores do ensino superior público português*. Porto: Instituto Politécnico do Porto; 2013 [Tese de Mestrado].
- Farber, B.A. (1984). Stress and Burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 77, 352-331.
- Farfán, J., Peña, M., Fernández-Salineró, S., & Topa, G. (2020). The Moderating Role of Extroversion and Neuroticism in the Relationship between Autonomy at Work, Burnout, and Job Satisfaction. *International journal of environmental research and public health*, 17(21), 8166. <https://doi.org/10.3390/ijerph17218166>
- Fogaça, N., Coelho Junior, & F.A. (2015). A hipótese “trabalhador feliz, produtivo”: o que pensam os servidores públicos federais. *Cad. EBAPE.BR*. 13 (4), 759-775.
- Ford, D.L. Jr.; Murphy, C.J. & Edwards, K.L. (1983). Exploratory development and validation of a perceptual job burnout inventory: comparison of corporate sector and human services professional. *Psychological Reports*, 52, 995-1006.
- Freudenberger, H.J. (1974) Staff burn-out. *J. Soc Issues*, 30, 159–65. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>.
- Ruiz-Frutos, C. R., Ortega-Moreno, M., Allande-Cussó, R., Ayuso-Murillo, D., Domínguez-Salas, S., Gómez-Salgado, J. (2021). Sense of coherence, engagement, and work environment as precursors of psychological distress among non-health workers during the COVID-19 pandemic in Spain. *Safety Science*, 133, 105033. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.105033>.
- Garcia, T.T., Garcia, P.C.R., Molon, M.E., Piva, J.P., Tasker, R.C., Branco, R.G., & Ferreira, P.E. (2014). Prevalence of Burnout in pediatric intensivists: an observational comparison with. general pediatricians. *Pediatr Crit Care Med*.15(8): e347-53. DOI:

- Gazioglu, S., & Tansel, A. (2006). Job satisfaction in Britain: Individual and job related factors. *Applied Economics*, 38 (10), 1163–1171.
- Gomes, R.N.S., & Gomes, V.T.S. (2021). COVID-19 pandemic: Burnout syndrome in healthcare professionals working in field hospitals in Brazil. *Enferm Clin.* 31, 128-129. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.10.011>.
- González-Romá, R., Schaufeli, V.B., Bakker, A.B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: independent factors or opposite poles?. *Journal of vocational Behavior*, 68, 165-174.
- Grant, S., & Langan-Fox, J. (2007). Personality and the occupational stressor–strain relationship: The role of the big five. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 20–33.
- Greenglass, E.R. (2007). *Teaching and Stress*. Encyclopedia of Stress. p. 713-717. DOI: <https://doi.org/10.1016/B978-012373947-6.00372-X>.
- Greinacher, A., Derezza-Greeven, C., Herzog, W., & Nikendei, C. (2019). Secondary Traumatization in first responders: a systematic review. *Eur J Psychotraumatol*. DOI 10.1080/20008198.2018.1562840
- Guido, A. L., Costa, L. G. F., Oliveira, P. L., & Umann, J. (2011). Estresse, coping e estado de saúde entre enfermeiros hospitalares. *Rev Esc Enf USP*, 45(6):1434-9. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342011000600022>.
- Hair Jr., J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black, W.C. (2005). *Análise multivariada de dados* (5 ed.). Porto Alegre: Bookman
- Hakanen, J.J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495–513.
- Hoigaard, R., Giske, R., & Sundsli, K. (2012). Newly qualified teachers’ work engagement and teacher efficacy influences on job satisfaction, burnout, and the intention to quit. *European Journal of Teacher Education*, 35(3), 347–357.

- Hargreaves, A (2000). Mixed emotions: Teachers' perceptions of their interactions with students. *Teaching and Teacher Education*, 16, 811e826.
- IFMS. (2018). *Plano de Desenvolvimento Institucional*. Disponível em <<https://www.ifms.edu.br/centrais-de-conteudo/documentos-institucionais/planos/pdi-2019-2023.pdf/view>> 15 de outubro de 2020;
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2021). Panorama da população. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ms/tres-lagoas/panorama>.
- Jacoby, J.W., & Corwin-Renner, A. (2021). Assistant Teachers, Workplace Satisfaction, and the Creation of a Culturally Competent Workforce Pipeline in Head Start. *Journal of Career Development*, 1, 1-18. DOI: 10.1177/0894845321993237.
- Jones, K.W. (1980). The staff burnout scale for health professionals (SBS-HP). Park Ridge: London House.
- Judge, T.A., Hulin, C.L., Dalal, L.S. (2009). Job Satisfaction and Job Affect. In S. W. J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (2- 84). New York: Oxford University Press.
- Kobernovicz, M., Stefano, S.R. (2020). Engajamento no trabalho: uma análise do engajamento de servidores públicos estaduais de uma instituição de ensino superior. *Revista de carreiras pessoas*, 10 (1), 9-19.
- Kooij, D., Jansen, P., Dikkers, J., De Lange, A. (2010). The influence of age on the associations between HR practices and both affective commitment and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 1111-1136.
- LePine, J.A., Colquitt, J.A., & Erez, A. (2000). Adaptability to changing task contexts: Effects of general cognitive ability, conscientiousness, and openness to experience. *Personnel Psychology*, 53, 563–593.
- Lima, C.F., Oliveira, J.A., Silva, E.S., Emerito, A.P., Lima, F.D.M., & Souza, R.K.S. (2009). *Avaliação Psicométrica do Maslach Burnout Inventory em Profissionais de Enfermagem*. Em II Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho. Curitiba.
- Loi, R., & Ngo, H.-Y. (2010). Mobility norms, risk aversion, and career satisfaction of

- Chinese employees. *Asia Pacific Journal of Management*, 27, 237–255.
<https://doi.org/10.1007/s10490-008-9119-y>.
- Lopes, F. P., & Pêgo, D. R. (2016). Burnout Syndrome/Síndrome de Burnout. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 14(2), 171-177.
- Madigan, D. J., Kim, L. E. (2021). Does teacher burnout affect students? A systematic review of its association with academic achievement and student-reported outcomes. *International Journal of Educational Research*, 105, 101714. DOI:
<https://doi.org/10.1016/j.ijer.2020.101714>.
- Maheshwari, G. (2020). Influence of Teacher-Perceived Transformational and Transactional School Leadership on Teachers' Job Satisfaction and Performance: A Case of Vietnam. *Leadership And Policy In Schools*, 1, 1-15. DOI:
<https://doi.org/10.1080/15700763.2020.1866020>.
- Maroco, J., & Tecedor, M. (2009). Inventário de burnout de maslach para estudantes portugueses. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 10 (2), 227-235.
- Martini, S., Arfken, C.L., Churchill, A., & Balon, R. (2004). Burnout Comparison Among Residents in Different Medical Specialties. *Academic Psychiatry*, 28 (3), 1-3.
- Martins, J.N.C. (2013). *Validação da versão portuguesa do questionário utrecht work engagement para medir o engagement no trabalho nos profissionais dos cuidados de saúde primários* [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE)]
- Martins, S.J. (2018). *Responsabilidade Social Universitária, Satisfação e Qualidade de Serviço: Um estudo empírico com estudantes brasileiros* [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP)].
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*, 2nd ed, Consulting Psychologist Press, Palo Alto, CA.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd ed PaloAlto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.

- Massa, L.D.B., Silva, T.S.S., Sá, I.S.V.B., Barreto, B.C.S., Almeida, P.H.T.Q., & Pontes, T. B. (2016). Síndrome de Burnout em professores universitários. *Rev Ter Ocup Univ São Paulo*, 27(2):180-9.
- Mcallister, C.P., Harris, J.N., Hochwarter, W.A., Perrewé, P.L., & Ferris, G.R. (2017). Got Resources? A Multi-Sample Constructive Replication of Perceived Resource Availability's Role in Work Passion: Job Outcomes Relationships. *Journal of Business and Psychology*, 32, 147-164. <https://doi.org/10.1007/s10869-016-9441-1>.
- McLean, L., Taylor, M., & Jimenez, M. (2019). Career choice motivations in teacher training as predictors of burnout and career optimism in the first year of teaching. *Teaching and Teacher Education*, v.85, p. 204-214.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of car-diovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychol Bull.*, 132:327–53.
- Meliá, J.L., & Peiró, J.M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.
- Melo, B., Gomes, A., & Cruz, J. (1999). Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica do Burnout para os profissionais de Psicologia. In: *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos*. (Vol. VI, 596-603). Braga. Apport.
- Meng, L., & Jin, Y. (2017). A confirmatory factor analysis of the Utrecht Work Engagement Scale for Students in a Chinese sample. *Nurse Education Today*, 49, 129–134. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2016.11.017>.
- Mercali, G. D., Costa, S. G. (2019). Antecedentes do engajamento no trabalho dos docentes de ensino superior no brasil. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(1). DOI: 10.1590/1678-6971/eRAMG190081.
- Mérida-López, S., Extremera, N. (2017). Emotional intelligence and teacher burnout: A systematic review. *International Journal of Educational Research*, 85, 121–130.
- Meynaar, I. A., Ottens, T., Zegers, M., Mol, M., & Horst, I. (2021). Burnout, resilience and

- work engagement among Dutch intensivists in the aftermath of the COVID-19 crisis: A nationwide survey. *Journal of Critical Care*, 62, 1–5. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jcrc.2020.11.010>.
- Mishra, k., Boynton, L., Mishra, A. (2014). Driving Employee Engagement: The Expanded Role of Internal Communications. *International Journal of Business Communication*. 51(2), 183–202. DOI:10.1177/2329488414525399.
- Moss, M., Good, V.S., Gozal, D., Kleinpell, R., & Sessler, C.N. (2016). An official critical care societies collaborative statement: burnout syndrome in critical care health care professionals: a call for action. *American Journal of Critical Care*, 25 (4), 1-9. DOI: <http://dx.doi.org/10.4037/ajcc2016133>.
- Mota, A.F.B., Giannini, S.P., Oliveira, I.B., Paparelli, R., Dornelas, R., & Ferreira, L.P. (2019). Voice Disorder and Burnout Syndrome in Teachers. *Journal of Voice*, 33 (4), 581.e7–581.e16.
- Murtza, M.H., Gill, S.A., Aslam, H.D., & Noor, A. (2020). Intelligence quotient, job satisfaction, and job performance: The moderating role of personality type. *Journal of Public Affairs*, <https://doi.org/10.1002/pa.2318>.
- Naguib, C., Baruffini, M., & Maggi, R. (2019). Do wages and job satisfaction really depend on educational mismatch? Evidence from an international sample of master graduates. *Education Training*, 61 (2), 201–221. <https://doi.org/10.1108/ET-06-2018-0137>.
- Narayanamurthy, G., & Tortorella, G. (2021). Impact of COVID-19 outbreak on employee performance – Moderating role of industry 4.0 base Technologies. *International Journal of Production Economics*, Elsevier, 234. DOI: 10.1016/j.ijpe.2021.108075.
- Norma Operacional n. 01, de 2013 - CNS (2013). Dispõe sobre a organização e funcionamento do Sistema CEP/CONEP. Disponível em <http://www.hgb.rj.saude.gov.br/ceap/Norma_Operacional_001-2013.pdf>20 de novembro de 2020.
- Obregon, S.L. (2017). Síndrome de Burnout e engagement no trabalho: percepção dos servidores de uma instituição pública de ensino. Dissertação, Universidade Federal de Santa Maria, programa de pós-graduação em administração. p. 173.

- Oliveira, E. M. S. (2020). *Engagement no trabalho – o caso dos colaboradores do instituto politécnico de Bragança*. Instituto Politécnico de Bragança, dissertação, 1-58.
- Oliveira, M. (2018). *Mais diversão, mais satisfação e mais engagement*. [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário Ciências Psicológicas Sociais e da Vida (ISPA)].
- Oliveira, A. M. de, & Gonçalves, O., Jr. (2015). *O processo de implantação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia: o caso de um instituto em Minas Gerais*. Anais Semana de Ciência Política - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, SP, Brasil, 3. pp. 1-23.
- Paredes, C.L. (2020). *O Impacto do Employer Branding no Engagement dos Colaboradores*. Universidade Europeia, mestrado em Gestão de recursos humanos, Lisboa, Portugal.
- Pereira, A.M., Jiménez-Moreno, B., Kurowski, C.M., Amorim, C.A., Cartollo, R.S., Garrosa, E.S. & González, J.L. (2010). *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador*. (4º ed.) São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Pierantoni, C. R., Vianna, C. M. D. M., França, T., Magnago, C., & Rodrigues, M. P. D. S. (2015). Rotatividade da força de trabalho médica no Brasil. *Saúde em Debate*, 39, 637-647.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: causes and cures*. Nova York: The Free Press, p. 750.
- Porto-Martins, P.C., Basso-Machado, P.G., & Benevides-Pereira, A.M. (2013). Engagement no trabalho: uma discussão teórica. *Fractal: Revista de Psicologia*, 25(3), 629–644. <https://doi.org/10.1590/s1984-02922013000300013>
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>.
- Queen, D., & Harding, K. (2020). Societal pandemic burnout: A COVID legacy. *Int Wound J*, 17:873–874.
- Queiroz, M.A. (2018). *A Satisfação no Local de Trabalho - Fatores Influenciadores nos Servidores Técnicos Administrativos em Educação do IFTM – Campus Uberlândia*

Centro um estudo de caso.

Raposo, A. (2015). *Competências, Satisfação Laboral e Engagemnt: Qual a relação?* [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário Ciências Psicológicas Sociais e da Vida (ISPA)].

Raudenská, J., Steinerova, V., Javurkova, A., Urits, I., Kaye, A. D., Viswanath, O., & Varrassi, G. (2020). Occupational burnout syndrome and posttraumatic stress among healthcare professionals during the novel coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic. *Best Practice & Research Clinical Anaesthesiology*, 34, 553e560. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.bpa.2020.07.008>.

Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012 - CNS (2012). *Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos*. Disponível em <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>, 20 de novembro de 2020.

Resolução n. 510, de 07 de abril de 2016 - CNS (2016). *Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais*. Disponível em < <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>> 20 de novembro de 2020.

Robertson, I. (2012, May 3). *The importance of employee engagement in difficult times*. The Guardian. Disponível em: <https://www.theguardian.com/public-leaders-network/2012/may/03/importance-employee-engagement-difficult-times>

Roncato, L. (2007). Fontes de estresse ocupacional, coping e resiliencia em psicólogas clínicas no ambiente de consultório. Dissertação de Mestrado, Universidade Católica de Goiás, Goiânia.

Rosenbaum, L. (2020). Facing covid-19 in Italy d ethics, logistics, and therapeutics on the epidemic's front line. *N Engl J Med*. 382:1873e5. <https://doi.org/10.1056/NEJMp2005492>.

Sahito, Z., & Vaisanen, P. (2019). A literature review on teachers' job satisfaction in developing countries: Recommendations and solutions for the enhancement of the job. *Review of Education*, 8 (1), 3-34.

Saks, A.M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of*

Managerial Psychology, 21(7), 600–619.

- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement de los empleados. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salazar, P.G., Vaquerizo-Serrano, J., Catalã, A., Arango, C., Moreno, C., Ferre, F., Shin, J.I., Sullivan S., Brondino, N., Solmi, M., Fusar-Poli, P. (2020). Impact of coronavirus syndromes on physical and mental health of health care workers: Systematic review and meta-analysis. *J Affect Disord.* 275:48-57, <http://dx.doi.org/10.1016/j.jad.2020.06.022>.
- Santana, A.M.C., Marchi, D.D., Junior, L.C.G., Girondoli, Y. M., Chiappeta, A. (2012). Burnout syndrome, working conditions, and health: a reality among public high school teachers in Brazil. *Work*. 41:3709–3717.
- Santis, M. S., Florensa, M., Gáname, M.C., Moncarz, P. E. (2021). Job Satisfaction of Recent University Graduates in Economics Sciences: The Role of the Match Between Formal Education and Job Requirements. *Journal of Happiness Studies*, 1, 1-41. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10902-021-00360-x>.
- Santos, S. R. D. D. (2021). *Usos e gratificações no contexto digital: um estudo de caso com famílias militares brasileiras residentes na vila militar do Exército na cidade de Porto Velho–Rondônia* [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP)].
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716.
- Schaufeli, W. B., Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and research: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & Health*. 16, 501–510.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002). *The measurement of burnout and engagement: a confirmatory factor analytic approach*. Department of

Psychology, Utrecht University, Netherlands.

Schaufeli, W.B., & Salanova, M.L. (2007). *Work engagement: an emerging psychological concept and its implications for organizations*. *Managing Social and Ethical Issues in Organizations*, p. 135-177.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*. Occupational Health Psychology Unit: Utrecht.

Schuster, M.S., Dias, V.V., & Battistella, L.F (2014). Burnout e Justiça Organizacional: Um Estudo em Servidores Públicos Federais. *Revista de Administração IMED*, 4(3): 330-342.

Seidman, S., & Zager, J. (2018). *The Teacher Burnout Scale*, 11 (1), p26-33, 1986-87.

Serva, M., & Ferreira, JLO (2006). O fenômeno workaholic na gestão de empresas. *Revista de Administração Pública*, 40, 179-198.

Shanafelt, T.D., Boone, S., Tan, L., Dyrbye, L.N., Sotile, W., Satele, D., West, C.P., Sloan, J., & Oreskovich, M.R. (2012). Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population. *Arch Intern Med*. 172(18):1377-1385. DOI 10.1001 / archinternmed.2012.3199

Shay J. (2014). Moral injury. *Psychoanal Psychol*. 31(2):182e91. <https://doi.org/10.1037/a0036090>.

Silva, J.L., Soares, R.S., Costa, F.S., Ramos, D.S., Lima, F.B., & Teixeira, L.R. (2017). Fatores psicossociais e prevalência da Síndrome de Burnout entre trabalhadores de enfermagem intensivistas. *Rev Bras Ter Intensiva*, 27(2):125-33.

Silva, S.M., & Oliveira, A.F. (2019). Burnout em professores universitários do ensino particular. *Psicologia Escolar e Educacional*, 23: e187785. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/2175-35392019017785>.

Smetackova, I., Viktorova, I., Martanova, V. P., Pachova, A., Francova, V., & Stech, S. (2019). Teachers Between Job Satisfaction and Burnout Syndrome: What Makes Difference in Czech Elementary Schools. *Front. Psychol*. 10:2287. DOI: 10.3389/fpsyg.2019.02287.

- Souza, C.D., Paiva, J. P., Leal, T.C., Silva, L.F., & Santos, L.G. (2020). Evolução espaço temporal da letalidade por COVID-19 no Brasil, 2020. *Jornal Brasileiro de Pneumonia*, 46(4), p. 1-3.
- Sowmya, K.R., & Panchanathan, N. (2011). Factors influencing organizational commitment of banking sector employees. *Journal of economics*.
- Tamayo, M.R., & Tróccoli, B.T. (2002). Exaustão emocional: relação com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudo de psicologia*, 7 (1), 37-46.
- Vallières, F., McAuliffe, E., Hyland, P., Galligan, M., Ghee, A. (2017). Measuring work engagement among community health workers in Sierra Leone: Validating the Utrecht Work Engagement Scale. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33, 41–46. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2016.12.001>.
- Van Der Doef, M., Maes, S. (2002). Teacher-specific quality of work versus general quality of work assessment: A comparison of their validity regarding burnout, (psycho)somatic well-being and job satisfaction. *Anxiety, Stress, and Coping*, 15, 327–344.
- Van Praag, B., & Ferrer-i-Carbonell, A. (2008) Happiness quantified. A satisfaction calculus approach, Oxford University Press. DOI:10.1093/0198286546.001.0001.
- Vargas, R.C., & Teixeira, A. (2018). Satisfaction at ifes: an analysis through career anchors. *Revista de Administração Mackenzie*, 19(3). DOI: 10.1590/1678-6971/eRAMG180101.
- Vickers, M. (2019). *Boosting worker engagement in tough times*. *American Management Association*. Retrieved from [https:// www.amanet.org/articles/boosting-worker-engagement-in-toughtimes/](https://www.amanet.org/articles/boosting-worker-engagement-in-toughtimes/).
- Wall, M., Schenck-Gustafsson, K., Minucci, D., Sendén, M.G., Løvseth, L.T., & Fridner, A. (2014). Suicidal ideation among surgeons in Italy and Sweden – a cross-sectional study. *BMC Psychol*, 2:53.
- Yoke, L. B., & Panatik, S. A. (2016). Emotional intelligence and job performance.

International Business Management, 10(6), 806–812.

Zhang, L., Zhao, J., Xiao, H., Zheng, H., Xiao, Y., Chen M., & Chen, D. (2014). Mental health and burnout in primary and secondary school teachers in the remote mountain areas of Guangdong Province in the People's Republic of China. *Neuropsychiatr Dis Treat.* 10:123–130.

Zhang, S.X., Wang, Y., Jahanshahi, A.A., Li, J., & Schmit, V.G. (2021). Early evidence and predictors of mental distress of adults one month in the COVID-19 epidemic in Brazil. *Journal of Psychosomatic Research.* 142, 110366. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2021.110366>.

Anexo I - Questionário Satisfação Laboral S10/12

I - SATISFAÇÃO LABORAL

Alguns aspectos dão maior ou menor satisfação no ambiente de trabalho, portanto, é necessário medi-los para saber quão satisfeitos estão os servidores.

Nas afirmações abaixo, responda fazendo referência ao seu grau de satisfação ou de insatisfação.

Responda as afirmações abaixo, escolhendo para cada uma delas uma das sete alternativas:

- 1 - Discordo totalmente
- 2 - Discordo moderadamente
- 3 - Discordo ligeiramente
- 4 - Não concordo, nem discordo
- 5 - Concordo ligeiramente
- 6 - Concordo moderadamente
- 7 - Concordo totalmente

Está satisfeito com:

	1	2	3	4	5	6	7
1) Os objetivos e metas de desempenho que deve alcançar.							
2) A limpeza, higiene e salubridade do seu local de trabalho.							
3) O aspecto físico e o espaço que dispõe no seu local de trabalho.							
4) A temperatura ambiente do seu local de trabalho.							
5) O relacionamento com o seu supervisor ou chefia.							
6) A supervisão ou coordenação exercida sobre si.							
7) A proximidade e frequência com que é supervisionado.							
8) A forma como os seus supervisores ou chefias avaliam o seu trabalho.							
9) A "igualdade" e "justiça" de tratamento que recebe da sua instituição.							
10) O apoio que recebe dos seus supervisores ou chefias.							
11) O grau de cumprimento pela instituição das normas e leis laborais.							
12) A forma que se efetua a negociação sobre questões laborais na sua instituição.							

Anexo II - Questionário *Engagement*

II – *ENGAGEMENT* (UWES - *Utrecht Work Engagement Scale*)

As seguintes afirmações dizem respeito aos sentimentos que algumas pessoas têm em relação ao seu trabalho.

Por favor, leia atentamente cada um dos itens a seguir e responda se já experimentou o que é relatado, no que respeita ao seu trabalho.

Caso nunca tenha tido tal sentimento responda “0”, nunca. Em caso afirmativo, indique a frequência que descreve os seus sentimentos, conforme escala infra:

- 0 - Nunca (nenhuma vez)
- 1 - Quase nunca (Algumas vezes por ano)
- 2 - Raramente (Uma vez ou menos por mês)
- 3 - Às vezes (Algumas vezes por mês)
- 4 - Frequentemente (Uma vez por semana)
- 5 - Muito frequentemente (Algumas vezes por semana)
- 6 - Sempre (Todos os dias)

	0	1	2	3	4	5	6
1) No meu trabalho sinto-me pleno(a) de energia.							
2) No meu trabalho, sinto-me com força e vigor.							
3) Estou entusiasmado(a) com o meu trabalho.							
4) O meu trabalho inspira-me.							
5) Quando me levanto pela manhã, tenho vontade de ir trabalhar.							
6) Sou feliz quando estou envolvido(a) no meu trabalho.							
7) Estou orgulhoso(a) com o trabalho que faço.							
8) Estou imerso(a) no meu trabalho.							
9) “Deixo-me levar” pelo meu trabalho.							

Anexo III - Questionário *Burnout*

III - INVENTÁRIO DE *BURNOUT* (*Maslach Burnout Inventory*)

Por favor, leia atentamente cada um dos itens a seguir e responda se já vivenciou ou experimentou o que é relatado, no que respeita ao seu trabalho.

Caso nunca tenha tido tal sentimento responda “0”, nunca. Em caso afirmativo, indique a frequência que descreve os seus sentimentos, conforme escala infra:

- 0 - Nunca (nenhuma vez)
- 1 - Quase nunca (Algumas vezes por ano)
- 2 - Raramente (Uma vez por mês)
- 3 - Às vezes (Algumas vezes por mês)
- 4 - Frequentemente (Uma vez por semana)
- 5 - Muito frequentemente (Algumas vezes por semana)
- 6 - Sempre (Todos os dias)

	0	1	2	3	4	5	6
1) Sinto-me emocionalmente exausto(a) com o meu trabalho.							
2) Sinto-me cansado(a) no final de um dia de trabalho.							
3) Sinto-me cansado(a) quando me levanto para ir trabalhar.							
4) Compreendo facilmente como se sentem as outras pessoas.							
5) Trato as outras pessoas como se fossem objetos impessoais.							
6) Custa-me trabalhar todo o dia com as outras pessoas.							
7) Lido eficazmente com os problemas das outras pessoas.							
8) Sinto-me fisicamente exausto(a) com o meu trabalho.							
9) Sinto que consigo ajudar as outras pessoas com o meu trabalho.							
10) Tornei-me mais insensível com os outros desde que faço este trabalho.							
11) Sinto-me preocupado(a) porque este trabalho me deixa mais frio emocionalmente.							
12) Sinto-me cheio(a) de energia.							
13) Sinto-me frustrado no meu trabalho.							
14) Sinto que estou a trabalhar demais.							
15) Sinto que não me preocupo com o que acontece às pessoas com quem trabalho.							
16) Causa-me stress trabalhar diretamente com as pessoas.							
17) Consigo criar um ambiente descontraído com as pessoas com quem trabalho.							
18) Sinto-me bem depois de me comunicar com as outras pessoas.							
19) Sinto que consigo fazer coisas úteis no meu trabalho.							
20) Sinto que estou a atingir os meus limites.							
21) Lido calmamente com os problemas emocionais.							
22) Sinto que as outras pessoas me culpam pelos seus problemas.							

Anexo IV - Questionário - Perfil do Participante - Técnico Administrativo

PERFIL DO PARTICIPANTE - TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Os dados que serão publicados na dissertação/artigo não serão possíveis de identificar o indivíduo participante da pesquisa, no entanto é fundamental para que se construa os grupos de estudo.

1) Sexo:

Feminino Masculino Outro

2) Idade:

Menos de 25 anos Entre 30 e 39 anos Entre 50 e 59 anos
 Entre 25 e 29 anos Entre 40 e 49 anos Acima de 59 anos

3) Estado Civil:

Solteiro(a) União Estável Viúvo(a)
 Casado(a) Divorciado(a) / Desquitado(a)

4) Sexo da Chefia:

Feminino Masculino Outro

5) Possui Função Gratificada ou Cargo de Direção?

Sim Não

6) Qual o nível mais elevado de educação formal que você concluiu:

Ensino Médio Especialização (Lato Sensu) Doutorado (Stricto Sensu)
 Ensino Superior Mestrado (Stricto Sensu) Pós-doutorado

7) Unidade de atuação no IFMS:

Campus Aquidauana Campus Dourados Campus Ponta Porã
 Campus Campo Grande Campus Jardim Campus Três Lagoas
 Campus Corumbá Campus Naviraí Reitoria
 Campus Coxim Campus Nova Andradina

8) Há quanto tempo você trabalha no IFMS:

Este é o meu primeiro ano 3 a 5 anos Mais de 10 anos
 1 a 2 anos 6 a 10 anos

Anexo V - Questionário - Perfil do Participante - Docente

PERFIL DO PARTICIPANTE - DOCENTE (ADICIONAL DAS QUESTÕES 7 e 10)

Os dados que serão publicados na dissertação/artigo não serão possíveis de identificar o indivíduo participante da pesquisa, no entanto é fundamental para que se construa os grupos de estudo.

1) Sexo:

Feminino Masculino Outro

2) Idade:

Menos de 25 anos Entre 30 e 39 anos Entre 50 e 59 anos
 Entre 25 e 29 anos Entre 40 e 49 anos Acima de 59 anos

3) Estado Civil:

Solteiro(a) União Estável Viúvo(a)
 Casado(a) Divorciado(a) / Desquitado(a)

4) Sexo da Chefia:

Feminino Masculino Outro

5) Possui Função Gratificada ou Cargo de Direção?

Sim Não

6) Qual o nível mais elevado de educação formal que você concluiu:

Ensino Médio Especialização (Lato Sensu) Doutorado (Stricto Sensu)
 Ensino Superior Mestrado (Stricto Sensu) Pós-doutorado

7) Incluindo o presente ano letivo, há quanto tempo exerce a atividade docente?

Menos de 1 ano 6 – 10 anos Mais de 20 anos
 1 – 2 anos 11 – 15 anos
 3 – 5 anos 16 – 20 anos

8) Unidade de atuação no IFMS:

Campus Aquidauana Campus Dourados Campus Ponta Porã
 Campus Campo Grande Campus Jardim Campus Três Lagoas
 Campus Corumbá Campus Naviraí Reitoria
 Campus Coxim Campus Nova Andradina

9) Há quanto tempo você trabalha no IFMS:

Este é o meu primeiro ano 3 a 5 anos Mais de 10 anos
 1 a 2 anos 6 a 10 anos

10) Em qual das grandes áreas relacionadas abaixo, sua área de atuação docente no IFMS se encaixa melhor?

Ciências Agrárias Ciências Exatas e da Terra Engenharias
 Ciências Biológicas Ciências Humanas Linguística, Letras e Artes
 Ciências da Saúde Ciências Sociais Aplicadas

**Anexo VI – Outputs referentes às análises: satisfação laboral,
engagement e burnout.**

SATISFAÇÃO LABORAL					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	12.00	2	.5	.5	.5
	16.00	1	.2	.2	.7
	17.00	1	.2	.2	1.0
	27.00	1	.2	.2	1.2
	30.00	2	.5	.5	1.7
	31.00	2	.5	.5	2.2
	32.00	1	.2	.2	2.4
	33.00	2	.5	.5	2.9
	35.00	3	.7	.7	3.6
	36.00	4	1.0	1.0	4.6
	38.00	1	.2	.2	4.8
	40.00	1	.2	.2	5.1
	41.00	1	.2	.2	5.3
	42.00	1	.2	.2	5.6
	44.00	2	.5	.5	6.1
	45.00	5	1.2	1.2	7.3
	46.00	5	1.2	1.2	8.5
	47.00	2	.5	.5	9.0
	48.00	2	.5	.5	9.4
	49.00	2	.5	.5	9.9
	50.00	2	.5	.5	10.4
	51.00	4	1.0	1.0	11.4
	52.00	1	.2	.2	11.6
	53.00	4	1.0	1.0	12.6
	54.00	2	.5	.5	13.1
	55.00	4	1.0	1.0	14.0
	56.00	4	1.0	1.0	15.0
	57.00	3	.7	.7	15.7
	58.00	6	1.5	1.5	17.2
	59.00	6	1.5	1.5	18.6
	60.00	8	1.9	1.9	20.6
	61.00	9	2.2	2.2	22.8
	62.00	8	1.9	1.9	24.7
63.00	13	3.1	3.1	27.8	

64.00	17	4.1	4.1	32.0
65.00	11	2.7	2.7	34.6
66.00	10	2.4	2.4	37.0
67.00	8	1.9	1.9	39.0
68.00	6	1.5	1.5	40.4
69.00	15	3.6	3.6	44.1
70.00	12	2.9	2.9	47.0
71.00	14	3.4	3.4	50.4
72.00	19	4.6	4.6	55.0
73.00	25	6.1	6.1	61.0
74.00	15	3.6	3.6	64.6
75.00	16	3.9	3.9	68.5
76.00	13	3.1	3.1	71.7
77.00	17	4.1	4.1	75.8
78.00	16	3.9	3.9	79.7
79.00	18	4.4	4.4	84.0
80.00	14	3.4	3.4	87.4
81.00	13	3.1	3.1	90.6
82.00	13	3.1	3.1	93.7
83.00	18	4.4	4.4	98.1
84.00	8	1.9	1.9	100.0
Total	413	100.0	100.0	

ENGAGEMENT				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6.00	1	.2	.2
	7.00	2	.5	.7
	8.00	1	.2	1.0
	9.00	1	.2	1.2
	10.00	2	.5	1.7
	11.00	1	.2	1.9
	12.00	3	.7	2.7
	13.00	2	.5	3.1
	15.00	1	.2	3.4
	16.00	1	.2	3.6
	17.00	1	.2	3.9
	19.00	3	.7	4.6
	21.00	5	1.2	5.8

22.00	1	.2	.2	6.1
23.00	1	.2	.2	6.3
24.00	2	.5	.5	6.8
25.00	3	.7	.7	7.5
26.00	2	.5	.5	8.0
27.00	8	1.9	1.9	9.9
28.00	7	1.7	1.7	11.6
29.00	7	1.7	1.7	13.3
30.00	7	1.7	1.7	15.0
31.00	5	1.2	1.2	16.2
32.00	10	2.4	2.4	18.6
33.00	3	.7	.7	19.4
34.00	6	1.5	1.5	20.8
35.00	7	1.7	1.7	22.5
36.00	15	3.6	3.6	26.2
37.00	8	1.9	1.9	28.1
38.00	10	2.4	2.4	30.5
39.00	8	1.9	1.9	32.4
40.00	13	3.1	3.1	35.6
41.00	7	1.7	1.7	37.3
42.00	8	1.9	1.9	39.2
43.00	15	3.6	3.6	42.9
44.00	22	5.3	5.3	48.2
45.00	36	8.7	8.7	56.9
46.00	17	4.1	4.1	61.0
47.00	24	5.8	5.8	66.8
48.00	19	4.6	4.6	71.4
49.00	24	5.8	5.8	77.2
50.00	21	5.1	5.1	82.3
51.00	9	2.2	2.2	84.5
52.00	20	4.8	4.8	89.3
53.00	13	3.1	3.1	92.5
54.00	31	7.5	7.5	100.0
Total	413	100.0	100.0	

BURNOUT					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	.5	.5	.5
	4.00	1	.2	.2	.7
	6.00	2	.5	.5	1.2

7.00	1	.2	.2	1.5
8.00	2	.5	.5	1.9
9.00	2	.5	.5	2.4
10.00	2	.5	.5	2.9
11.00	2	.5	.5	3.4
12.00	2	.5	.5	3.9
13.00	4	1.0	1.0	4.8
14.00	6	1.5	1.5	6.3
15.00	5	1.2	1.2	7.5
16.00	3	.7	.7	8.2
17.00	6	1.5	1.5	9.7
18.00	7	1.7	1.7	11.4
19.00	4	1.0	1.0	12.3
20.00	3	.7	.7	13.1
21.00	12	2.9	2.9	16.0
22.00	3	.7	.7	16.7
23.00	6	1.5	1.5	18.2
24.00	5	1.2	1.2	19.4
25.00	11	2.7	2.7	22.0
26.00	5	1.2	1.2	23.2
27.00	1	.2	.2	23.5
28.00	9	2.2	2.2	25.7
29.00	5	1.2	1.2	26.9
30.00	11	2.7	2.7	29.5
31.00	6	1.5	1.5	31.0
32.00	6	1.5	1.5	32.4
33.00	10	2.4	2.4	34.9
34.00	13	3.1	3.1	38.0
35.00	5	1.2	1.2	39.2
36.00	12	2.9	2.9	42.1
37.00	8	1.9	1.9	44.1
38.00	7	1.7	1.7	45.8
39.00	12	2.9	2.9	48.7
40.00	7	1.7	1.7	50.4
41.00	10	2.4	2.4	52.8
42.00	3	.7	.7	53.5
43.00	6	1.5	1.5	55.0
44.00	7	1.7	1.7	56.7
45.00	5	1.2	1.2	57.9
46.00	8	1.9	1.9	59.8
47.00	6	1.5	1.5	61.3

48.00	6	1.5	1.5	62.7
49.00	8	1.9	1.9	64.6
50.00	11	2.7	2.7	67.3
51.00	7	1.7	1.7	69.0
52.00	4	1.0	1.0	70.0
53.00	5	1.2	1.2	71.2
54.00	6	1.5	1.5	72.6
55.00	11	2.7	2.7	75.3
56.00	5	1.2	1.2	76.5
57.00	3	.7	.7	77.2
58.00	3	.7	.7	78.0
59.00	3	.7	.7	78.7
60.00	5	1.2	1.2	79.9
61.00	10	2.4	2.4	82.3
62.00	2	.5	.5	82.8
63.00	5	1.2	1.2	84.0
64.00	8	1.9	1.9	86.0
65.00	4	1.0	1.0	86.9
66.00	4	1.0	1.0	87.9
67.00	5	1.2	1.2	89.1
68.00	1	.2	.2	89.3
69.00	5	1.2	1.2	90.6
70.00	5	1.2	1.2	91.8
71.00	5	1.2	1.2	93.0
72.00	6	1.5	1.5	94.4
73.00	2	.5	.5	94.9
74.00	1	.2	.2	95.2
75.00	1	.2	.2	95.4
77.00	1	.2	.2	95.6
78.00	3	.7	.7	96.4
79.00	1	.2	.2	96.6
80.00	1	.2	.2	96.9
82.00	3	.7	.7	97.6
83.00	1	.2	.2	97.8
84.00	2	.5	.5	98.3
86.00	2	.5	.5	98.8
87.00	2	.5	.5	99.3
97.00	1	.2	.2	99.5
103.00	1	.2	.2	99.8
105.00	1	.2	.2	100.0
Total	413	100.0	100.0	

