



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CERRO LARGO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ANGÉLICA MARIA JASKULSKI

**SÍNDROME DE *BURNOUT* E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO COM
COLABORADORES DA ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR SANTA TERESA (AHST) DE
GUARANI DAS MISSÕES - RS**

CERRO LARGO

2019

ANGÉLICA MARIA JASKULSKI

SÍNDROME DE *BURNOUT* E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO COM COLABORADORES DA ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR SANTA TERESA (AHST) DE GUARANI DAS MISSÕES - RS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul – Campus Cerro Largo, como requisito parcial para aprovação na disciplina Trabalho de Curso.

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Prante Dill

CERRO LARGO

2019

Jaskulski, Angélica Maria
SÍNDROME DE BURNOUT E SATISFAÇÃO NO TRABALHO :
ESTUDO COM COLABORADORES DA ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR SANTA
TERESA (AHST) DE GUARANI DAS MISSÕES - RS / Angélica
Maria Jaskulski. -- 2019.
99 f.:il.

Orientador: Mestre em Administração Prof. Me. Rodrigo
Prante Dill.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -
Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de
Administração, Cerro Largo, RS , 2019.

1. Síndrome de Burnout. 2. Satisfação no Trabalho. 3.
Colaboradores da área da saúde. I. Dill, Prof. Me.
Rodrigo Prante, orient. II. Universidade Federal da
Fronteira Sul. III. Título.

ANGÉLICA MARIA JASKULSKI

SÍNDROME DE *BURNOUT* E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO COM COLABORADORES DA ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR SANTA TERESA (AHST) DE GUARANI DAS MISSÕES - RS

Trabalho de Conclusão do Curso de graduação apresentado como requisito para obtenção do grau em Bacharel em Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul.

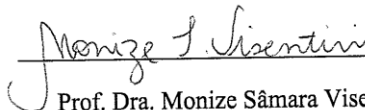
Este trabalho de conclusão de curso foi defendido e aprovado pela banca em:

01/07/19


BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Rodrigo Prante Dill - UFFS
Orientador



Prof. Dra. Monize Sâmara Visentini – UFFS



Me. Micheli dos Santos

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem ele não chegaria até aqui. Aos meus avós Aloise Pawlowski e Genovefa Pawlowski aos meus pais Lourdes Jaskulski (*in memoriam*) e Romildo Jaskulski, aos meus tios Jorge Pawlowski e Inez Pawlowski e meus sogros Joana Kzyzaniak e Rumildo Kzyzaniak, por sempre me apoiarem em todos os momentos tanto da minha vida pessoal como acadêmica, por me darem força para nunca desistir dos meus sonhos. Obrigada por acreditarem sempre em mim.

Ao meu noivo Diego Kzyzaniak, pela paciência, compreensão e por sempre me apoiar e ajudar quando precisei. Obrigada por estar sempre ao meu lado. Amo-te.

A todos os professores que fizeram parte de minha graduação, pelos conhecimentos, em especial ao meu orientador Professor Me. Rodrigo Prante Dill, pela ajuda e orientação durante toda a realização deste trabalho.

Aos meus colegas e amigos que conquistei neste período acadêmico, agradeço pela amizade de vocês. Em especial agradeço a minha amiga Letícia Rogoski, por sempre estar ao meu lado, sempre me dando suporte para não desistir dos meus objetivos. Obrigada pela sua amizade.

A Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões – RS agradeço por terem aberto suas portas para realização deste trabalho, obrigada pela atenção de todos os colaboradores que nesta trabalham. E a todos que fizeram parte da minha formação, agradeço imensamente.

RESUMO

Síndrome de *Burnout* trata-se de uma experiência que gera sentimentos e atitudes negativas no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho como, insatisfação, desgaste, perda do comprometimento (TAMAYO; TRÓCCOLI, 2002, p. 37). Satisfação no Trabalho representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivência experiências prazerosas no contexto das organizações (SIQUEIRA, 2008, p. 259). O presente estudo teve por objetivo verificar a relação da Síndrome de *Burnout* com os fatores de Satisfação no Trabalho dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões - RS. A partir deste objetivo foram propostos objetivos específicos em relação às três dimensões da Síndrome de *Burnout* propostas por Tamayo e Tróccoli (2002): Despersonalização, Reduzida Realização Profissional e Exaustão Emocional. Em relação à Satisfação no Trabalho formularam-se objetivos específicos referentes às dimensões propostas por Siqueira (2008): satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com o salário, satisfação com as promoções e satisfação com a natureza do trabalho. Contudo, realizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, por meio da aplicação de questionário estruturado com perguntas fechadas contendo 65 questões. Para alcançar os objetivos propostos foram utilizados duas Escalas, a da *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, construído por Christina Maslach e Susan Jackson na língua inglesa, o qual foi adaptado e validado para o português por Tamayo e Tróccoli (2002), sendo esta a Escala de Caracterização de *Burnout* – ECB e a Escala de Satisfação no Trabalho – EST validada por Siqueira (2008). Participaram desta pesquisa 51 colaboradores da AHST. Os resultados encontrados através desta pesquisa apontam que 54,25% dos colaboradores da AHST encontram-se Despersonalizados, 31,37% apresentam Reduzida Realização Profissional e 14,37% dos colaboradores desta Associação demonstram estar Exaustos Emocionalmente. Foi comprovado quanto a Satisfação no Trabalho que os profissionais encontram-se satisfeitos com as dimensões, Chefia e Natureza do Trabalho. Mas com a dimensão Colegas, Promoções e Salário os colaboradores estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos. Quanto à correlação entre as dimensões da Síndrome de *Burnout* e Satisfação no Trabalho foram encontradas correlações entre todas as dimensões, exceto com a dimensão da satisfação com os Colegas e a Reduzida Realização Profissional, e também a satisfação com Salário e a Despersonalização dos colaboradores.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*. Satisfação no Trabalho. Colaboradores. Hospital.

ABSTRACT

Burnout syndrome is a psychological syndrome resulting from chronic emotional tension at work. It is an experience that generates negative feelings and attitudes in the individual's relationship with his work, such as dissatisfaction, weariness, loss of commitment (TAMAYO, TRÓCOLI, 2002, p. 37). Satisfaction in the work represents the totalization of how much the individual who works experiences pleasant experiences in the context of the organizations (SIQUEIRA, 2008, p. 259). The present study aimed to verify the relationship between *Burnout* Syndrome and the Satisfaction factors in the work of collaborators of the Santa Teresa Hospital Association (AHST) Of Guarani das Missões - RS. From this objective, specific objectives were proposed in relation to the dimensions of *Burnout* Syndrome proposed by Tamayo and Tróccoli (2002): Depersonalization, Reduced Professional Realization and Emotional Exhaustion. In relation to job satisfaction, specific objectives were formulated concerning the dimensions proposed by Siqueira (2008): satisfaction with co-workers, satisfaction with management, satisfaction with salary, satisfaction with promotions and satisfaction with the nature of work . However, a descriptive research was carried out with a quantitative approach, through the application of a structured questionnaire with closed questions containing 65 questions. In order to reach the proposed objectives, two scales were used, the *Maslach Burnout Inventory* (MBI), constructed by Christina Maslach and Susan Jackson in the English language, which was adapted and validated for Portuguese by Tamayo and Tróccoli (2002) this being the *Burnout* Characterization Scale - ECB and the Satisfaction at work Scale - EST validated by Siqueira (2008). 51 employees of AHST participated in this research. The results found through this research indicate that 54.25% of AHST employees are uncustomized, 31.37% of employees have reduced professional achievement, and 14.37% of employees of this Association show that they are emotionally exhausted. It was proven as to satisfaction at work that health professionals in average are satisfied with the dimensions, leadership and nature of work but with the dimension colleagues, promotions and salary the collaborators are neither satisfied nor unhappy. Regarding the correlation between the dimensions of *Burnout* syndrome and job satisfaction, we found a correlation between all dimensions, except with the dimension of satisfaction with colleagues and reduced professional achievement, as well as satisfaction with salary and Depersonalization of employees.

Keywords: *Burnout* syndrome. Job satisfaction. Employees. Hospital.

LISTA DE FIGURA

Figura 1 - Associação Hospitalar Santa Teresa	49
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero.....	56
Gráfico 2 - Idade dos Colaboradores da AHST.....	57
Gráfico 3 - Cargos dos Colaboradores da AHST	58

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Satisfação no trabalho: evolução do conceito	34
Quadro 2 - Colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa	50
Quadro 3 - Questões referentes às dimensões da Síndrome de <i>Burnout</i>	52
Quadro 4 - Questões referentes à Satisfação no Trabalho	53

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Percentuais da Satisfação com os Colegas de trabalho	59
Tabela 2 - Percentuais da Satisfação com a Chefia	60
Tabela 3- Percentuais da Satisfação com as Promoções	61
Tabela 4 - Percentuais Satisfação com Salário	62
Tabela 5 - Percentuais da Satisfação com a Natureza do Trabalho	63
Tabela 6 - Percentuais da Despersonalização	65
Tabela 7 - Percentuais da Reduzida Realização Profissional	68
Tabela 8 - Percentuais da Exaustão Emocional	72
Tabela 9 - Dimensões da Síndrome de <i>Burnout</i>	75
Tabela 10 - Correlação entre Satisfação com os Colegas e as dimensões da Síndrome de <i>Burnout</i>	77
Tabela 11 - Correlação entre Satisfação com a Chefia e as dimensões da Síndrome de <i>Burnout</i>	77
Tabela 12 - Correlação entre Satisfação com as Promoções e as dimensões da Síndrome de <i>Burnout</i>	78
Tabela 13 - Correlação entre Satisfação com o Salário e as dimensões da Síndrome de <i>Burnout</i>	79
Tabela 14 - Correlação entre Satisfação com a Natureza do Trabalho e as dimensões da Síndrome de <i>Burnout</i>	79

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 TEMA.....	17
1.2 OBJETIVOS.....	17
1.2.1 Objetivo Geral	18
1.2.2 Objetivos Específicos	18
1.3 JUSTIFICATIVA.....	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO	22
2.1 SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	22
2.1.1 Literaturas sobre Síndrome de <i>Burnout</i> no Trabalho de colaboradores da área da saúde.	26
2.2 SATISFAÇÃO E Satisfação NO TRABALHO	32
2.2.1 Literaturas sobre Satisfação no Trabalho de colaboradores da área da saúde	37
2.2.2 Artigos Relacionando Síndrome de <i>Burnout</i> e Satisfação no Trabalho na Área da Saúde	42
3 METODOLOGIA	47
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	47
3.2 LOCAL DA PESQUISA	48
3.3 POPULAÇÃO DO ESTUDO.....	49
3.4 PLANO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	51
3.4.1 Escala de Caracterização de <i>Burnout</i> (ECB)	53
3.4.2 Escala de Satisfação no Trabalho (EST)	54
3.5 ANÁLISE DOS DADOS	54
3.6 COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA.....	55
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	56
4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES	56
4.2 NÍVEIS DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	59

4.2.1 Satisfação com os Colegas de trabalho	59
4.2.2 Satisfação com a Chefia	60
4.2.3 Satisfação com Promoções	61
4.2.4 Satisfação com Salário.....	61
4.2.5 Satisfação com a Natureza do Trabalho.....	62
4.3 NÍVEIS DA SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	64
4.3.1 Despersonalização.....	64
4.3.2 Reduzida Realização Profissional	67
4.3.3 Exaustão Emocional	70
4.4 CORRELAÇÕES ENTRE DADOS DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO E SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	77
5 CONCLUSÃO.....	81
REFERÊNCIAS	85
APÊNCIDE A - QUESTIONÁRIO	94
APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE).....	97

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, no mundo do trabalho a necessidade por profissionais com maiores habilidades na realização de suas atividades vem crescendo. Demanda essa advinda das mais diversas mudanças e inovações em relação às tecnologias e ao crescimento dos setores de serviço (NEVES, 2012, p. 19). Com essas alterações ocorrendo nas organizações, há maior apreensão com o bem-estar dos colaboradores que atuam no setor da saúde, como o caso de instituições hospitalares, as quais tendem a gerar números elevados de riscos a saúde ocupacional dos colaboradores (ROSA; CARLOTTO, 2005, p. 19).

No decorrer do último século, as modificações no trabalho e na estrutura organizacional foram rápidas, onde o trabalho em equipe e a utilização de tecnologias nos mais variados procedimentos organizacionais ocuparam o lugar da rígida estrutura hierarquizada. Com adoção de novas formas estratégicas de gerir organizações, tanto em estrutura como nos meios produtivos, consequentemente irão impactar na modificação comportamental dos indivíduos que neste local trabalham (BRANDÃO 2014, p. 9).

Com as constantes mudanças ocorridas no mundo, mas com foco para o Brasil, em âmbito econômico, político e social têm-se exigências de profissionais que sejam mais qualificados e tenham habilidades técnicas e humanas (MURAD, 2017, p. 83). Murad (2017, p. 83), enfatiza também que: “Devido ao fato de as organizações estarem inseridas em um contexto de alta competitividade, torna-se necessário que as mesmas busquem se adequar a essa dinâmica, o que é feito por meio da busca de profissionais competentes e flexíveis”.

A demanda por profissionais mais qualificados e competentes em suas profissões faz com que estes tenham que exigir mais de si para realização de um bom trabalho (BORGES, 2003, p. 34). Essa demanda é ainda maior nos serviços de saúde, pois se tem a necessidade de trabalho ainda mais técnico e ético (SANTANA, 2001).

Quando se exige mais mudanças dos colaboradores é que podem vir a ocorrer às enfermidades, os desgastes, a exaustão, o esgotamento, por tentarem fazer algo que não é viável ou de difícil realização. Dentre as enfermidades encontra-se a Síndrome de *Burnout* (BATISTA et al., 2010, p. 503).

Segundo Ferreira e Assmar (2004 *apud* NEVES, 2012, p. 19), as mudanças organizacionais estão resultando a Síndrome de *Burnout* e o estresse ocupacional. Estes resultantes desencadeiam vários problemas a saúde do colaborador, tanto física quanto psíquica e também atinge a organização e a sociedade na qual está inserido.

A Síndrome de *Burnout* ou Síndrome do Esgotamento Profissional é caracterizada como problema psicossocial, o qual pode surgir por meio de problemas interpessoais no trabalho, este se desencadeia em maior frequência nos profissionais das áreas da saúde, educação, segurança pública entre outras áreas (MARIA; SOUZA, 2016, p. 2). Essa Síndrome apresenta como principais características a exaustão emocional, a despersonalização e a reduzida realização profissional ou reduzida satisfação pessoal no trabalho (BENEVIDES-PEREIRA, 2002, p. 34).

No momento em que a Síndrome de *Burnout* acometer colaboradores que atuam em hospitais, tem-se situação preocupante. Pelo fato destes colaboradores serem prestadores de serviços a pacientes, quando estes forem acometidos desta situação, os mesmos podem vir a não prestar com qualidade a devida assistência necessária a estes (ROSA; CARLOTTO 2005, p. 12).

O desencadeamento da Síndrome de *Burnout* em profissionais da área da saúde é cada vez maior. Por estes demandarem de esforço mental maior, por estarem em contato com situações como: procedimentos de alta complexidade, responsabilidade de assegurar a vida de outros, situações de sofrimento, de dor e até morte (BENEVIDES-PEREIRA, 2002). Para Neves (2012, p. 21) “em 1994, a Organização Mundial de Saúde (OMS) já apontava que todos os tipos de profissionais de saúde experimentavam altos níveis de *Burnout*, sendo este um dos maiores problemas nos serviços de saúde”.

Segundo o Instituto Nacional de Saúde e Segurança Ocupacional dos EUA – NIOSH (1998 *apud* NEVES, 2012, p. 15)

Em 1998, o Instituto Nacional de Saúde e Segurança Ocupacional dos EUA (*National Institute for Occupational Safety and Health* - NIOSH) já apontava a insatisfação no trabalho como um dos primeiros sinais de alerta de estresse no trabalho em sua publicação *Stress at... work*. De acordo com a publicação, vários estudos sugerem que as diferenças nas taxas de problemas de saúde mental (como depressão e *Burnout*) para várias ocupações, são, em parte, devido a diferenças nos níveis de estresse no trabalho, sendo que as diferenças econômicas e de estilo de vida também podem contribuir para alguns destes problemas.

Pode-se pressupor em relação à insatisfação do colaborador, que quanto maiores os níveis desta insatisfação mais elevados serão os níveis de problemas mentais nos colaboradores. Podendo até ocorrer o desenvolvimento de doenças como estresse ocupacional, doenças cardíacas, doenças alérgicas e Síndrome de *Burnout* (MARTINS; SANTOS, 2006, p. 16-17).

Em relação aos estudos sobre a Síndrome de *Burnout*, estes vêm despertando maior atenção nas áreas de psicologia. Porém ainda são poucos os estudos envolvendo associações

entre a Síndrome e outro aspecto relacionado ao trabalho, como por exemplo, a satisfação dos colaboradores (RUVIARO; BARDAGI, 2010, p. 201).

No que diz respeito à satisfação no trabalho, pode-se ter difícil definição. Pelo fato de se tratar de fenômeno composto de diversos aspectos relativos a diferentes indivíduos, dentro de circunstâncias adversas em determinado período de tempo (AZEVEDO; MEDEIROS, 2012, p. 3).

A Satisfação no trabalho, conforme Siqueira (2008, p. 259), “[...] representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha e vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações”. No âmbito das organizações estão envolvidas várias dimensões da satisfação do colaborador como: salário, natureza do trabalho, promoções, convivência com a chefia e com os colegas de trabalho.

Para Locke (1976 *apud* MARQUEZE; MORENO, 2005, p. 71), “a satisfação no trabalho é um estado emocional, porque a emoção deriva da avaliação dos valores do indivíduo, e por tratar-se de um estado emocional, a satisfação possui dois fenômenos: o de alegria (satisfação) e o de sofrimento, desprazer (insatisfação)”.

Segundo Carlotto (2001 *apud* RUVIARO; BARDAGI, 2010, p. 201), “a satisfação no trabalho se correlaciona ao *Burnout* influenciando a qualidade da experiência de trabalho ou o desejo de mudar de campo de atuação”. “[...] acerca do *Burnout*, a insatisfação no trabalho está positivamente associada às dimensões de exaustão emocional e despersonalização [...]”.

Os colaboradores que trabalham em determinada instituição necessitam de boas condições de trabalho, o qual deve ser organizado, deve ter supervisão e benefícios que venham a gerar qualidade de vida aos mesmos. “[...] ao se constatar que muitos são os fatores de satisfação no trabalho que se relacionam às dimensões de *Burnout* e a presença da Síndrome pode afetar a prestação de serviços e a qualidade do cuidado oferecido, [...]” (ROSA; CARLOTTO, 2005, p. 12).

Diante do exposto, perante os temas de Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho, optou-se para a realização do estudo a empresa do ramo hospitalar Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões - RS, a qual ainda não teria desenvolvido nenhum estudo para verificar se a Síndrome de *Burnout* nos colaboradores relacionava-se aos fatores de satisfação no trabalho dos mesmos.

1.1 TEMA

Para Filho (1994, p. 22) “O trabalho, essencialmente, é uma ação própria do homem mediante a qual transforma e melhora os bens da natureza, com a qual vive historicamente em insubstituível relação”. O trabalho consiste em ser um dos fatores mais importantes na vida das pessoas, pois através da forma que ela se organiza e executa determinado trabalho, este irá gerar resultados que possam vir a suprir ou não suas necessidades, trazendo-lhe sentimentos de satisfação ou sentimentos contrários como a insatisfação (PIRES; VASCONCELOS, 2012, p. 2).

A satisfação no trabalho pode ser definida como estado emocional caracterizado de forma agradável ou positiva, resultante da observação e avaliação de um indivíduo perante o outro em relação a seu trabalho ou suas experiências vividas no trabalho (CHAVES; RAMOS; FIGUEIREDO, 2011, p. 508).

Na concepção de Schaufeli e Enzmann (1998, *apud* BRITO; REYES; RIBAS, 2010, p. 4), “a insatisfação com o trabalho, absenteísmo, baixo comprometimento no trabalho, intenção de sair do emprego e rotatividade são derivações do *Burnout*, através de várias formas de reações negativas ao emprego”.

Síndrome de *Burnout* é caracterizada como processo de enfraquecimento devido a longo período de estresse profissional. Consiste em resposta à tensão crônica no ambiente de trabalho, que ocorre a partir do contato direto e excessivo com outros indivíduos, vinculado à constante tensão emocional, atenção concentrada e grande responsabilidade profissional (AREIAS; COMANDULE, 2006, p. 199). Assim, como a satisfação no trabalho pode resultar em sentimentos negativos ou positivos, a Síndrome de *Burnout* pode ser outro fator que desencadeie sentimentos negativos nos indivíduos.

Diante do exposto definiu-se neste estudo o seguinte problema de pesquisa: Qual é a relação entre a Síndrome de *Burnout* e os fatores de satisfação no trabalho dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões - RS?

1.2 OBJETIVOS

Nesta seção será apresentado o objetivo geral e também os objetivos específicos, que norteiam essa pesquisa. Objetivo geral determina a visão geral e abrangente do tema abordado, já os objetivos específicos aplicam-se em situações particulares que ocorrem dentro da visão geral sobre o tema abordado (MARCONI E LAKATOS, 2010, p. 202).

1.2.1 Objetivo Geral

Verificar a relação da Síndrome de *Burnout* com os fatores de satisfação no trabalho dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões - RS.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Mensurar a despersonalização dos colaboradores relacionada à Síndrome de *Burnout*;
- Medir a realização profissional dos colaboradores relacionada à Síndrome de *Burnout*;
- Aferir a exaustão emocional dos colaboradores relacionada à Síndrome de *Burnout*;
- Avaliar a satisfação dos colaboradores em relação aos colegas de trabalho;
- Averiguar a satisfação dos colaboradores em relação aos seus salários;
- Identificar a satisfação dos colaboradores em relação à chefia;
- Aferir a satisfação dos colaboradores em relação à natureza do trabalho;
- Avaliar a satisfação dos colaboradores em relação às promoções.

1.3 JUSTIFICATIVA

Optou-se pelos temas Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho para se ter maior abrangência em conhecimentos teóricos sobre ambos, pois esses dois temas repercutem no cotidiano, especialmente satisfação no trabalho que é elemento fundamental para os colaboradores de organização desempenharem suas funções de forma correta e harmônica. Já perante a Síndrome de *Burnout*, teve-se a intenção de observar como os colaboradores que atuam em das áreas afetadas por essa Síndrome se comportam, a área da saúde. Essa área que demanda muito do fator psicológico dos colaboradores. Essa Síndrome afeta cada dia mais profissionais que trabalham sobre constante pressão física e psicológica, sendo uma delas a da saúde no setor hospitalar.

Colaboradores do setor hospitalar trabalham diretamente com pessoas acometidas de alguma doença ou sofrimento, trabalho este que faz com que os profissionais da saúde desenvolvam maior sensibilidade por estar em contato com situações muitas vezes delicadas, como dor, sofrimento, morte, entre outras.

Ferreira e Mendes (2003 *apud* SANGY, 2017, p. 1062), defendem que o sofrimento pode ser constituído como causador de modificações, representando oportunidade de transformação. Mas quando as mudanças fracassarem poderá aumentar o sofrimento do

colaborador que estava desenvolvendo determinada atividade, podendo levar este trabalhador a adoecer.

Profissionais da saúde devem ter equilíbrio emocional, por trabalharem com pacientes afetados por alguma enfermidade, os quais se tornam mais vulneráveis podendo manifestar-se de forma agressiva, com medo, ansiosos, depressivos, estressados, tensos e frágeis psicologicamente. Com isso há maior exigência por parte dos profissionais que atuam nesta área, pelo fato destes estarem enfrentando e sofrendo com condições desafiantes no trabalho, como: exigência mental, jornada de trabalho cansativa, ritmos biológicos e horários de alimentação desregulados, falta de recursos materiais e humanos, mínimas condições de trabalho, remuneração indesejada, entre outros (SANGY; OLIVEIRA, 2013, p. 180).

A necessidade de bom atendimento a estas pessoas que estão passando por alguma destas situações é essencial. Porém, para ocorrer bom atendimento primeiramente o profissional deve estar amplamente capacitado, estar de bem consigo mesmo e satisfeito com o seu trabalho, pois se houver algum problema com este colaborador, possivelmente não suprirá corretamente as necessidades dos pacientes que estão enfrentando alguma situação problemática.

No caso do colaborador estar com atitudes negativas no seu trabalho acometidas pela Síndrome de *Burnout*, estar desgastado ou insatisfeito com seu trabalho, estará comprometendo seu desempenho no trabalho. Estando nestas situações o colaborador diminuirá sua produtividade, terá índices maiores de absenteísmo, adoecimento e até querer abandonar o trabalho (TAMAYO; TRÓCCOLI, 2002, p. 37).

Na perspectiva dos autores Olivier, Perez e Behr (2011, p. 996)

[...] o trabalho pode ser visto tanto como uma das fontes de satisfação de necessidades humanas (auto realização, relações interpessoais e sobrevivência), quanto uma fonte de adoecimento, pois no desempenho das atividades laborais, de modo geral, o trabalhador se defronta com riscos à sua saúde, quer seja física ou mental. Em alguns casos, como nos enfrentamentos ligados aos processos mentais, nem sempre o colaborador tem condições de se proteger dos riscos.

Se as fontes de satisfação do colaborador não estiverem supridas, dentro de suas atividades laborais do dia a dia, este indivíduo pode vir a desencadear problemas a sua saúde física e/ou mental. Problemas estes que são riscos a vida do colaborador, assim como também para a organização na qual ele está inserido.

Nesse contexto, buscou-se aprofundar o conhecimento a respeito da Síndrome de *Burnout* e a Satisfação no trabalho dos colaboradores na Associação Hospitalar Santa Teresa do município de Guarani das Missões-RS. A escolha da Associação Hospitalar Santa Teresa

deu-se pelo fato de ser uma Associação Hospitalar de grande importância, a qual atende grande número de pacientes, chegando até mil e seiscentos atendimentos por ano, advindos do próprio município, Guarani das Missões, como também de municípios próximos, como Sete de Setembro e Ubiretama. Pelo fato dos colaboradores suprirem as demandas destes municípios e estarem diretamente ligados ao atendimento de pessoas, teve-se o interesse em verificar se estes desencadeavam Síndrome de *Burnout* e se os fatores de satisfação no trabalho destes colaboradores relacionam-se a esta Síndrome.

Este estudo é relevante para os colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa, pois permitirá que os mesmos manifestassem seus níveis de Síndrome de *Burnout* e de satisfação no trabalho. Aos gestores possibilitará a verificação de como estava a situação do ambiente de trabalho de seus colaboradores, podendo assim ter ampla visão dos aspectos favoráveis e desfavoráveis do ambiente de trabalho e conseqüentemente vir a aprimorar os pontos que estão favoráveis e corrigir os desfavoráveis. Ajustar alguns aspectos pode trazer resultados, melhorando tanto a qualidade de trabalho do grupo como o atendimento aos seus usuários. O presente estudo contribuirá também para atendimento de maior qualidade à sociedade que é usuária dos serviços da Associação Hospitalar Santa Teresa. Uma vez que identificada a Síndrome de *Burnout* e/ou a insatisfação dos colaboradores, será possível tomar providências cabíveis para reverter estas situações, para assim estarem de bem consigo mesmo, desempenhando papel excelente perante seus usuários.

O estudo também contribuirá significativamente para a pesquisadora, pois com o contato direto com a Associação e com melhor compreensão dos temas Síndrome de *Burnout* e Satisfação no trabalho, adquiriu-se grande experiência teórica e prática em relação ao ramo de possível atuação após o término da graduação de Administração.

A respeito dos estudos que foram levantados sobre Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho com colaboradores da área da saúde no período de 2010 a 2017, ao que se refere à Síndrome de *Burnout* não foram encontrados muitos estudos na língua portuguesa que remetessem a área da saúde, a maioria encontra-se na língua inglesa. Já os estudos sobre satisfação no trabalho são em número significativo. Com isso optou-se em levantar os dados de estudos do ano de 2010 a 2017, para que se tivesse o mesmo número de estudo perante os dois temas, os quais se encaixassem nos requisitos da área da saúde, como sendo atuantes profissionais da área (enfermeiros, técnicos em enfermagem, médicos, entre outros), atuando em hospitais ou em repartições como postos de saúde.

Em relação aos estudos pesquisados, estes auxiliaram para melhor percepção perante casos que ocorrem nesta área. Nestes pôde-se visualizar suas peculiaridades em diferentes

profissionais, locais e circunstâncias laborais. Com o estudo e conhecimento destes, obteve-se melhor visão do presente estudo a ser realizado. Com isso, conseguiu ser constatada a melhor forma de analisar as situações que ocorrem na organização estudada.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo objetiva apresentar a sustentação teórica ao estudo e proporcionar ao leitor melhor entendimento a respeito dos temas abordados colocando em destaque, temáticas relacionadas à Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho.

2.1 SÍNDROME DE *BURNOUT*

Na percepção do autor Fróes (2016 *apud* CODO; MENEZES, 1999, p.10), *Burnout* consiste em ser uma palavra que vem do inglês, *Burn* (queima) e *out* (exterior), tendo por significado queimar por fora, ou consumir-se de dentro para fora. Seu significado se relaciona com a perda de energia por meio de atividades ocupacionais desgastantes, atividades estas que podem acarretar em esgotamento do indivíduo tanto física como mental.

Segundo Trigo et al. (2007, p. 225), “O termo *Burnout* é definido, segundo jargão inglês, como aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia. Metaforicamente é aquilo, ou aquele, que chegou ao seu limite, com grande prejuízo em seu desempenho físico ou mental”. Seguindo na mesma linha de pensamento Benevides-Pereira (2002, p. 21), destaca que *Burnout* é “[...] uma metáfora para significar aquilo, ou aquele, que chegou ao seu limite, por falta de energia, não tem mais condições de desempenho físico ou mental”.

Na perspectiva de Maslach (2006 *apud* NEVES, 2012, p. 14), *Burnout* não é somente problema do indivíduo, mas também do ambiente de trabalho que o colaborador está inserido. O local de trabalho do colaborador, quanto sua estrutura e funcionalidade dita à convivência entre indivíduos que trabalham na mesma organização. Quando este local não está devidamente habilitado de suprir algumas necessidades do colaborador, este se torna potencialidade para o desencadeamento de *Burnout*.

O termo *Burnout* possui várias definições sendo uma delas de Tamayo e Tróccoli (2002, p. 37)

Burnout (esgotamento profissional) é definido como uma Síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica no trabalho. Trata-se de uma experiência subjetiva interna que gera sentimentos e atitudes negativas no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho (insatisfação, desgaste, perda do comprometimento), minando o seu desempenho profissional e trazendo consequências indesejáveis para a organização (absenteísmo, abandono do emprego, baixa produtividade). O *Burnout* é caracterizado pelas dimensões exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal.

A autora Wallau (2003, p. 66) seguindo na mesma linha de pensamento de Tamayo e Tróccoli, denomina Síndrome de *Burnout* como consequência de níveis elevados de estresse.

Sendo estes geradores de sentimentos de perda de personalidade, falta de empatia, ausência de energia tanto física como psíquica, insatisfação com a atividade que desempenha, problemas de se relacionar com outras pessoas, entre outros.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS) esclarece que a síndrome de *Burnout* não é reconhecida como doença, mas uma síndrome resultante de estresse crônico no trabalho de muitos profissionais. A OMS (2019) define *Burnout* como "uma síndrome resultante de um estresse crônico no trabalho que não foi administrado com êxito" caracterizada por: "sensação de esgotamento, cinismo ou sentimentos negativos relacionados a seu trabalho e eficácia profissional reduzida".

Wallau (2003) destaca ainda que, *Burnout* é a consequência de tentar lidar com várias situações estressoras por longo período de tempo. Ressalta ainda que, *Burnout* se enquadra em um estado clínico mental de enorme estresse no ambiente de trabalho, Síndrome esta que pode surgir pelo desenvolvimento do estresse crônico ou após situações estressoras (WALLAU, 2003, p. 61).

O estresse é fenômeno que ocorre no cotidiano, cada dia com maior frequência, sendo este um acontecimento que pode ocorrer no âmbito pessoal e/ou social. Pode ser considerado como "um aspecto dinâmico de transações mútuas, demandas do meio externo que provocam e esperam respostas de competência que o indivíduo não possui, mesmo julgando possuir" (WALLAU, 2003, p. 63; p. 35). Trata-se, por isso, de Síndrome com características negativas que afetam trabalhadores que trabalham em diferentes níveis, tanto pessoal, social e laboral (GOMES; QUINTÃO, 2011, p. 335).

No Brasil, a Síndrome de *Burnout* ou Síndrome do esgotamento profissional é reconhecida como doença trabalhista, através da Lei nº. 3048/99. Essa Lei destaca que a sensação de estar "acabado" é proveniente da Síndrome de *Burnout* (BENEVIDES – PERREIRA, 2002, p.16).

Para Maslach e Schaufeli (1993 *apud* CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 152), o termo *Burnout* foi inicialmente empregado no ano de 1953, em uma publicação de Schwartz e Will, que relatava o caso da enfermeira psiquiátrica que estava desiludida com o seu trabalho, tendo por denominação o caso da 'Miss Jones'. Já em 1960 surge outro caso, a 'Bur Out Case', relatando o abandono da profissão de um arquiteto, por estar se sentindo desiludido com o trabalho em que atuava, estudo este publicado por Graham Greene. Em ambos os casos, se tem o destaque do mesmo sintoma que é a desilusão com sua profissão, sendo este um dos sentimentos que caracterizam *Burnout*.

Uma década depois o termo Síndrome de *Burnout* foi empregado em 1974, em Nova York nos Estados Unidos, pelo psicanalista Herbert J. Freunderberger. Ele observava voluntários que trabalhavam em determinada clínica de dependentes químicos, quais se apresentavam desgastados ou desmotivados. Estes voluntários apresentavam também sintomas de exaustão, tanto físicas quanto mentais (GUIMARÃES; CARDOSO, 2004, p. 1).

Posteriormente, Maslach, Schaufeli e Leiter (2001 *apud* LEITE, 2007, p.17), afirmam que a psicóloga Christina Maslach que estudava as situações e estados emocionais no ambiente de trabalho, relacionados essencialmente com o estresse emocional advindo do trabalho, realizando entrevista com grande número de colaboradores, que trabalhavam em serviços que envolviam seres humanos, o qual necessita de maior atenção, dessa forma sobrecarregando o colaborador. Constatou-se que referente a essa sobrecarga no colaborador, viria a desencadear exaustão emocional, podendo ser designada como *Burnout*.

Maslach (1978 *apud* DAMASCENO, 2014, p. 27) destaca como causas da instalação da Síndrome de *Burnout*

[...] pouco tempo para atendimento o profissional tende a ignorar aspectos relevantes dos relatos dos pacientes inclusive aspectos positivos de seu estado de saúde. Somado a isto estas interações profissional/paciente são carregadas de emoções fortes, constrangimento, frustração, medo, aversão e raiva mútua. A regularidade destes padrões de atendimento leva o profissional a desenvolver um meio de autodefesa que é parte dos requisitos básicos para a instalação da SB.

Este tema passou a ser estudado mesmo depois de mais de trinta anos da realização das primeiras pesquisas sobre o assunto. O interesse por parte do mundo acadêmico/científico ainda é existente e aumenta gradativamente. Sua abordagem ocorre em vários países, os quais têm realizado estudos nos diversos campos de trabalho da sociedade, porém com destaque a locais que necessitam de nível mais elevado de relações interpessoais (LEITE, 2007, p. 18). Porém na produção nacional ainda encontramos poucos estudos sobre este tema, em comparação com estudos internacionais, quais já possuem uma tradição nesse assunto (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Síndrome de *Burnout* por ser caracterizado como distúrbio, que pode acometer indivíduos tanto no seu ambiente de convívio particular como profissional. Para Ribeiro (2011, p. 7), *Burnout* é processo que se desenvolve sequencialmente. Para a caracterização dessa Síndrome necessita-se considerar suas três dimensões, que são: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DP) e reduzida Realização Profissional (rRP).

A “Exaustão Emocional (EE) se refere à sensação de esgotamento tanto físico como mental, ao sentimento de não dispor mais de energia para absolutamente nada, de haver

chegado ao limite das possibilidades”. Já a Despersonalização (DP), segundo o mesmo autor, não consiste na perda total da personalidade do indivíduo, porém consiste nas mudanças que estão ocorrendo com a personalidade do indivíduo, fazendo que o profissional comece a despenhar suas atividades perante seus usuários de forma hostil, tratando-os de forma fria, irônica, cínica e com ar de indiferença. O mesmo autor ainda menciona que a reduzida Realização Profissional (rRP), demonstra sentimento de não estar satisfeito com as atividades que necessita realizar no ambiente de trabalho, sentindo-se fracassado, com a autoestima comprometida e desmotivado. Este indivíduo considera-se insuficiente e ineficiente para realização de suas atividades. Onde nestes casos, ocorrem situações que o profissional apresenta ímpetos de abandonar o seu trabalho.

Já o autor Schaufeli (*apud* LIMA et al., 2007, p. 138), caracteriza as dimensões da Síndrome de *Burnout* como

A Exaustão Emocional é a dimensão que condiz com os baixos níveis de recursos emocionais internos, advindos de demandas interpessoais. Diz respeito à redução dos recursos emocionais internos causados por demandas interpessoais. A Despersonalização está relacionada com o desencadear de atitudes desumanas, negativas e frias sempre relacionadas aos clientes, colegas e superiores que serão atendidos ou convivem em determinado serviço. Estas atitudes desencadearão tratamento por parte dos colaboradores para com os clientes, colegas e superiores de forma hostil, intolerante e um tratamento impessoal. A reduzida Realização Profissional está ligada a sensação do colaborador acreditar que seus objetivos propostos nunca são almejados da forma que deseja. Com essa sensação, sua autoestima profissional e pessoal tende a reduzir.

A Exaustão Emocional, sendo a primeira etapa a surgir, demonstrando que o indivíduo irá desencadear a Síndrome de *Burnout*, caracteriza-se pelos baixos níveis de energia, entusiasmo e recursos para desempenhar suas atividades do trabalho. No momento que estes indivíduos sentem que suas energias estão comprometidas, acreditam que não são mais capazes de desempenhar suas funções laborais. Perante a baixa Realização Profissional, os profissionais sentem-se infelizes e insatisfeitos com eles próprios e com o trabalho que realizam. Já a Despersonalização é fator que faz com que o profissional que está desempenhando determinada atividade, haja de forma insensível, tratando os mesmos de forma hostil (ROSA; CARLOTTO, 2005, p. 3). A Despersonalização destacada por ser uma das principais características que identificam o *Burnout*, tem por característica fundamental o desencadeamento de sentimentos negativos e de desaforo, fazendo com que ocorra má afetividade entre envolvidos na organização (WALLAU 2003, p. 69).

Todas as dimensões citadas anteriormente comprometem de alguma forma a vida dos profissionais, podendo ser em âmbito pessoal como profissional. O comprometimento da vida

destes pode resultar em situações em que estes desistam de suas carreiras, por não conseguirem mais lidar com situações desencadeadas pela Síndrome de *Burnout*.

2.1.1 Literaturas sobre Síndrome de *Burnout* no Trabalho de colaboradores da área da saúde.

Nesta seção serão apresentados alguns estudos referentes à Síndrome de *Burnout* e alguns outros assuntos correlacionados, sendo artigos no período de 2010 até 2017, escolhidos no *Scielo* e Google Acadêmico, os quais estariam ligados à área da saúde, em sua maioria, casos de Síndrome de *Burnout* em colaboradores de enfermagem. Demonstrando seus objetivos, sua amostra/população, seus métodos, resultados e conclusões.

a) Síndrome de *Burnout* entre os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família

O estudo realizado por Trindade e Lautert (2010) apresentou como objetivo Identificar a Síndrome de *Burnout* entre os profissionais que trabalham nas Estratégias de Saúde da Família (ESF) do Município de Santa Maria/ RS e as variáveis associadas à Síndrome de *Burnout*. O estudo é caracterizado como pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, com o propósito de identificar a Síndrome de *Burnout* entre os colaboradores que atuam nas unidades ESF, em Santa Maria/ RS.

Participaram do estudo 57 profissionais e 29 Agente Comunitário de Saúde, totalizando uma amostra com 86 colaboradores, sendo que foram convidados a participar do estudo todos os profissionais das ESFs do Município, sendo 66 e apenas dois agentes comunitários de saúde (ACS) de cada ESF. Porém nem todos participaram devido ao elevado número de ACS nas ESF (de 6 a 8) e o tempo disponível para a pesquisa. A pesquisa foi aplicada optando-se por aqueles que estavam na unidade no momento da coleta dos dados e se interessaram pela mesma.

Para a coleta de dados utilizou-se questionário auto aplicado constituído por duas seções. Na primeira seção encontravam-se questões referentes à identificação do participante da pesquisa, na segunda seção encontravam-se questões referentes ao Inventário da Síndrome de *Burnout* (MBI -Maslach Inventory *Burnout*), divididas em três dimensões associadas a Síndrome de *Burnout*, onde nove avaliam o desgaste emocional, cinco a despersonalização e oito a realização profissional, totalizando 22 questões, para serem respondidas em escala *Likert* de sete pontos.

Como resultado do estudo através da aplicação do Inventário de Síndrome de *Burnout* foi possível identificar a Síndrome de *Burnout* entre os trabalhadores, o qual apontou que seis

(6,97%) dos 86 participantes estão acometidos pela Síndrome de *Burnout*, três destes são ACS's, sendo estes na faixa até 40 anos de idade. Os autores destacam que o desencadear da Síndrome nessa faixa etária esta associada a pouca experiência profissional, por serem mais jovens são mais inseguros no desenvolvimento de suas atividades, vindo assim a desenvolver situações desgastantes que gerem ansiedade ao trabalhador.

b) Fatores ocupacionais associados aos componentes da Síndrome de *Burnout* em trabalhadores de enfermagem.

O estudo de Meneghini¹, Paz e Lautert (2011), teve como objetivo identificar os fatores ocupacionais relacionados às três dimensões da Síndrome de *Burnout*, nos profissionais de enfermagem que trabalham diretamente com a assistência hospitalar.

A realização deste estudo aconteceu em um hospital geral com fins lucrativos, na Serra Gaúcha. O estudo caracterizou-se como transversal, com abordagem quantitativa.

A amostra constituiu-se por 164 profissionais de enfermagem, dentre os quais 19 eram enfermeiros e 145 técnicos de enfermagem. Sendo que o total de colaboradores da enfermagem eram 200. Para inclusão dos participantes da pesquisa foram traçados alguns critérios como: estar trabalhando mais de três meses no hospital e concordar em participar da pesquisa, assinando Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Já os critérios de exclusão foram: estar afastado do trabalho devido alguma licença e no caso de não preencher corretamente a escala de *Burnout*.

O método que foi aplicado para coletar os dados, foi questionário propondo duas seções, uma das variáveis de identificação e ocupação dos colaboradores, e a segunda composta com as questões referentes ao Inventário da Síndrome de *Burnout* (MBI -*Maslach Inventory Burnout*) de 1981, validado para a língua portuguesa. Após os questionários respondidos, estes foram colocados em envelopes para ter maior anonimato sobre o respondente assim como os TCLE em outro envelope.

As pesquisadoras concluíram que a maioria dos profissionais possuíam sintomas da Síndrome de *Burnout*, tanto a sobrecarga de trabalho quanto o número elevado de conflitos estressantes no ambiente de trabalho. Os quais necessitariam de variáveis que viessem a motivá-los, como recompensas, para com estes poderem se proteger dos fatores estressantes.

c) Síndrome de *Burnout* entre enfermeiros de um hospital geral da cidade do Recife

O estudo de Galindo et al. (2012) teve o propósito de identificar a ocorrência de *Burnout* nos enfermeiros do hospital geral do nível terciário de atenção, da cidade do Recife, o qual é referência estadual e da região Nordeste para atenção à mulher e à criança. Através do detalhamento das três dimensões da Síndrome de *Burnout*, como também as condições trabalhistas e alguns fatores sócio demográficos, visualizando se estes se associam.

O estudo foi caracterizado como descritivo transversal e censitário. Seu questionário constituído por duas seções. Na primeira seção encontravam-se questões referentes à identificação do participante da pesquisa, na segunda seção encontravam-se questões referentes ao Inventário da Síndrome de *Burnout* (*MBI -Maslach Inventory Burnout*), divididas em três dimensões associadas a Síndrome de *Burnout*. Os questionários foram aplicados aos 63 colaboradores, sendo que um estando dentro da população dos 64 participantes da pesquisa não foi localizado no momento da coleta dos dados.

Os resultados obtidos por meio do estudo foram que, o gênero predominante entre os enfermeiros era o feminino, os quais tinham média de 29 anos idade, mais da metade dos profissionais tinham até cinco anos de profissão, estes atuavam em várias áreas, estavam vinculados a uma atividade, duas atividades até cinco atividades no mesmo local de trabalho. Atividades como assistência hospitalar, ensino em graduação, assistência ambulatorial, pesquisa, plantonistas e ensino em pós-graduação. Com a análise dos dados pode-se perceber que metade dos profissionais da enfermagem apresentavam-se exaustos emocionalmente, já 27% estavam desencadeando a despersonalização e 4,8% estavam com nível baixo de realização com sua profissão. As pesquisadoras identificaram que em torno de 4,7% já estavam acometidos da Síndrome de *Burnout*. Elas concluíram a partir destes dados que, mesmo com a frequência da Síndrome não ser elevada, tem-se certa preocupação com desenvolvimento dessa Síndrome ao longo do tempo. Com isso é essencial que sejam introduzidas formas de solucionar os problemas já existentes o trabalho, e fazer com que os profissionais desta área sintam-se mais tranquilos e adaptados ao local de trabalho, favorecendo assim para a saúde deles e para toda a organização.

d) Vulnerabilidade ao *Burnout* entre médicos de hospital público do Recife.

O estudo realizado por Lima et al. (2013), buscou identificar a vulnerabilidade dos médicos do sistema público de saúde de Recife ao *Burnout*, através das suas três dimensões, também considerando fatores de problemas sociais com as condições do trabalho que se associam a Síndrome.

Caracterizou-se o estudo como descritivo e censitário, sendo aplicado questionário auto aplicativo e anônimo que contempla duas seções, sendo uma delas questões referentes à identificação do participante da pesquisa, sua formação profissional, suas condições de recompensa e na segunda seção encontravam-se questões referentes ao Inventário da Síndrome de *Burnout* (MBI -*Maslach Inventory Burnout*), onde nove avaliam o exaustão emocional, cinco a despersonalização e oito a realização profissional, totalizando 22 questões, para serem respondidas em escala Likert. A população do estudo era de 171 médicos do quadro funcional, contratados segundo regimento da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, com carga horária entre 20 e 40 horas semanais e também atividades desenvolvidas na assistência ambulatorial, hospitalar e urgência-emergência de Pediatria e Tocoginecologia, destes 158 responderam o questionário.

Os dados obtidos com a aplicação do questionário resultaram na análise em que, a maioria destes colaboradores era do gênero feminino, com média de 37,5 anos de idade, em média 11 anos atuando nessa profissão e uma média de 7,5 anos trabalhando nesse hospital de Recife. Em relação às dimensões, 61,4% dos colaboradores apresentaram nível elevado de exaustão emocional, 36,7% apresentavam despersonalização e 13,3% apresentavam baixo nível de realização profissional. Assim concluíram o estudo que para a prevenção do *Burnout*, é fundamental ocorrerem transformações no contexto do ambiente de trabalho.

e) Sofrimento moral e Síndrome de *Burnout*: existem relações entre esses fenômenos nos trabalhadores de enfermagem?

O estudo realizado por Dalmolin et al. (2014) teve por objetivo identificar as possíveis relações entre sofrimento moral e Síndrome de *Burnout* nas atividades desenvolvidas pelos trabalhadores de enfermagem no seu desempenho profissional. Esse estudo envolveu 375 profissionais de enfermagem, onde estes atuavam distintamente em três instituições hospitalares da região sul do Rio Grande do Sul.

Como método de coleta dos dados foram utilizados dois questionários, um para investigar o sofrimento moral, através do Moral Distress Scale (MDS) adaptado, e outro para investigar a Síndrome de *Burnout*, adaptação do Maslach *Burnout* Inventory (MBI). Possuindo juntamente com esses dois questionários questões referentes à identificação dos colaboradores.

Como resultados da pesquisa foi possível ver que existe correlação entre o sofrimento moral e a Síndrome de *Burnout*, mesmo que não seja de muita significância. Ao que se refere

à realização profissional e as dimensões de *Burnout* e o sofrimento moral, quando o profissional está realizado profissionalmente ocorre diminuição do seu sofrimento e os níveis de *Burnout* são baixos.

Dalmolin et al., concluem sugerindo que novas pesquisas sejam realizadas no futuro para ver se existe a elevação dos níveis entre a Síndrome de *Burnout* e o sofrimento moral ou se não ocorrem alterações, podendo ser utilizadas diferentes amostras.

f) A Síndrome de *Burnout* em profissionais da Rede de Atenção Primária à Saúde de Aracaju, Brasil.

O estudo de Silva et al. (2015), teve como propósito avaliar o predomínio de Síndrome de *Burnout* e alguns fatores que se associam a este assunto em profissionais de nível superior vinculados à Rede de Atenção Primária à Saúde (REAP) do município de Aracaju/SE.

A amostra foi constituída de 198 profissionais. Profissionais estes que estavam vinculados a Secretaria Municipal de Saúde, atuantes na Atenção Primária de Saúde, com mínimo de trinta horas trabalhadas semanalmente e possuindo nível superior completo.

Para coletar os dados desta pesquisa foram utilizados dois questionários, um deles sendo estruturado e adaptado de Costa et al., com o intuito de avaliar as características sócio demográficas e característica a respeito da saúde dos profissionais. O outro questionário propôs avaliar a Síndrome de *Burnout* através do Inventário de Maslach (MBI HSS) para serviços de Saúde, em suas três dimensões, o qual teria sido validado e traduzido para o português pelo autor Benevides-Pereira.

Com os resultados foi possível verificar que, as dimensões separadamente correspondem aos seguintes percentuais. Ao que diz respeito à exaustão emocional apresentaram frequência alta em 64%, já 50% de frequência relacionava-se com a despersonalização, enquanto 32% dos profissionais apresentavam baixa realização profissional. Com isso puderam constatar que mais da metade dos profissionais estavam apresentando algum risco a desencadear a Síndrome de *Burnout*. O estudo ainda demonstrou que a Síndrome ocorre com maior significância em profissionais que trabalham nesta área há menos tempo, sendo 7% a ocorrência nos mais jovens.

Conclui-se este estudo ressaltando que mesmo que os índices da Síndrome não sejam altos, eles podem vir a ter elevações que podem acometer na maioria das vezes os jovens que estão a pouco tempo atuando como profissionais da saúde.

g) Síndrome de *Burnout* em Médicos Intensivistas: Estudo em UTIs de Sergipe.

O estudo de Barros et al. (2016), visou realizar uma investigação para constatar se existia Síndrome de *Burnout* entre os médicos intensivistas, investigando também se existiam antecedentes da Síndrome. O estudo foi realizado com 122 profissionais da área médica que trabalhavam precisamente na Unidade de Terapia Intensiva (UTIs) de Sergipe, sendo que estes possuíam idade em média de 38,7 anos e estavam trabalhando neste local no mínimo a seis meses.

O presente estudo caracterizou-se como sendo *Survey* de corte transversal, abrangendo uma amostra não probabilística e por conveniência com aproximadamente 70% dos profissionais desta instituição.

Neste estudo utilizou-se como instrumento de coleta de dados um questionário contendo questões acerca da identificação pessoal e profissional dos colaboradores, baseando-se na versão MBI-HSS (*Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey*) por se adequar a essa pesquisa de melhor forma. O instrumento caracterizava-se como autoaplicável, contendo 22 questões, distribuídas nas três dimensões da Síndrome de *Burnout*, com escala Likert de sete pontos.

Em relação aos resultados da pesquisa, obteve-se diagnóstico de que 66,4% dos profissionais estariam exaustos emocionalmente, 54,9% estavam desenvolvendo a despersonalização e 67,2% apresentavam baixa realização profissional com o trabalho exercido. Sendo assim concluiu-se que, a escolha por trabalhar na área da saúde pode estar sendo fator desencadeante da Síndrome de *Burnout*.

h) Prevalência da Síndrome de *Burnout* e Qualidade do Sono em Trabalhadores Técnicos de Enfermagem.

Este estudo de Simões e Bianchi (2017) teve por objetivo avaliar a prevalência da Síndrome de *Burnout* e a Qualidade de Sono em 47 profissionais que atuam como técnicos de enfermagem no turno da noite (plantão).

Para coleta dos dados do estudo caracterizado como observacional transversal, quantitativo, foram utilizados dois instrumentos para o questionário, sendo um deles o relacionado à Síndrome de *Burnout* utilizando o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), criado por Maslach e Jackson 1986, traduzido para a língua portuguesa, avaliando neste instrumento as três dimensões da Síndrome, a exaustão emocional, a despersonalização e a realização

profissional. Já o outro referente à Qualidade de Sono, o Pittsburgh Sleep Quality Index (PSQI), que avalia características dos padrões de sono e quantifica a qualidade do sono do colaborador.

Este estudo teve como resultados dos colaboradores que participaram da pesquisa, onde 16,33% apresentaram alguns sinais e sintomas de *Burnout*, já 61,73% apresentavam elevado índice de manifestação de *Burnout* e 21,93% apresentaram baixo índice para a qualidade de sono. Outros dados analisados mostraram que colaboradores que se apresentavam exaustos emocionalmente correspondiam a 70,2% já 57,5% encontravam-se despersonalizados e 57,5% realizados profissionalmente com seu trabalho.

Pode-se concluir que o estudo é de grande importância para profissionais da saúde que trabalham em horários noturnos, pois estes demandam de maior disposição, mais energia para realização de suas atividades durante este período. Com isso os dados obtidos no estudo poderão ser úteis para que os gestores dos hospitais tentem aperfeiçoar essa energia destes profissionais, contribuindo para a saúde destes, bem como a otimização dos serviços realizados na instituição.

Os artigos abordados anteriormente relatam casos que foram estudados, para investigar se existe ou não colaboradores que possuem ou estão desencadeando Síndrome de *Burnout* em seus ambientes de trabalho. Artigos estes, que estão voltados para indivíduos que desenvolvam algum tipo de atividade laboral na área da saúde.

Numa percepção geral, observou-se que, a maioria destes colaboradores inseridos em alguma atividade da área da saúde está começando a desencadear a Síndrome de *Burnout*, e alguns em pequena porcentagem já desenvolveram a Síndrome. A maioria dos casos ocorria em profissionais que exerciam a profissão há poucos anos, ou que eram mais jovens, pelo fato destes ainda não estarem completamente adaptados com todas as atividades de seus cargos.

O outro tema a ser abordado em questão nesta pesquisa é a satisfação no trabalho. Este será introduzido historicamente, conceituado com alguns autores assim como suas dimensões. Serão abordados também estudos a respeito do mesmo ligados a área da saúde.

2.2 SATISFAÇÃO E SÍNDROME DE BURNOUT NO TRABALHO

Satisfação pode ser caracterizada como necessidade suprida, ou o alcance de determinado objetivo ou meta desejada de um indivíduo. Cada indivíduo tem determinada maneira de se motivar e satisfazer. A satisfação pode depender de inúmeros fatores, podendo ser os sociais, econômicos, que possam vir a almejar conquista material, status,

reconhecimento de alguma atividade realizada, ajuda aos mais necessitados, ou as pessoas próximas que necessitam algum auxílio, entre outros. Satisfazer-se com essas conquistas consiste em obter sucesso, estar realizado (MARQUES, 2015).

Archer (1997 *apud* SOUZA; REINERT, 2010 p. 160) afirma que

a satisfação decorre do atendimento ou da eliminação de uma necessidade. Isso ocorre quando um fator (externo) diminui a tensão da necessidade (interna) elevando o nível de satisfação. Assim, a necessidade funciona como um elemento motivador para a busca de seu correspondente fator de satisfação.

A satisfação manifesta, em determinados aspectos o bem-estar dos indivíduos em seu mundo particular, ela condiz com a maneira positiva de se levar a vida, através de modos e motivos vivenciados (JOIA; RUIZ; DONALISIO, 2007, p. 132). A designação da satisfação é dependente de fatores que norteiam a vida do indivíduo, ambiente que ele está inserido e os padrões por ele determinados (ALBUQUERQUE; TRÓCCOLI, 2004, p. 154).

A satisfação é tema predominantemente abrangente. Sua conceituação caracteriza a percepção de determinado indivíduo mediante o contexto em que está inserido, podendo abranger várias situações, sendo em âmbito de satisfação com determinado produto ou serviço, ou satisfação com determinada atividade laboral. No presente estudo será abordada a satisfação no ambiente laboral, sendo denominada como satisfação no trabalho.

Em meados de 1912 foram realizados os primeiros estudos referentes ao tema satisfação no trabalho, advindos das pesquisas concretizadas por Taylor sobre “Gerência Científica”. Nas pesquisas de Taylor a definição de satisfação estava diretamente relacionada com fatores da fadiga e salário, os quais influenciavam na produtividade da organização (CURA; RODRIGUES, 1999, p. 21).

No decorrer do século XX foram desenvolvidos diversos estudos referentes à satisfação no trabalho, onde os estudiosos que teriam desenvolvidos estes trabalhos denominavam a satisfação no trabalho como atributo que se aproximava da motivação dos colaboradores. Estes atributos levavam os colaboradores a elevarem seu desempenho, sua produtividade, sua permanência no trabalho e menores índices de absenteísmo. Os estudiosos dessa época visualizavam a satisfação no trabalho como causadora de comportamento dos colaboradores no ambiente de trabalho (SIQUEIRA, 2008, p. 257).

Segundo Siqueira e Gomide (2004 *apud* SIQUEIRA, 2008, p. 258), em seguida nos anos 1970 e 1980, a satisfação no trabalho passou a ser caracterizada como atitude, no âmbito das atividades laborais (SIQUEIRA, 2008, p.257). Passando alguns anos, a satisfação no

trabalho adentrou ao século XXI com vários conceitos deste tema vinculados a afetividade do colaborador com seu trabalho.

No Quadro 1 a seguir, pode-se verificar a constante evolução do conceito de satisfação no trabalho criado por Figueiredo (2012, p. 47). Neste Quadro 1 estão descritos os autores dos conceitos, sua premissa e seu foco ao estabelecer esse conceito.

Quadro 1 - Satisfação no trabalho: evolução do conceito

Pesquisador	Ano	Postulado	Foco
Taylor	1911	Investimentos em padronização, fragmentação das tarefas, incentivos salariais e prêmios pressupondo que os trabalhadores são motivadas somente por interesses salariais e materiais.	Fadiga e salário como fatores mais importantes para ST.
Mayo	1933	Ampliação dos fatores relacionados à satisfação aumentando a importância de grupos informais (supervisão, percepção que o trabalhador tinha de seu trabalho, dentre outros).	Preponderância do fator psicológico sobre o fisiológico na ST.
Hoppock	1935	Destaque para os múltiplos fatores que influenciam a ST (fadiga, supervisão e monotonia do trabalho etc.) 1ª investigação detalhada sobre ST.	Enfatiza a relação dos fatores que influenciam ST com aspectos efetivos.
Herzberg et al.	1959	Dois grupos de fatores distintos são responsáveis pela ST, fatores intrínsecos são chamados motivacionais e fatores extrínsecos são chamados higiênicos.	Crescimento psicológico que advém do próprio trabalho como condição para a ST.
Vromm	1964	Reação antecipada a um resultado ou expectativa que o empregado espera conseguir	Variáveis situacionais e de personalidade (expectativas).
Porter Lof Quist e Davi Wolfords	1962 1969 1971	A ST é determinada pelo grau no qual o trabalho atende as necessidades de realização do indivíduo, básicas para o seu bem estar.	Necessidades de realização individual (visão altruísta).
Locke	1976	Estado emocional agradável ou positivo, que resulta de algum trabalho ou de experiência no trabalho.	Natureza afetiva e processo mental na avaliação do trabalho.
Hackman e Oldham	1974	ST determinada por estados psicológicos críticos causados por cinco características do trabalho: variedade, identidade, significância, autonomia de tarefa e <i>feedback</i> .	Influência e relação com fatores do trabalho.
Orpen	1981	Se os valores do indivíduo não são respeitados nas situações de trabalho, os trabalhadores se sentirão insatisfeitos.	Respeito aos valores.
Quarstein, McAfee e Glassman	1992	ST é causada por características e ocorrências situacionais. As características são aspectos que podem ser pré-avaliados e as ocorrências são situações que não podem ser previstas.	Equilíbrio entre as variáveis.

Fonte: FIGUEIREDO (2012, p. 47).

Ao que se refere às conceituações sobre satisfação no trabalho, estas frequentemente são associadas à motivação, tendo atitudes ou estado emocional positivo. Existe também a distinção de satisfação e insatisfação, sendo estes dois fenômenos contraditórios (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003, p. 60).

A satisfação no trabalho consiste em ser aglomerado de sentimentos positivos dos indivíduos em relação a eles próprios. Para ocorrer desempenho significativo por parte de determinado profissional na realização de suas atividades com qualidade, é essencial que este esteja com seus fatores de satisfação elevados (NUNES et al., 2010, p. 253).

Schermerhorn, Hunt e Osborn (2002, p. 93) definem Satisfação no trabalho formalmente como “grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho. É uma atitude, ou resposta emocional às tarefas de trabalho, assim como as condições físicas e sociais do trabalho”.

Satisfação no trabalho pode ser definida pelo autor Robbins (2005, p. 23) como

conjunto de sentimentos que uma pessoa possui com relação ao seu trabalho. A satisfação no trabalho é mais uma atitude do que um comportamento. Ela é considerada uma variável dependente básica, por duas razões, ela tem uma relação clara com os fatores de desempenho e com outros valores preferidos por diversos pesquisadores do comportamento organizacional.

O mesmo autor retrata que quando os colaboradores estão satisfeitos consideram-se mais produtivamente em seu ambiente de trabalho. Já os colaboradores que se encontram insatisfeitos tendem a realizarem suas atividades de maneira menos produtiva (ROBBINS, 2005, p. 23).

Satisfação no trabalho tem relação com as atitudes que os indivíduos tomam no seu trabalho. No momento em que estes indivíduos demonstram elevados níveis de satisfação com seu trabalho, conseqüentemente eles apresentam atitudes positivas a si mesmo, enquanto uma pessoa com níveis baixos de satisfação (insatisfeitos) conseqüentemente irão apresentar atitudes negativas no seu ambiente de trabalho (ROBBINS 2005, p. 61).

Na percepção de Siqueira (2008, p. 259) a satisfação no trabalho

[...] representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações. Assim sendo, cada uma das cinco dimensões de satisfação no trabalho compreende um foco, uma fonte ou origem de tais experiências prazerosas sendo, portanto, utilizadas as expressões “satisfação com...” (o salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho). Investigar satisfação no trabalho significa avaliar o quanto os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoção, o quanto a convivência com os colegas e as chefias e o quanto a realização das tarefas propiciam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos.

As cinco dimensões da satisfação no trabalho podem estar vinculadas ao colaborador de forma positiva ou negativa, onde este pode estar satisfeito ou insatisfeito com uma ou mais destas dimensões que compõem a satisfação no ambiente de trabalho. Satisfação no trabalho compreende cinco dimensões, as quais estão ligadas as suas atividades no ambiente laboral, envolvendo colegas, chefia, natureza de trabalho, salário e promoções.

De acordo com Siqueira (2008, p. 262) possuem as seguintes definições a respeito das cinco dimensões da satisfação no trabalho:

- a) Satisfação com os colegas: diz respeito à colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.
- b) Satisfação com o salário: relaciona-se com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.
- c) Satisfação com a chefia: relaciona-se com a organização e a capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.
- d) Satisfação com a natureza do trabalho: consiste no interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.
- e) Satisfação com as promoções: condiz com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira da empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Ao que diz respeito à interação e relação com os colegas, quanto mais estes estiverem interagindo de forma agradável, harmônica, com espírito de colaboração entre eles, consequentemente estarão satisfeitos com o aspecto da dimensão de satisfação com os seus colegas. Na dimensão relacionada ao salário que os colaboradores recebem quanto mais esta remuneração for condizente com as atividades que este desenvolve dentro de ambiente laboral, maior será sua satisfação. Na dimensão que trata da chefia, quanto mais o colaborador e o seu chefe tiverem boa relação, e no quanto mais o chefe importar-se com seu papel desempenhado no ambiente de trabalho, consequentemente o colaborador se sentirá mais satisfeito. Em relação ao tipo de trabalho desempenhado pelo colaborador, este se sentirá satisfeito quando estiver realizando-o de forma prazerosa, não sendo apenas obrigação do mesmo. Ao que diz respeito às promoções dos colaboradores, quanto mais chances de subir na carreira profissional estes tiverem, consequentemente mais satisfeitos estes estarão (TONETTO, 2013, p. 22). Para um colaborador sentir-se satisfeito, ele deve estar em harmonia com todos ou com parcela dos aspectos que norteiam seu trabalho.

Segundo Azevedo e Medeiros (2012, p. 5) “O salário e os benefícios são os meios que o trabalhador possui para conseguir seus bens fundamentais, satisfazendo assim suas necessidades”.

Para um colaborador estar satisfeito com o seu trabalho, ele também deve estar satisfeito com seu chefe, pois é este que irá lhe influenciar para atingir seus objetivos. O chefe tende a motivar os seus subordinados para que assim estes se sintam satisfeitos com o trabalho que exercem (AZEVEDO; MEDEIROS, 2012, p. 5).

Em relação à natureza do trabalho desempenhado e as promoções, o colaborador irá se sentir satisfeito, se o mesmo tiver chances de crescer e se desenvolver dentro da organização que trabalha. Possuindo ambiente de trabalho com condições agradáveis de trabalhar e gestores que reconheçam seu trabalho (AZEVEDO; MEDEIROS, 2012, p. 5-6).

A relação entre os indivíduos de uma organização pode ser satisfatória, no momento em que as relações entre colegas sejam agradáveis, garantindo assim ambiente bom de realizar as atividades laborais tanto para todos colaboradores, quanto para a organização. Assim podendo proporcionar as pessoas, mais prazer em trabalhar (AZEVEDO; MEDEIROS, 2012, p. 6).

2.2.1 Literaturas sobre Satisfação no Trabalho de colaboradores da área da saúde.

Nesta seção serão apresentados alguns estudos referentes à Satisfação no Trabalho e alguns outros assuntos correlacionados, sendo artigos no período de 2010 até 2017, escolhidos no Scielo e Google Acadêmico, os quais estariam ligados a área da saúde, em sua maioria, casos de satisfação em colaboradores de enfermagem. Demonstrando seus objetivos, sua amostra/população, seus métodos, resultados e conclusões.

a) Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário

Este estudo de Nunes et al. (2010) teve por objetivo conhecer os elementos que constituíam a satisfação e insatisfação no trabalho e compreender o significado de satisfação e insatisfação na visão de enfermeiros de um hospital público e de ensino no Município de São Paulo.

O estudo realizado no Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (HU-USP), na região oeste do Município de São Paulo, este contava com 165 enfermeiros atuantes. Porém participaram da pesquisa somente 10 destes, pelo fator de inclusão da amostra

referente ao tempo de trabalho na instituição sendo no mínimo um ano. Este estudo foi caracterizado como exploratório-descritivo de abordagem qualitativa. Possuindo como instrumento de coleta de dados uma entrevista semiestruturada em forma de narrativa. Possuindo como questões desta entrevista, dados de identificação pessoal e profissional dos colaboradores e também foi utilizado o método de Análise de Conteúdo de Bardin para analisar e interpretar as entrevistas, através das seguintes categorias: Satisfação no trabalho, Insatisfação no trabalho e a Dualidade entre Satisfação e Insatisfação no trabalho.

Os resultados permitiram visualizar que, os profissionais encontram-se satisfeitos há respeito da escolha da profissão, com sentimentos de felicidade por serem reconhecidos pelo seu trabalho assim como o prazer em realizar as atividades da enfermagem. Porém em relação baixa remuneração salarial, jornada de trabalho em turnos e nos finais de semana e pequeno número de profissionais atuando no serviço da enfermagem são os motivos que geram insatisfação.

Conclui-se que os profissionais muitas vezes encontram-se insatisfeitos pelo fato da instituição não lhes oferecer condições que supram suas necessidades tanto nos aspectos econômicos sociais, físicos e mentais. O estudo permitiu visualizar que os fatores de satisfação e insatisfação andam juntos. Com isso é necessário que os gestores introduzam formas para contribuir na satisfação no trabalho destes profissionais.

b) Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem.

O estudo realizado por Siqueira e Kurcgant (2012) apresentou dois objetivos: um com intuito de identificar os fatores que geram satisfação no trabalho de enfermeiros que atuam na parte gerencial e assistencialista e o outro objetivo é o de subsidiar os resultados na construção de indicadores para avaliação da qualidade do gerenciamento de recursos humanos em Enfermagem.

Participaram do estudo 44 enfermeiros, distribuídos em cargos de gerencial e assistencialista. Para a coleta dos dados destes colaboradores utilizou-se de questionário na escala *Likert* de sete pontos, através da concordância ou discordância. O questionário estava dividido em duas partes, sendo a parte A composta de 15 questões relacionadas ao grau de importância da satisfação e a parte B composta de 44 questões na qual os colaboradores manifestavam seu nível de satisfação. O instrumento se baseava no Índice de Satisfação Profissional (ISP).

Como resultados do estudo foi possível verificar que o grupo gerencial correspondendo a 88,9% apresentavam-se satisfeitos com a atividade que desenvolviam, já 11,1% considerava-se insatisfeito com a atividade que desenvolvida. Em relação ao grupo assistencial 90,9% afirmaram estar satisfeitos com as suas atividades laborais.

Os autores concluíram que tanto os profissionais do setor gerencial quanto do assistencial apresentavam-se satisfeitos com os fatores de autonomia, interação, status profissional, remuneração, normas exigidas pelo trabalho e os requisitos demandados pelo local de trabalho.

c) Influência do gênero e da idade: satisfação no trabalho de profissionais da saúde.

O estudo realizado por García et al. (2013) apresentou como objetivo analisar a influência do gênero e da idade na satisfação no trabalho com profissionais da área saúde de um hospital universitário.

Estudo era de cunho quantitativo, descritivo e transversal, que teve como amostra formada por 546 profissionais. Para a coleta de dados destes profissionais foi utilizado questionário contendo questões de identificação pessoal e profissional e um questionário diretamente ligado à satisfação no trabalho, o NTP 394: Satisfação no Trabalho: Escala de Satisfação Global.

Os resultados demonstraram que 94,9% da amostra do hospital universitário era do gênero feminino, similar àquela que ocorre em todo o âmbito da saúde, na maioria dos casos. Em relação à satisfação verificou que existia alto nível de satisfação com os profissionais do gênero feminino. Mas em geral 77,2% da amostra dizia estar satisfeita com a sua profissão. Com estes resultados pode-se concluir que os gestores devem gradativamente focar nestes profissionais, independente de gênero, introduzindo práticas para que seus níveis de satisfação sempre estejam elevados.

d) Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica.

O estudo realizado por Lima et al. (2014), objetivou identificar os motivos de satisfação e insatisfação dos profissionais de saúde que trabalhavam em dois cargos diferentes, na Estratégia de Saúde da Família (ESF) e na Atenção Básica Tradicional (ABT).

A natureza deste estudo era qualitativa. Participaram do estudo 22 profissionais, sendo 11da ESF e 11da ABT. Para a coleta dos dados destes profissionais foi utilizada uma entrevista, sendo solicitado a cada entrevistado que fizesse uma lista em ordem de prioridade

três motivos de satisfação e outros três de insatisfação no trabalho que exercia. Estas entrevistas foram gravadas e em seguida foram todas transcritas. Para auxílio da análise dos dados qualitativos, utilizou-se o software ATLAS TI 7.0 (*Qualitative Research and Solutions*).

Os resultados da pesquisa mostraram que, tanto nos profissionais ABT ou ESF a satisfação no trabalho é essencialmente influenciada por três fatores: realizar um do que faz; a fácil resolução dos casos dos usuários; o trabalho em equipe. Já a respeito da insatisfação no trabalho, verificaram-se os principais motivos para essa insatisfação dos profissionais tanto da ABT como da ESF que seriam: dificuldade nas relações tanto em equipe, usuários, famílias e comunidade; salários não condizentes com as atividades exercidas; falta de instrumentos para realização dos atendimentos; deficiência em ambiente físico para realização das atividades laborais, neste último motivo, na ESF teve maior significância.

O estudo considerou que dos motivos de satisfação e insatisfação no trabalho na Atenção Básica no Brasil, estão em destaque gostar da atividade que faz relações e condições no ambiente laboral, estes determinam na maioria das situações a satisfação ou insatisfação dos profissionais. Os autores destacaram ainda que, possui a necessidade de qualificar as equipes e os gestores, bem como fortalecer as relações entre as equipes, usuários, famílias e comunidade.

e) Satisfação e Insatisfação no Trabalho de Profissionais de Enfermagem da Oncologia do Brasil e Portugal

O estudo realizado por Bordignon et al. (2015), teve como propósito identificar os motivos de satisfação e insatisfação dos profissionais de enfermagem que trabalhavam na atenção oncológica, no Brasil e em Portugal.

O estudo era de natureza qualitativa, descritiva, o qual foi realizado com profissionais de enfermagem que atuavam em dois locais de assistência na área da oncologia, um no Brasil e, outro, em Portugal. Participaram do estudo 26 profissionais de Portugal e 17 do Brasil. Para a coleta dos dados destes participantes foi utilizado um questionário, contendo questões semiabertas sendo respondidas manualmente pelos profissionais.

Os resultados apresentados demonstram os motivos de satisfação no trabalho da equipe de enfermagem, sendo bom relacionamento com o paciente com câncer, bom relacionamento em equipe e gostar da área que atua. Já os motivos que geram insatisfação no trabalho são: sobrecarga de trabalho, falta de comprometimento dos colegas de trabalho a

respeito da realização das atividades dentro do ambiente laboral, elevado índice de rotatividade por estar atuando a pouco tempo no serviço, óbito dos pacientes, baixa remuneração, poucos materiais a disposição dos profissionais e falta de uma estrutura ideal para atender os pacientes.

Conclui-se que com os resultados analisados, tem-se a necessidade da criação de estratégias que venham a beneficiar os profissionais, para diminuição da sua insatisfação no meio laboral. Através de investimentos em estrutura, boas condições de trabalho e prevenção de desgastes dos profissionais, tanto física como psicologicamente.

f) Satisfação no Trabalho de Enfermeiros em um Hospital Universitário

Morais et al. (2016), objetivou em seu estudo identificar fatores de satisfação no trabalho, dos profissionais de enfermagem em um hospital universitário de Paraná. Hospital Universitário de Londrina (HUL), segundo maior Hospital público de Paraná.

O estudo era caracterizado de natureza qualitativa do tipo descritivo e exploratório, que foi realizado com 15 profissionais da enfermagem. O método para coleta de dados foi uma entrevista individual semiestruturada, sendo esta gravada com duração de 25 minutos. Teve como questões norteadoras a identificação pessoal e profissional do participante e uma questão relacionada à satisfação, sendo a seguinte: Conte-me que fatores você julga que propiciam a vivência de sentimentos de satisfação no seu trabalho?

Com a realização deste estudo pode-se dizer que a remuneração, a carga horária, o trabalho em equipe, o reconhecimento pelo trabalho realizado, à autonomia e a fácil prestação de assistência, o cuidar do paciente e o trabalhar em instituição pública, são fatores que satisfazem os profissionais no seu trabalho desenvolvido neste Hospital.

g) A satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde.

O estudo desenvolvido por Tambasco et al. (2017) visou conhecer o nível de satisfação e a importância do trabalho para a equipe multiprofissional que atua na APS (Atenção Primária a Saúde). Este estudo foi realizado com profissionais atuantes em todos os setores de Centro de Saúde Escola (CSE), localizado no município de São Paulo.

A população do estudo era de 120 funcionários e sua amostra foi constituída por 40 profissionais do CSE, através do método de conveniência. A coleta dos dados desta amostra foi denominada de 'Medida da Qualidade de Vida no Trabalho de Equipe Multiprofissional de

Saúde’, tem uma divisão em três etapas. A primeira compõem dados das características dos profissionais, a segunda através da seguinte questão: ‘Quanto você está satisfeito com?’ possibilitou avaliar a satisfação com a qualidade de vida no trabalho, contendo também nessa segunda parte 64 questões norteadoras, a serem respondidas em escala *Likert* e na terceira parte favoreceu a avaliação da importância dada ao tema ‘qualidade de vida no trabalho’ pelos profissionais por meio de uma questão : ‘Quanto você se importa com?’.

Como resultados correspondentes ao nível de satisfação dos profissionais, foi possível classificar como bom, porém, em alguns aspectos, algumas questões deixaram a desejar, diminuindo assim o grau de satisfação dos profissionais.

Este estudo teve como conclusão de que é necessário que os profissionais da saúde tenham condições adequadas para a prestação de seu serviço aos usuários. Necessita-se também de mudanças na gestão do Centro de Saúde Escola, no que diz respeito ao capital humano, este deve ser valorizado.

Os artigos abordados anteriormente nas seções que tratavam de satisfação no trabalho relatam casos que foram estudados para investigar se existe ou não colaboradores satisfeitos com o seu trabalho. Artigos estes, que estão voltados para satisfação de indivíduos que desenvolvam algum tipo de atividade laboral na área da saúde.

Numa percepção geral, observou-se que, a maioria destes colaboradores inseridos em algum meio da área da saúde estão parcialmente satisfeitos, porém os gestores tendem a criar estratégias para que estes supram suas necessidades individuais e profissionais no ambiente de trabalho para que assim sintam-se totalmente satisfeitos. Já ao que diz respeito aos que estão insatisfeitos com alguns fatores laborais, cabe aos gestores auxiliá-los por meio de novas estratégias para que estes se tornem satisfeitos.

2.2.2 Artigos Relacionando Síndrome de *Burnout* e Satisfação no Trabalho na Área da Saúde.

A seguir serão apresentados alguns estudos referentes à relação entre a Síndrome de *Burnout* e Satisfação no Trabalho, estes direcionados a área da saúde.

a) Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho em profissionais da área de enfermagem do interior do RS:

O estudo desenvolvido por Ruviano e Bardagi (2010) teve por objetivo avaliar os níveis de *Burnout* e satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem de uma cidade do interior do RS.

Do estudo participaram 86 profissionais de enfermagem, de um hospital particular de uma cidade do interior do RS, sendo 38 homens e 48 mulheres. Para a coleta de dados destes participantes, foi utilizado questionário como instrumento, tendo neste questões pessoais, questões para coleta de dados sobre a Síndrome *Maslach Burnout Inventory* (MBI) e questões para coleta de dados sobre a Escala de Satisfação no Trabalho (EST).

Os dados foram analisados quantitativamente, com auxílio de testes estatísticos do pacote SPSS 13.0. Como resultados, este estudo apontou que a maioria dos profissionais apresentou risco baixo para a Síndrome de *Burnout*. Já sobre à satisfação, houve impacto de variáveis como setor, gênero e turno de trabalho nos níveis de satisfação, sendo que levam os participantes estarem insatisfeitos com alguns aspectos do trabalho. Os autores concluem que se tem a necessidade de criar ações que previnam o estresse no trabalho, os quais vem a gerar ocorrência da Síndrome e melhorar aspectos deficientes que tornem os colaboradores insatisfeitos dentro do ambiente de trabalho.

b) Síndrome de *Burnout* e fatores associados em profissionais da área da saúde: estudo comparativo entre Brasil e Portugal

A pesquisa desenvolvida por Dias, Queirós e Carlotto (2010), teve como objetivo comparar aspectos que prevalecem e os fatores associados à Síndrome de *Burnout* com uma amostra de 224 profissionais da saúde, sendo 112 brasileiros (Porto Alegre) e 112 portugueses (Porto).

Esta pesquisa de cunho transversal teve como instrumento de coleta de dados um questionário composto por levantamento sociodemográfico, outra parte com questões sobre Síndrome de *Burnout* através do MBI (*Maslach Burnout Inventory*) e outra com questões para avaliar a satisfação no trabalho por meio do questionário de Satisfação no trabalho (S20/23). Os questionários no Brasil foram entregues pessoalmente a cada participante e em seguida recolhidos. Os dados recolhidos foram digitados e analisados com apoio do software estatístico SPSS 15.

Os autores verificaram como resultados que tanto no grupo brasileiro como no português apenas 2,7 % apresentaram nível elevado de Exaustão Emocional, somente 0,9% dos participantes brasileiros sentem-se com um nível elevado de Despersonalização e nos dois grupos 59,8% dos profissionais apresentaram reduzidos níveis de Realização Profissional. Os autores evidenciaram também que os profissionais sendo os portugueses do gênero masculino apresentaram níveis de despersonalização e exaustão emocional mais elevados do que os

resultados da amostra brasileira. Na amostra brasileira identificou-se que havia grande associação entre a idade dos profissionais e a dimensão de despersonalização.

Ao que diz respeito à relação entre satisfação e Síndrome de *Burnout*, a amostra brasileira demonstra que quando estão satisfeitos com a sua chefia e os benefícios e políticas da organização conseqüentemente sentem-se com o nível de realização profissional elevada. Já para a amostra portuguesa quanto mais seu ambiente físico de trabalho não estiver em boas condições conseqüentemente elevará os índices de exaustão emocional. Os autores deste estudo concluem que os resultados evidenciados não podem servir para generalizar todas as situações de profissionais de enfermagem.

c) *Burnout*: o impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem.

O artigo desenvolvido por Sá, Silva e Funchal (2014), tem por objetivo analisar a relação entre fatores de satisfação no trabalho (satisfação com as relações hierárquicas; satisfação com o ambiente físico do trabalho; satisfação com o trabalho e oportunidade de crescimento) e dimensões da Síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional) em profissionais de enfermagem de um hospital público da Região Sudeste do Espírito Santo.

Participaram do estudo de cunho quantitativo uma amostra de cinquenta e seis enfermeiros, porém quatro destes não responderam toda a pesquisa, invalidando assim os seus dados para a pesquisa. Sua abordagem é de cunho quantitativo. Tendo como instrumento de coleta de dados um questionário com três blocos, divididos em questões sociodemográficas, outro com questões para avaliar a Síndrome sendo o *Maslach Burnout Inventory* (MBI) e o terceiro bloco referente à Satisfação no Trabalho S20/23. Cada participante recebeu um questionário, o qual foi preenchido individualmente, após serem respondidos foram recolhidos. Para verificar se existia associação entre as dimensões da Síndrome de *Burnout* e os fatores da satisfação no trabalho foram utilizados o método estatístico de regressão linear múltipla.

O presente estudo estava dentro dos padrões éticos de pesquisa, conforme a Resolução 196/96. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos.

A amostra da pesquisa constituía-se em 84,62% sendo do sexo feminino. Este estudo teve como resultados referentes à Síndrome de *Burnout* divididas em suas dimensões, à Exaustão Emocional ficou com 50% onde os participantes raramente se sentem exaustos emocionalmente, 25% se sentem algumas vezes exaustos emocionalmente e 7,7%

frequentemente se sentem exaustos emocionalmente com suas atividades laborais. Referente a Despersonalização 50% disseram que nunca tinham vivenciado essa dimensão, 36,54% raramente encontraram-se nesta situação, 11,54% afirmaram que algumas vezes, e 1,92% teriam vivenciado frequentemente essa dimensão. Já em relação à Reduzida Realização Profissional somente 1,92% afirmaram que estariam realizados profissionalmente.

Ao que diz respeito aos aspectos de Satisfação no Trabalho, satisfação com o ambiente físico de trabalho (SAFT) 25% sentiram-se totalmente insatisfeitos na maioria das vezes, 36,54% estavam insatisfeitos com o ambiente de trabalho, 26,92% encontravam-se em situação indiferente, 9,26% estavam satisfeitos com este aspecto e somente 1,92% sentiam-se totalmente satisfeitos. Sobre a satisfação com as relações hierárquicas (SRH), verificou-se que 15% dos participantes estão totalmente insatisfeitos, 25% estão na maior parte das vezes insatisfeitos, 40,39% sentem-se em situação indiferente, 15,38% estão satisfeitos na maior parte das vezes e apenas 3,84% dos respondentes estão totalmente satisfeitos. No aspecto satisfação intrínseca com o trabalho e oportunidades de crescimento (SITOPC), 3,84% dos participantes sentem-se totalmente insatisfeitos, 19,23% sentem-se insatisfeitos na maior parte das vezes, 28,83% sentem-se em situação indiferente, 44,24% sentem-se satisfeitos e 3,84% sentem-se totalmente satisfeitos.

Conclui-se com estes resultados que se tem a necessidade da criação de políticas que venham a melhorar todos os aspectos do trabalho dos profissionais de enfermagem, como criação de ambientes físicos seguros e compatíveis com o tipo de trabalho desenvolvido; jornada de trabalho adequada e definição de objetivos e metas que permitam que os profissionais de enfermagem possam alcançar crescimento profissional sem desenvolverem a Síndrome.

d) Síndrome de *Burnout*: Impacto da Satisfação no Trabalho e da Percepção de Suporte Organizacional

O estudo realizado por Neves, Oliveira e Alves (2014) teve por objetivo investigar um modelo em que as variáveis satisfação no trabalho e percepção de suporte organizacional consistem em indicadores da Síndrome de *Burnout* em profissionais de enfermagem de um Hospital Universitário do interior de Minas Gerais.

O presente estudo era de cunho transversal e quantitativo, ele seguia todas as normas da Resolução nº 196/96, o mesmo foi submetido ao Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) sendo aprovado.

Participaram voluntariamente do estudo uma amostra de 339 profissionais de enfermagem, em sua maioria profissionais do sexo feminino. A coleta de dados dos participantes foi realizado através de um questionário composto e questões de instrumentos validados, sendo Escala de Satisfação no Trabalho (EST), Escala de Percepção de Suporte Organizacional e Escala de Caracterização de *Burnout* (ECB). Para realização da análise dos dados, os pesquisadores utilizaram o programa estatístico SPSS (*Statistical Package of Social Science*, versão 12.0), realizaram média, frequência e desvio padrão para fazer descrição estatística.

Neves, Oliveira e Alves constataram como resultados, em que os profissionais de enfermagem sentem-se insatisfeitos com a forma de promoção que a organização fornece, e insatisfeitos a indiferentes com o salário que recebem. Já em relação aos aspectos da Síndrome de *Burnout*, a dimensão exaustão emocional apresentou um nível mais elevado entre os profissionais. Os autores ainda ressaltam que se deve ter visão aprimorada por parte da organização sobre a importância dos profissionais estarem satisfeitos profissionalmente e estes terem um suporte da mesma, para desenvolverem suas atividades da melhor forma possível, para que assim não venham a desencadear a Síndrome de *Burnout*.

Por fim os autores relatam que se tem a necessidade de realizar novas pesquisas com os profissionais de enfermagem. Assim podendo verificar se estes continuam a desenvolver a Síndrome ou se estão satisfeitos com seu trabalho, e se estão recebendo devido apoio da organização hospitalar.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo é apresentado o procedimento metodológico, o qual se considera mais conveniente a ser aplicado para este estudo, através da descrição da sua classificação. Além disso, a descrição da população alvo do estudo, assim como os instrumentos necessários e adequados para coleta dos dados deste estudo e o detalhamento de como será realizada a análise dos mesmos.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

O objetivo desta pesquisa consiste em verificar a relação da Síndrome de *Burnout* com os fatores de satisfação no trabalho dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões - RS. No propósito de atender o objetivo central desta pesquisa, observou-se que o ideal seria realizar uma pesquisa de cunho descritivo, para assim descrever todas as características e opiniões da população-alvo referente aos dois temas abordados nesta pesquisa.

Sua natureza é caracterizada como um a pesquisa de natureza aplicada. A pesquisa descritiva objetiva a descrição das características de determinada população. Podendo haver descrições nas quais identifiquem possíveis relações entre algumas variáveis. A maioria das pesquisas descritivas objetiva o estudo de características dos indivíduos de determinada população em relação a sua idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental, etc (GIL, 2010, p. 27-28). A denominação de pesquisa descritiva surge, quando uma pesquisa tem o intuito de elaborar descrição de determinada realidade, não interferindo nela (APPOLINÁRIO, 2006, p. 62).

A abordagem do presente estudo é quantitativa, pelo fato de prever a mensuração de dimensões já determinadas, com o intuito de verificar e possivelmente explicar se há ou não influência perante outras dimensões. Tem sua busca predominantemente focada em informações matematizáveis, tendo preocupação em âmbito geral da situação estudada e não nas suas exceções (APPOLINÁRIO, 2006, p. 61). Segundo Malhotra (2012, p. 110), a pesquisa quantitativa é aquela que “procura quantificar os dados e, normalmente, aplicar alguma forma de análise estatística”.

Na pesquisa quantitativa pode ser considerado que opiniões e informações podem ser quantificáveis, ou seja, transformadas em números para assim poderem ser classificadas e analisadas. Para que se quantifiquem estas informações e opiniões são necessárias técnicas estatísticas como: percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de

correlação, análise de regressão, entre outros (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 69). Os seus procedimentos são de Levantamento (*Survey*).

3.2 LOCAL DA PESQUISA

O presente estudo foi aplicado na Associação Hospitalar Santa Teresa localizada na Rua Comandá, nº 889, Centro, na Cidade de Guarani das Missões, no estado do Rio Grande do Sul. A Associação é presidida pelo empresário Valdir Bialozor, possui forma jurídica de associação, com o CNPJ: 90.456.070/00011-41, ela é caracterizada como empresa de pequeno porte, porém de média complexidade. Sua designação perante a razão social é Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST), tendo por nome fantasia Hospital Santa Teresa.

Segundo informações repassadas pelo atual Administrador da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST), o surgimento da Associação Hospitalar Santa Teresa deu-se por um grupo de pessoas, os quais tinham um ideal de união e trabalho, estes visualizaram que havia grande necessidade de um hospital na comunidade em que viviam. A partir dessa necessidade foram surgindo pessoas voluntárias que formaram uma organização que teve como líder o Sr. João Przyczynski para dar início aos trabalhos a que se propuseram. Sabe-se que este grupo de pessoas, foram as que dispuseram de matéria prima e mão de obra para construção do hospital.

O grupo sem nenhuma ajuda governamental, iniciou suas obras no ano de 1948 terminando as obras no ano seguinte. No dia 29 de maio de 1949 foi inaugurado o hospital Santa Teresa, onde contava com poucos leitos, bloco cirúrgico e farmácia do hospital, o prédio foi inaugurado com o nome de Sociedade Hospitalar Santa Teresa, que foi modificado para Associação Hospitalar Santa Teresa.

No decorrer dos anos houveram ampliações na AHST, sendo em 1966 a construção da nova lavanderia, em 1967 começaram as obras do hospital para a construção de mais uma ala do hospital, que tinha projeto de três pisos, essa nova ala do hospital teve sua inauguração no dia 21 de janeiro de 1973. No ano de 1974, instalou-se no hospital um laboratório de patologia.

Hoje o hospital conta com três médicos clínicos, mais médicos que atuam periodicamente (cirurgias, exames de RX e ecografia, anestesista, etc) que atuam no hospital, a maioria de seus atendimentos são efetuados pelo SUS (Sistema Único de Saúde), IPE (Instituto De Previdência Do Estado Do Rio Grande Do Sul), UNIMED, atendimento

particular, pacote social, e atende as secretarias de saúde de Guarani das Missões, Sete de Setembro e Ubiretama que totalizam mais de 1600 internações por ano.

A Associação Hospitalar Santa Teresa tem por objetivo, manter no atendimento a proximidade do paciente com seus familiares, humanizar o período de hospitalização e auxiliar na recuperação dos pacientes que passam por algum tratamento em saúde. Seus recursos são captados através de contratos fixos e por produção específica, com valores pré-estabelecidos e atendimentos particulares de acordo com a necessidade e capacidade dos clientes/pacientes.

A seguir na Figura 1, pode-se visualizar a entrada da Associação Hospitalar Santa Teresa de Guarani das Missões/RS:

Figura 1 - Associação Hospitalar Santa Teresa



Fonte: Associação Hospitalar Santa Teresa

3.3 POPULAÇÃO DO ESTUDO

Segundo Appolinário (2006, p. 129), a população consiste na “Totalidade de pessoas, animais, objetos, situações etc. que possuem um conjunto de características comum que os definem”. No momento em que todos os indivíduos integrantes de determinada população são

estudos tem-se a denominação de um estudo censitário (APPOLINÁRIO 2006, p. 129). A população que pretendia ser estudada era de 62 colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST), porém destes 51 participaram da pesquisa. A escolha por esta Associação deu-se pelo fato dela apresentar condições condizentes para a realização do estudo.

Os 51 colaboradores, como os outros 11 que não participaram da pesquisa trabalham em diversos setores dentro da Associação Hospitalar Santa Teresa, estes representados a seguir no Quadro 2 nos seus respectivos cargos:

Quadro 2 - Colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa

CARGO	Nº DE FUNCIONÁRIOS
Administrador	01
Jovem Aprendiz	01
Auxiliares de Enfermagem	03
Cozinheiras/copeiras	03
Enfermeiro (a)	07
Farmacêutica	01
Financeiro	02
Samu/Salvar	10
Higienização	04
Lavanderia	02
Manutenção	01
Monitor	05
Psicóloga	01
Recepcionista	05
Auxiliar de Escritório	01
Técnicos de Enfermagem	14
Técnico de Raio X	01

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

3.4 PLANO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para que os objetivos propostos nesta pesquisa fossem atingidos, o método utilizado para a coleta dos dados foi um questionário estruturado com perguntas fechadas (Apêndice A), aplicado diretamente aos colaboradores do hospital. O questionário consiste em ser um documento que possui várias perguntas que são respondidas pelo sujeito participante da pesquisa, podendo as respostas ser escritas quando for com perguntas abertas, e quando for com perguntas fechadas marcando as opções possíveis, sendo estas as mais simples para serem tabuladas, geralmente esse processo ocorre sem a presença do pesquisador. Este documento pode ser entregue pessoalmente ao indivíduo que será estudado (APPOLINÁRIO 2006, p. 140-141).

Segundo Gil (2010, p. 102), “[...] o questionário constitui o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato [...]”. Já para o levantamento de dados, foi escolhido o método levantamento (*survey*). *Survey* é um método de pesquisa, na qual ocorre à interrogação direta ao indivíduo que está sendo estudado, com o propósito de conhecer seu comportamento através da aplicação de um questionário (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 57).

Para a coleta dos dados, os questionários juntamente com os TCLEs (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido), o qual está localizado no (Apêndice B) deste trabalho, ambos foram entregues diretamente aos colaboradores pela pesquisadora dentro de um envelope, para obter maior anonimato do respondente e suas respostas. Este questionário contemplou três blocos, no primeiro bloco constavam questões de cunho pessoal e profissional, quanto à identificação e gênero, idade e o cargo que exerce no ambiente laboral, o segundo bloco contemplará questões referentes às dimensões da Síndrome de *Burnout*, de acordo com o (Quadro 3).

Quadro 3- Questões referentes às dimensões da Síndrome de *Burnout*

- 1) Sinto-me esgotado ao final de um dia de trabalho.
- 2) Trato alguns pacientes com distanciamento.
- 3) Eu me sinto frustrado com meu trabalho.
- 4) Meu trabalho afeta negativamente minha saúde física.
- 5) Trato alguns pacientes com indiferença, quase de forma mecânica.
- 6) Acho que as coisas que realizo no meu trabalho valem a pena.
- 7) Sinto que a carga emocional do meu trabalho é superior àquela que posso suportar.
- 8) Sinto que alguns pacientes são “meus inimigos”.
- 9) Meu trabalho me faz sentir como se estivesse num beco sem saída.
- 10) Meu trabalho me faz sentir emocionalmente exausto.
- 1) Enfureço-me com alguns pacientes.
- 12) Eu me sinto desanimado com meu trabalho.
- 13) Acho que estou trabalhando demais no meu emprego.
- 14) Sinto que desagrado a alguns pacientes.
- 15) Sinto-me desesperado com meu trabalho.
- 16) Meu trabalho me exige mais do que posso dar.
- 17) Perco a paciência com alguns pacientes.
- 18) Acho que meu trabalho parece sem sentido.
- 19)) Meu trabalho afeta negativamente meu bem-estar psicológico.
- 20) Trato alguns pacientes com cinismo.
- 21) Eu me sinto inútil no meu trabalho.
- 22) Meu trabalho me faz sentir como se estivesse no limite das minhas possibilidades
- 23) Eu me sinto identificado com meu trabalho.
- 24) Sinto que meu trabalho está me destruindo.
- 25) Quando me levanto de manhã sinto cansaço só de pensar que tenho que trabalhar
- 26) Trato alguns pacientes com frieza.
- 27) Eu me sinto sugado pelo meu trabalho.
- 28) Eu me sinto desiludido com meu trabalho.
- 29) Eu me sinto saturado com meu trabalho.
- 30) Evito o trato com alguns pacientes.
- 31) Eu me sinto desgastado com meu trabalho.
- 32) Sinto-me emocionalmente vazio com meu trabalho.
- 33) Sinto-me infeliz com meu trabalho.
- 34) Fico de mal humor quando lido com alguns pacientes
- 35) Eu me sinto cheio de energia para trabalhar.

Fonte: TAMAYO E TRÓCCOLI (2009).

Já no terceiro bloco constavam questões referentes à satisfação no trabalho, objetivando responder os cinco objetivos específicos referentes às dimensões de satisfação no trabalho. Estas questões estão expressas no (Quadro 4).

Quadro 4 - Questões referentes à Satisfação no Trabalho

- 1) Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
- 2) Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
- 3) Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
- 4) Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
- 5) Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
- 6) Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.
- 7) Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.
- 8) Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.
- 9) Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.
- 10) Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.
- 11) Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.
- 12) Com o meu salário comparado ao custo de vida.
- 13) Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.
- 14) Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.
- 15) Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.
- 16) Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
- 17) Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
- 18) Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.
- 19) Com o entendimento entre eu e meu chefe.
- 20) Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.
- 21) Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.
- 22) Com a maneira como meu chefe me trata.
- 23) Com a variedade de tarefas que realizo.
- 24) Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.
- 25) Com a capacidade profissional do meu chefe.

Fonte: SIQUEIRA (2008).

A aplicação do questionário aos colaboradores foi realizada pela pesquisadora, no ambiente laboral dos colaboradores, sob horário previamente agendado com o administrador da AHST. Não teve uma sala específica para a coleta dos dados, a pesquisadora localizou cada participante dentro do seu ambiente de trabalho.

3.4.1 Escala de Caracterização de *Burnout* (ECB)

Este é o instrumento o qual foi utilizado para coleta dos dados referentes às dimensões da Síndrome de *Burnout*, o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), construído por Christina Maslach e Susan Jackson na língua inglesa, o qual foi adaptado e validado para o português por Tamayo e Tróccoli (2009). Este instrumento é composto de 35 questões, divididas em despersonalização (dez questões, sendo as questões 02, 05, 08, 11, 14, 17, 20, 26, 30 e 34), reduzida realização profissional (treze questões, sendo as questões 03, 06, 09, 12, 15, 18, 21, 23, 25, 28, 32, 33 e 35) e a exaustão emocional (doze questões, sendo as questões 01, 04, 07, 10, 13, 16, 19, 22, 24, 27, 29 e 31).

É um instrumento que deve ser avaliado numa escala *Likert* de cinco pontos, variando de (1 - Nunca; 2 - Raramente; 3 - Algumas Vezes; 4 - Frequentemente; 5 - Sempre).

Segundo Santos e Honório (2014, p. 6), baseados no Inventário da Síndrome de *Burnout* (*MBI - Maslach Inventory Burnout*), com escala *Likert* de 5 pontos, para se ter melhor interpretação das escalas exaustão emocional e despersonalização, valores entre 1 a 2,99 representam uma baixa incidência de *Burnout*, valores entre 3 a 3,99 demonstram nível mediano de *Burnout* e valores entre 4 a 5 evidenciam nível elevado de *Burnout*. O crivo para a dimensão reduzida realização profissional considera os valores entre 1 a 2,99 tendendo para alta incidência de *Burnout*, valores entre 3 a 3,99 demonstrando nível médio de *Burnout*, e valores entre 4 a 5 evidenciando nível baixo de *Burnout*.

3.4.2 Escala de Satisfação no Trabalho (EST)

Este é o instrumento o qual foi utilizado para coleta dos dados referentes às dimensões de satisfação no trabalho construído por Siqueira (2008). A EST caracteriza-se como medida multidimensional, composto de 25 questões validadas (forma completa), constituída de cinco dimensões da satisfação no trabalho, sendo cinco questões referentes a cada dimensão, satisfação com os colegas de trabalho (cinco questões, sendo as questões 1, 6, 14, 17 e 24), satisfação com o salário (cinco questões, sendo as questões 5, 8, 12, 15 e 21), satisfação com a chefia (cinco questões, sendo as questões 2, 9, 19, 22 e 25), satisfação com as promoções (cinco questões, sendo as questões 3, 4, 10, 16 e 20), satisfação com a natureza do trabalho (cinco questões, sendo as questões 7, 11, 13, 18 e 23).

Para as respostas o instrumento construído por Siqueira (2008) possui escala *Likert* de sete pontos (1-Totalmente insatisfeito; 2 - Muito insatisfeito; 3 - Insatisfeito; 4 - Indiferente; 5 - Satisfeito; 6 - Muito satisfeito; 7 - Totalmente satisfeito). Ao que diz respeito à interpretação dos resultados, após a aplicação dos questionários, quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do empregado com a dimensão de seu trabalho. Assim, valores entre 1 a 3,9 tendem a indicar insatisfação. Já valores entre 4 a 4,9 indicam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito. Valores entre 5 a 7 tendem a indicar satisfação.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta dos dados realizada no mês fevereiro de 2019, estes dados foram tabulados na Planilha Eletrônica do *Libre Office Calc*, os quais em seguida foram analisados, utilizando as seguintes técnicas: distribuição de frequências, média e desvio padrão. Os dados

também foram analisados com o auxílio do *software* estatístico programa SPSS (*Statistical Package of Social Science*), para verificar se existia relação entre as dimensões de satisfação no trabalho e Síndrome de *Burnout*, através da Correlação de *Pearson*.

Segundo Martins (2014, p. 1) “O coeficiente de correlação de *Pearson*, representado por r , é uma medida da direção e grau com que duas variáveis, de tipo quantitativo, se associam linearmente”.

Field (2009, p. 129) ressalta que o coeficiente de correlação de *Pearson* deve variar entre -1 e $+1$. Onde um coeficiente de $+1$ indica um relacionamento perfeitamente positivo, um coeficiente de -1 indica um relacionamento perfeitamente negativo e um coeficiente 0 indica que não existe relacionamento linear. Este coeficiente de correlação é uma medida do tamanho de um efeito comumente utilizada: valores de $\pm 0,1$ representam um efeito pequeno, $\pm 0,3$ representa um efeito médio e $\pm 0,5$, um efeito grande.

Segundo o mesmo autor, Field (2009, p. 129) a correlação de *Pearson* apresenta três níveis de efeito, sendo eles: $r = 0,10$ (efeito pequeno): nesse caso, o efeito explica 1% da variância total; $r = 0,30$ (efeito médio): o efeito é responsável por 9% da variância total e $r = 0,50$ (efeito grande): o efeito é responsável por 25% da variância total.

Após a apresentação os resultados do estudo, estes irão ser divulgados e entregues ao administrador da AHST, através de toda pesquisa impressa e encadernada, como também tendo seus resultados apresentados pela pesquisadora ao mesmo. Caso o participante da pesquisa queira uma cópia dos resultados da mesma, este deverá escrever seu e-mail no TCLE que ficará com a pesquisadora, ou outro meio de receber a pesquisa.

3.6 COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Pesquisa aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), sob CAAE número 03514918.2.0000.5564.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

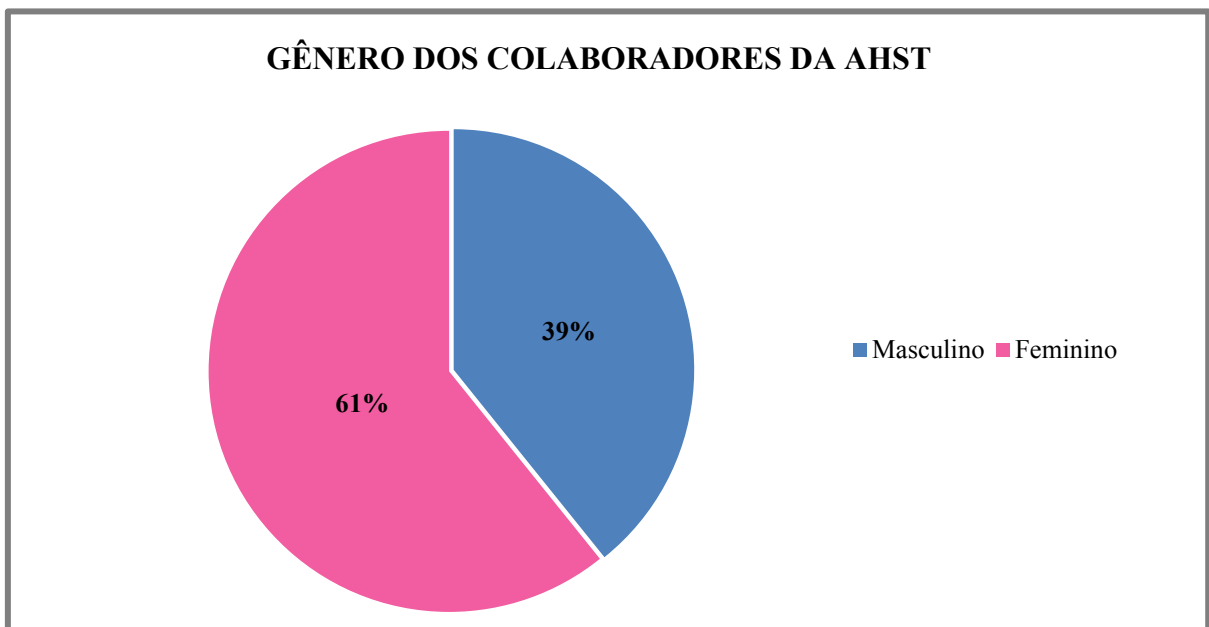
O planejamento desta pesquisa envolveu os funcionários da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) do município de Guarani das Missões - RS, onde da população total de 62 funcionários correspondente ao início desta pesquisa, 04 destes encontravam-se afastados da organização, no entanto 58 funcionários constituíram a população do estudo e 51 destes colaboraram com a pesquisa, alcançando-se um total de 87,93% de participação.

Após a coleta dos dados, os mesmos foram tabulados em planilhas do *Libre Office Calc*, onde foi calculado a média e o desvio padrão para cada item de cada dimensão tanto da Síndrome de *Burnout* como de Satisfação no Trabalho.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Nesta sessão será apresentado, por meio de gráficos, o perfil dos respondentes desta pesquisa. Os gráficos de 1 a 3 representam a distribuição do total de participantes quanto as variáveis gênero, idade e cargo.

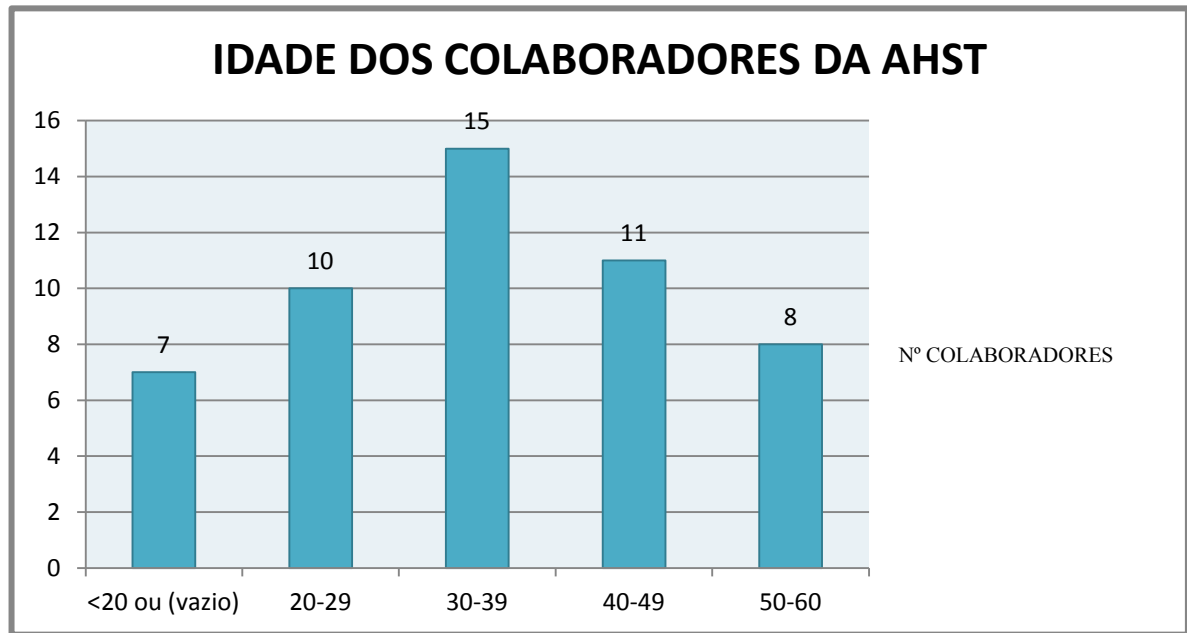
Gráfico 1 - Gênero



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

De acordo como o gráfico 1, o qual diz respeito ao gênero dos participantes, percebe-se que em relação ao total de 51 respondentes, 61% são do sexo feminino e 39% são do sexo masculino, uma diferença de apenas 22%, o que significa que há certo desequilíbrio entre os gêneros trabalhando na AHST de Guarani das Missões-RS.

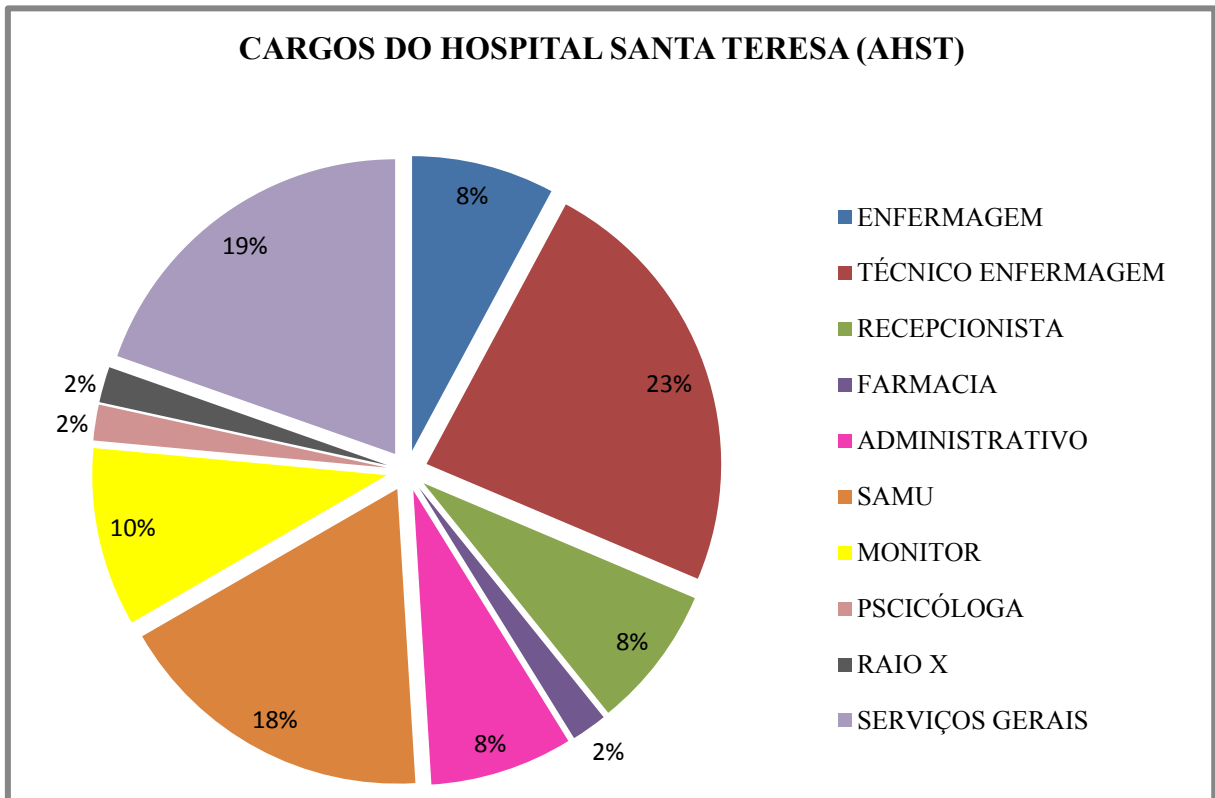
Gráfico 2 - Idade dos Colaboradores da AHST



Fonte: Dados da Pesquisa, 2019.

O gráfico 2 apresenta a distribuição da idade dos 51 colaboradores participantes da pesquisa, sendo que sete destes possuem menos de vinte anos de idade. Dez dos participantes possuem idade entre vinte e vinte e nove anos de idade. Já onze dos colaboradores estão entre a faixa etária de quarenta a quarenta e nove anos de idade. Oito dos colaboradores possuem idade entre cinquenta e sessenta anos de idades. Porém a maior parte dos colaboradores possuem idade entre trinta e trinta e nove anos de idade.

Gráfico 3 - Cargos dos Colaboradores da AHST



Fonte: Dados da Pesquisa, 2019.

O gráfico 3 demonstra a distribuição dos colaboradores quanto aos cargos, onde do total de 51, constatou-se que 23% desempenham o cargo de Técnico de Enfermagem, 19% ocupam o cargo dos Serviços Gerais (Limpeza, Manutenção, Cozinha, Copa, Lavanderia e Higienização), 18% trabalham no cargo do SAMU, no cargo de Monitor da Ala Psiquiátrica do Hospital, estes ocupam 10% do total dos cargos. Os cargos de Recepcionistas, Administrativo e Enfermagem ambos ocupam 24% do total de todos os cargos, sendo 8% cada um. Já os cargos de Psicóloga, Farmacêutica e Técnico de Raio X correspondem juntos 6% do total de todos os cargos, sendo que cada um representa 2% do todo.

4.2 NÍVEIS DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A seguir serão apresentados os níveis de satisfação no trabalho dos funcionários da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões de acordo com as cinco dimensões propostas por Siqueira (2008): colegas de trabalho, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Assim, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença e valores entre 5 e 7 indicam satisfação.

4.2.1 Satisfação com os Colegas de trabalho

A primeira dimensão que faz parte da escala de satisfação no trabalho é a satisfação com os colegas de trabalho que Siqueira (2008, p. 261) define como o “Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho”. A seguir a Tabela 1 apresenta as médias totais e o Desvio Padrão, o qual representa a variação perante a sua média correspondente, referente a cada uma das cinco questões que compõem a dimensão em relação aos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões-RS, bem como os percentuais de cada questão da dimensão.

Tabela 1 – Percentuais da Satisfação com os Colegas de trabalho

QUESTÕES	Percentual Válido para cada uma das Alternativas							Média	Desvio Padrão
	TI	MI	INS	I	SAT	MS	TS		
01	1,96%	-	15,69%	9,80%	62,75%	1,96%	7,84%	4,6	0,60
06	-	3,9%	7,84%	13,73%	52,94%	15,69%	3,92%	4,9	0,56
14	-	2,0%	5,88%	9,80%	49,02%	17,65%	15,69%	5,4	0,53
17	-	-	7,84%	15,69%	43,14%	11,76%	19,61%	5,2	0,52
24	5,88%	3,9%	19,61%	15,69%	49,02%	3,92%	1,96%	4,3	0,62
								4,88	0,57

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

TS=Totalmente Satisfeito
INS=Insatisfeito

MS=Muito Satisfeito
MI=Muito Insatisfeito

SAT=Satisfeito

I=Indiferente

TI=Totalmente Insatisfeito

Na Tabela 1 são apresentados os percentuais referentes à satisfação com os colegas de trabalho dos colaboradores da AHST. Os percentuais que tem maior destaque são quanto a Satisfação demonstrada pelos colaboradores em relação a toda dimensão apresentando valores maiores que 40%, em ambas as questões. Esta dimensão apresenta média total de 4,88 (DP= 0,57), o que corresponde aos colaboradores não estar nem satisfeitos e nem insatisfeitos com seus colegas de trabalho.

4.2.2 Satisfação com a Chefia

A satisfação com a chefia é a segunda dimensão referente à satisfação no trabalho, a qual Siqueira (2008, p. 261) destaca que é “Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.”. Esta dimensão será apresentada na Tabela 2 a seguir, apresentando as médias e o desvio padrão de cada uma das cinco questões que fazem parte da mesma, em relação aos colaboradores participantes da pesquisa da AHST, bem como os percentuais de cada questão da dimensão.

Tabela 2 - Percentuais da Satisfação com a Chefia

QUESTÕES	Percentual Válido para cada uma das Alternativas							Média	Desvio Padrão
	TI	MI	INS	I	SAT	MS	TS		
02	1,96%	-	21,57%	5,88%	45,10%	5,88%	17,65%	4,9	0,60
09	3,92%	1,96%	5,88%	9,80%	54,90%	15,69%	11,76%	5,0	0,70
19	1,96%	5,88%	1,96%	1,96%	54,90%	19,61%	13,73%	5,3	0,69
22	5,88%	1,96%	1,96%	7,84%	52,94%	15,69%	13,73%	5,1	0,64
25	3,92%	3,92%	5,88%	1,76%	41,18%	9,80%	23,53%	5,2	0,69
								5,1	0,67

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

TS=Totalmente Satisfeito
INS=Insatisfeito

MS=Muito Satisfeito
MI=Muito Insatisfeito

SAT=Satisfeito

I=Indiferente

TI=Totalmente Insatisfeito

Na Tabela 2 são apresentados os percentuais referentes à satisfação com a chefia dos colaboradores da AHST. Os percentuais que tem maior destaque são quanto a Satisfação demonstrada pelos colaboradores em relação a toda dimensão apresentando valores maiores que 40%, em ambas as questões. Esta dimensão apresenta média total de 5,1 (DP= 0,67), o que corresponde que os colaboradores estão satisfeitos com sua chefia.

4.2.3 Satisfação com Promoções

A satisfação com promoções é a terceira dimensão da escala de satisfação no trabalho a qual Siqueira (2008, p. 261) destaca que é “Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira da empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção”. A Tabela 3 a seguir apresenta as médias e o desvio padrão de cada uma das cinco questões que fazem parte desta dimensão em relação aos colaboradores da AHST participantes desta pesquisa.

Tabela 3- Percentuais da Satisfação com as Promoções

Percentual Válido para cada uma das Alternativas									
QUESTÕES	TI	MI	INS	I	SAT	MS	TS	Média	Desvio Padrão
03	-	1,96%	13,73%	27,45%	47,06%	3,92%	3,92%	4,7	0,48
04	1,96%	-	9,80%	39,22%	41,18%	3,92%	1,96%	4,5	0,53
16	-	3,92%	15,69%	41,18%	35,29%	1,96%	13,73%	4,4	0,44
20	1,96%	5,88%	13,73%	35,29%	37,25%	1,96%	3,92%	4,5	0,51
10	1,96%	3,92%	13,73%	37,25%	39,22%	1,96%	1,96%	4,4	0,54
								4,50	0,50

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

TS=Totalmente Satisfeito
INS=Insatisfeito

MS=Muito Satisfeito
MI=Muito Insatisfeito

SAT=Satisfeito

I=Indiferente

TI=Totalmente Insatisfeito

Na Tabela 3 são apresentados os percentuais referentes à satisfação com as promoções concedidas no trabalho dos colaboradores da AHST. Os percentuais que tem maior destaque são quanto a Satisfação demonstrada pelos colaboradores em relação a toda dimensão apresentando valores maiores que 35%, em ambas as questões. Esta dimensão apresenta média total de 4,50 (DP= 0,50), corresponde que os colaboradores não estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos com suas promoções no trabalho.

4.2.4 Satisfação com Salário

A satisfação com salário é a quarta dimensão da escala de satisfação no trabalho a qual Siqueira (2008, p. 261) destaca que é “Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitas na realização do trabalho”. A Tabela 4 a seguir apresenta as médias e o desvio padrão de cada uma das cinco questões que fazem parte desta dimensão em relação aos colaboradores da AHST participantes desta pesquisa, bem como os percentuais de cada questão da dimensão.

Tabela 4 - Percentuais Satisfação com Salário

QUESTÕES	Percentual Válido para cada uma das Alternativas							Média	Desvio Padrão
	TI	MI	INS	I	SAT	MS	TS		
05	7,84%	3,92%	31,37%	3,92%	45,10%	5,88%	1,96%	4,1	0,65
08	7,84%	9,80%	23,53%	5,88%	45,10%	3,92%	13,73%	4,1	0,71
12	7,84%	7,84%	33,33%	11,76%	33,33%	3,92%	1,96%	4,1	0,72
15	7,84%	9,80%	31,37%	3,92%	35,29%	9,80%	1,96%	4,1	0,69
21	7,84%	1,96%	25,49%	19,61	37,25%	5,88%	1,96%	4,0	0,62
								4,08	0,68

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

TS=Totalmente Satisfeito
INS=Insatisfeito

MS=Muito Satisfeito
MI=Muito Insatisfeito

SAT=Satisfeito

I=Indiferente

TI=Totalmente Insatisfeito

Na Tabela 4 são apresentados os percentuais referentes à satisfação com salários dos colaboradores da AHST. Os percentuais que tem maior destaque são quanto a Satisfação demonstrada pelos colaboradores em relação a toda dimensão apresentando valores maiores que 30%, em ambas as questões, e também a Insatisfação dos colaboradores com os salários que recebem chegando a 33,33%. Esta dimensão apresenta média total de 4,08 (DP= 0,68), corresponde que os colaboradores não estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos com os salários que são oferecidos a eles.

4.2.5 Satisfação com a Natureza do Trabalho.

A satisfação com a natureza do trabalho é a quinta e a última dimensão da satisfação no trabalho apresentada por Siqueira (2008, p. 261) como “Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas”. A Tabela 5 a seguir apresenta as médias e os desvios padrões de cada uma das cinco questões que fazem parte desta dimensão em relação aos colaboradores da AHST participantes desta pesquisa.

Tabela 5 - Percentuais da Satisfação com a Natureza do Trabalho

QUESTÕES	Percentual Válido para cada uma das Alternativas							Média	Desvio Padrão
	TI	MI	INS	I	SAT	MS	TS		
07	1,96%	-	3,92%	11,76%	49,02%	19,61%	13,73%	5,5	0,59
11	1,96%	1,96%	7,84%	11,7%6	58,82%	7,84%	9,80%	5,0	0,70
13	-	-	7,84%	9,80%	58,82%	15,69%	7,84%	5,4	0,44
18	-	1,96%	7,84%	9,80%	62,75%	5,88%	7,84%	5,0	0,43
23	1,96%	5,88%	11,76%	7,84%	56,86%	9,80%	5,88%	5,0	0,70
								5,2	0,57

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

TS=Totalmente Satisfeito
INS=Insatisfeito

MS=Muito Satisfeito
MI=Muito Insatisfeito

SAT=Satisfeito

I=Indiferente

TI=Totalmente Insatisfeito

Na Tabela 5 são apresentados os percentuais referentes à satisfação com a Natureza do Trabalho. Os percentuais que tem maior destaque são quanto a Satisfação demonstrada pelos colaboradores em relação a toda dimensão apresentando valores maiores que 45%, em ambas as questões. Esta dimensão apresenta média total de 5,2 (DP= 0,57), o que corresponde aos colaboradores estão satisfeitos com a Natureza do Trabalho que desempenham.

Quanto à Satisfação no Trabalho conclui-se que, em média os colaboradores encontram-se satisfeitos com as dimensões de Chefia e Natureza do Trabalho, apresentando respectivamente as médias totais de 5,1 (DP=0,67) e 5,2 (DP=0,57). Porém com as dimensões de Satisfação com os Colegas, Salário e Promoções os colaboradores estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos, ou seja, encontram-se indiferentes, estas dimensões apresentam respectivamente as seguintes médias totais 4,08 (DP= 0,68), 4,50 (DP=0,50) e 4,88 (DP=0,57).

4.3 NÍVEIS DA SÍNDROME DE *BURNOUT*

A seguir serão apresentados os resultados encontrados referentes à síndrome de *Burnout* dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões de acordo com as três dimensões do *Maslach Burnout Inventory* (MBI), construído por Christina Maslach e Susan Jackson na língua inglesa, o qual foi adaptado e validado para o português por Tamayo e Tróccoli (2009), sendo as dimensões Despersonalização, Reduzidas Realização Profissional e Exaustão Emocional.

Para a interpretação dos resultados os dados foram tabulados no *Libre Office Calc* e em seguida transformados em médias e seus respectivos desvios padrões. Bem como elaboração dos percentuais para cada uma das questões que compõem as três dimensões da Síndrome de *Burnout*. Por fim foi criada uma tabela com percentuais ligados aos níveis de cada uma das dimensões as quais formam os níveis alto, médio e baixo correspondente a cada uma das dimensões da síndrome.

4.3.1 Despersonalização

A primeira das três dimensões da Síndrome de *Burnout* é a despersonalização a qual Sá, Silva e Funchal (2014, p. 665) dizem que “A Despersonalização refere-se ao desenvolvimento de atitudes negativas e insensíveis para com as pessoas com quem se trabalha.”. Num primeiro momento esta dimensão pode ser um fator de proteção, mas pode também ser um risco a perda de determinadas qualidades morais do próprio indivíduo (ABREU et al. 2002)

Pode ainda ser dito que a despersonalização identifica que além do profissional estar sentindo-se exausto com suas atividades, ele também pode estar se sentido indiferente e descomprometido em relação às pessoas com quem convive e trabalha no seu cotidiano (CASTRO; ZANELLI, 2007, p. 18).

Segundo Maslach et al. (2001 apud SÁ; SILVA; FUNCHAL, 2014, p. 665).A Despersonalização “é uma tentativa de colocar distância entre si e as pessoas com quem se relaciona no trabalho, como os clientes e os colegas. Nessa situação, o distanciamento é uma reação imediata à exaustão, havendo uma forte relação com esse fator”.

Com a despersonalização “desencadeiam-se atitudes insensíveis em relação às pessoas nas funções que desempenha, ou seja, o individuo cria uma barreira para não permitir a influência dos problemas e sofrimentos alheios em sua vida” (FRANÇA et al., 2014, p.3540). Esta dimensão terá seus resultados apresentados na Tabela 6 a seguir.

Tabela 6 - Percentuais da Despersonalização

QUESTÕES	Percentual Válido para cada uma das Alternativas					Média	Desvio Padrão
	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Frequentemente	Sempre		
02	62,75%	25,49%	11,76%	-	-	1,6	0,31
05	78,43%	15,69%	5,88%			1,3	0,32
08	78,43%	9,80%	7,84%	0,02%	-	1,3	0,37
11	52,9%	29,41%	11,76%	1,96%	-	1,8	0,31
14	41,18%	41,18%	15,69%	-	-	1,9	0,29
17	60,8%	35,29%	1,96%	-	-	1,5	0,30
20	88,2%	7,84%	1,96%	-	-	1,2	0,23
26	74,5%	19,61%	3,92%	-	-	1,3	0,26
30	66,7%	23,53%	3,92%	-	1,96%	1,5	0,37
34	62,75%	19,61%	15,69%	1,96%	-	1,7	0,37
						1,51	0,31

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

No que se refere aos resultados da dimensão de despersonalização demonstrados na Tabela 6, a análise descritiva permitiu verificar que o referido fator, que continha 10 (dez) questões, apresentou a maior média total da dimensão, a de 1,9, indicando uma maior frequência de Despersonalização nos colaboradores da AHST. Obteve-se também a menor média sendo ela 1,2, indicando menor frequência de despersonalização. A Tabela 6 apresenta também os percentuais em relação a cada uma das questões referentes à dimensão da despersonalização da Síndrome de *Burnout*.

A respeito dos percentuais da questão 02 “Trato alguns pacientes com distanciamento.”, os colaboradores participantes desta pesquisa apresentam percentual de 62,75% de nunca terem tratado nenhum dos pacientes com distanciamento, 25,49% relatam que raramente trataram algum paciente com distanciamento, já 11,76% dizem que algumas vezes trataram algum paciente com distanciamento. Esta questão apresentou média de 1,6 (DP= 0,31).

Em relação à questão 05 “Trato alguns pacientes com indiferença, quase de forma mecânica.”, os colaboradores pesquisa apresentam percentual de 78,43% de nunca terem tratado os pacientes da AHST com algum tipo de indiferença, 15,69% disseram que raramente trataram alguns pacientes com indiferença, já 5,88% relatam que algumas vezes trataram alguns pacientes com indiferença. Esta questão apresentou média de 1,3 (DP =0,32).

A questão 08 “Sinto que alguns pacientes são ‘meus inimigos’.” diz que 78,43% das respostas dos colaboradores é de que eles nunca sentem que os pacientes são seus inimigos. Já

9,80% dos colaboradores relatam que raramente sentem que os pacientes são seus inimigos, algumas vezes 7,84% sentem que os pacientes da AHST são seus inimigos e somente 0,02% sentiram que frequentemente percebem que os pacientes são seus inimigos. A referente questão apresentou média de 1,3 (DP =0,37).

O item 11 “Enfureço-me com alguns pacientes.” apresentou percentual de 52,9% em relação aos colaboradores nunca enfurecerem-se com os pacientes que por eles são atendidos. Com um percentual de 29,41%, destaca-se que raramente os profissionais ficam enfurecidos com seus pacientes. Os 11,76% constituem a percentagem dos colaboradores que algumas vezes sentem-se enfurecidos com seus pacientes e somente 1,96% frequentemente enfurecem-se com os pacientes que são atendidos no Hospital. Este item apresentou média 1,8 (DP=0,31).

Com relação à questão 14 “Sinto que desagrado a alguns pacientes.”, tem-se representação de que os colaboradores sentem que em 41,18% nunca desagradam seus pacientes. O percentual de 41,18% representa que os colaboradores raramente desagradam seus pacientes. Já 15,69% dos colaboradores dizem que frequentemente desagradam seus pacientes. A presente questão possui uma média de 1,9 (DP=0,29).

“Perco a paciência com alguns pacientes.” (questão 17) 60,8% dos colaboradores da AHST dizem nunca terem perdido a paciência com os pacientes. Já 35,29% dos mesmos disseram que raramente perdem paciência com os pacientes. Somente 1,96% disseram que algumas vezes os pacientes fazem algo que os colaboradores percam sua paciência. Esta questão apresentou média 1,5 (DP=0,30).

A questão 20 “Trato alguns pacientes com cinismo.” Das 88,2% vezes os profissionais nunca trataram os pacientes de forma arrogante. Os 7,84% formam a porcentagem referente à raramente terem sido cínicos com os pacientes. E somente 1,96% disseram que algumas vezes 1,96% . Esta questão apresentou a menor média desta dimensão sendo a de 1,2 (DP=0,23).

A questão 26 “Trato alguns pacientes com frieza.” Tratar com frieza os pacientes condiz com 74,5% das vezes que isto nunca teria acontecido. Das 19,61% vezes raramente ocorre dos colaboradores tratarem seus pacientes de forma fria. Somente 3,92% das vezes os profissionais teriam atendidos pacientes com frieza. A média encontrada nesta questão é de 1,3(DP=0,26).

A questão 30 “Evito o trato com alguns pacientes.” Diz que 66,7% das vezes os profissionais nunca evitaram tratar os pacientes da AHST. Porém 23,53% das vezes raramente evita-se de prestar serviços aos pacientes. Já 3,92% das ocasiões algumas vezes os

profissionais evitaram atender os pacientes. E somente 1,96% sempre evitam atender seus pacientes. Apresentando uma média de 1,5 (DP=0,37).

O item 34 “Fico de mau humor quando lido com alguns pacientes.” apresentou percentual de 62,75% referente a nunca terem ficado de mal humor perante seus paciente. Os 19,61% ressaltam que raramente os colaboradores ficam de mau humor por causa de seus pacientes. Já algumas vezes 15,69% destes ficam mal humorados por causa de seus pacientes. Somente 1,96% frequentemente ficam mal humorados com seus pacientes. A presente questão apresentou média 1,7 (DP=0,37).

Pode-se ter uma percepção do geral desta dimensão a qual em média 66,66% das vezes os colaboradores nunca perdem sua personalidade profissional dentro do ambiente de trabalho. Já em média 22,75% das vezes os colaboradores raramente perdem sua personalidade profissional. E em média 8,04% das vezes os profissionais frequentemente ficam despersonalizados. Somente 1,31% das vezes em média os colaboradores algumas vezes sentem-se sem personalidade. A média total desta dimensão encontra-se em 1,51 (DP=0,31), a qual representa ausência ou um nível baixo de *Burnout* entre os colaboradores.

4.3.2 Reduzida Realização Profissional

A segunda dimensão da Síndrome de *Burnout*, a reduzida realização profissional é “um sentimento muito forte de tensão emocional que produz uma sensação de esgotamento, de falta de energia e de recursos emocionais próprios para lidar com as rotinas da prática profissional e representa a dimensão individual da síndrome (ABREU et al., 2002).

Pêgo e Pêgo (2015, p.175) ressaltam que a reduzida realização profissional ocorre na sensação de insatisfação que a pessoa passa a ter com ela própria e com a realização de suas atividades no seu trabalho, criando assim sentimentos negativos como falta de competência profissional e tornando sua autoestima baixa. Reduzida Realização Profissional, é a qual ocorre na sensação de insatisfação que a pessoa passa a ter com ela própria e com a execução de seus trabalhos, derivando daí sentimentos de incompetência e baixa autoestima (PÊGO; PÊGO, 2015, p.175). Esta dimensão terá seus resultados apresentados na Tabela 7 a seguir.

Tabela 7 - Percentuais da Reduzida Realização Profissional

QUESTÕES	Percentual Válido para cada uma das Alternativas					Média	Desvio Padrão
	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Frequentemente	Sempre		
03	62,75%	15,69%	15,69%	1,96%	1,96%	1,7	0,50
06	5,88%	-	-	11,76%	82,35%	4,7	0,62
09	88,23%	3,92%	5,88%	-	1,96%	1,2	0,52
12	56,86%	23,53%	17,64%	-	1,96%	1,7	0,45
15	86,27%	7,84%	3,92%	-	1,96%	1,2	0,44
18	82,35%	13,72%	1,96%	-	1,96%	1,2	0,37
21	96,07%	3,92%	-	-	-	1,0	0,15
23	5,88%	1,96%	5,88%	3,92%	82,35%	4,6	0,64
25	56,86%	23,53%	15,69%	-	3,92%	1,6	0,43
28	68,62%	23,53%	5,88%	1,96%	-	1,5	0,36
32	74,50%	13,72%	7,84%	3,92%	-	1,3	0,47
33	82,35%	11,76%	1,96%	-	3,92%	1,3	0,58
35	1,96%	-	1,96%	31,37%	64,70%	4,5	0,45
						2,12	0,46

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Esta dimensão composta de 13 (treze) questões com os resultados apresentados na Tabelas 7 anteriormente tem sua interpretação inversa das outras duas dimensões da Síndrome de *Burnout*, quanto menor o percentual da reduzida realização profissional considera-se que os colaboradores estão mais realizados com a profissão que estão desenvolvendo. A presente dimensão apresentou a maior média sendo a de 4,7 e a menor de 1,0

A respeito à questão 03 “Eu me sinto frustrado com meu trabalho.” 62,75% dos colaboradores disseram que nunca se sentiram frustrados com seu trabalho. Em 15,69% das vezes os colaboradores raramente ou algumas vezes estiveram frustrados com seu trabalho. Somente 1,96% das vezes os profissionais da Associação Hospitalar Santa Teresa frequentemente ou quase sempre estão frustrados com seu trabalho. Esta questão teve média de 1,7 (DP=0,50).

Em relação ao item 06 “Acho que as atividades que realizo no meu trabalho valem a pena.” somente 5,88% das vezes os colaboradores disseram que suas atividades laborais nunca valiam a pena a serem realizadas. As 11,76% das vezes frequentemente sentem que seu trabalho vale a pena de ser desenvolvido. E 82,35% dizem que suas atividades sempre valem a pena de serem realizadas. Tem-se destaque a esta questão, pois é a que apresenta maior

média de todas as questões referentes a esta dimensão da Síndrome de *Burnout*, sendo a de 4,7 (DP= 0,62).

Em relação ao item 09 “Meu trabalho me faz sentir como se estivesse num beco sem saída.”. Os colaboradores que nunca sentiram seu trabalho ser um beco sem saída representam 88,23% das vezes. Em 3,92% das vezes raramente os colaboradores sentiam-se em um beco sem saída. Já em 5,88% algumas vezes os profissionais sentiam-se num beco sem saída. E somente 1,96% das vezes sempre se sentiam em um beco sem saída. O presente item apresentou média de 1,2 (DP=0,52).

Em relação ao item 12 “Eu me sinto desanimado com meu trabalho.” 56,86% dos respondentes disseram que nunca estiveram desanimados com seu trabalho. Em 23,53% das vezes os colaboradores raramente estiveram desanimados com seu trabalho. Já em 17,64% algumas vezes os profissionais encontravam-se em desânimo com seu trabalho. Com somente 1,96% sempre se encontravam desanimados com seu trabalho. Este item apresentou média total de 1,7 com (DP=0,45).

A questão 15 “Sinto-me desesperado com meu trabalho.” demonstrou que 86,27% das vezes os colaboradores nunca ficaram desesperados com seu trabalho. Já 7,84% raramente sentiam-se desesperados em relação a seu trabalho. Em 3,92% de algumas vezes estes estariam desesperados. Apenas 1,96% de que sempre estes colaboradores estariam desesperados com seu trabalho e tudo no que nele desenvolvem. Esta questão apresentou média 1,2 (DP= 0,37).

Em relação ao item 18 “Acho que meu trabalho parece sem sentido.” As 82,35% das vezes representa que nunca acharam que seu trabalho parecia não ter sentido. Em 13,72% das vezes raramente achavam que seu trabalho parece sem sentido. Somente 1,96% das ocasiões algumas vezes ou sempre os colaboradores acham que seu trabalho parece sem sentido. Esta questão apresentou média 1,2 (DP= 0,37).

A questão 21 “Eu me sinto inútil no meu trabalho.” apresentou percentual de 96,07% em que os colaboradores nunca teriam se sentido inúteis em seu trabalho. Raramente foram as 3,92% vezes em que estes teriam se sentido inúteis em seu trabalho. Esta questão apresentou média 1,0 (DP= 0,15). Deve se dar destaque a esta questão, a qual demonstra que mais de 95% das vezes os colaboradores da AHST nunca se sentem inúteis em suas atividades desenvolvidas nesta organização.

A questão 23 “Eu me sinto identificado com meu trabalho.” demonstrou que 82,35% das vezes os colaboradores sempre se sentiram identificados com seu trabalho e apenas 1,96% das vezes estes sentiram que nunca estavam identificados com seu trabalho. Esta questão

apresentou média 4,6 e (DP = 0,64). O item 25 “Quando me levanto de manhã sinto cansaço só de pensar que tenho mais um dia de trabalho.” apresentou 56,86% das vezes que os colaboradores nunca estariam cansados para irem trabalhar. E somente 3,92% das vezes os colaboradores sempre estavam cansados para enfrentarem mais um dia de trabalho. Esta questão apresentou média 1,6 e (DP = 0,43).

A questão 28 “Eu me sinto desiludido com meu trabalho.” 68,62% das vezes os colaboradores nunca estavam desiludidos com seu trabalho e somente 1,96% das vezes os colaboradores raramente estavam desiludidos com seu trabalho. Esta questão apresentou média 1,5 e (DP = 0,36).

A questão 32 “Sinto-me emocionalmente vazio com meu trabalho.” 74,50% das vezes os colaboradores disseram que nunca sentiram-se emocionalmente vazio com seu trabalho. Referente a raramente se sentiram emocionalmente vazio com seu trabalho teve apenas 3,92% das vezes. Esta questão apresentou média 1,3 e (DP = 0,47).

O item 33 “Sinto-me infeliz com meu trabalho.” 82,35% das vezes condizem com os colaboradores nunca estarem infelizes com o seu trabalho na AHST e somente 3,92% das vezes os profissionais sempre estavam infelizes com seu trabalho nesta organização. Este item apresentou média 1,3 com (DP = 0,58).

O ultimo item desta dimensão o 35 “Eu me sinto cheio de energia para trabalhar.” apresentou percentual em que 64,70% das vezes os colaboradores sempre estiveram cheios de energia para trabalhar. E apenas 1,96% das vezes nunca estavam cheios de energia para trabalhar. Este item apresentou média 4,5 e (DP = 0,45).

Quanto a esta dimensão foi obtida média total de 2,12 (DP = 0,46), isso representa que existem níveis baixos de *Burnout*. Conclui-se em relação à reduzida realização profissional, que na maior parte dos cargos exercidos dentro da Associação Hospitalar Santa Teresa os colaboradores em sua maioria estão satisfeitos ou realizados com a profissão que escolheram para desempenhar dentro desta organização.

4.3.3 Exaustão Emocional

A terceira e última dimensão da Síndrome de *Burnout* é a exaustão emocional. Ela consiste em ser um esgotamento tanto físico como mental, tendo sentimento de não conseguir mais realizar qualquer tipo de atividade em seu trabalho por não ter mais energia suficiente em seu corpo. Esta representa o momento em que “o indivíduo percebe não possuir mais condições de despendar a energia que o seu trabalho requer. Algumas das causas apontadas

para a exaustão são a sobrecarga de atividades e o conflito pessoal nas relações,” (PÊGO; PÊGO, 2015, p.175).

Segundo Tamayo e Tróccoli (2002) A exaustão emocional advém de situações de sobrecarga de trabalho, falta de bom relacionamento entre colegas de trabalho, expectativas pessoais e profissionais não atingidas dentro da organização. Estes fatores geram a exaustão emocional e com isso comprometem a saúde do colaborador, bem como redução da disposição para realização de suas atividades.

A exaustão emocional consiste em ser uma síndrome psicológica a qual se desencadeia por causa de elevados níveis de estresse no trabalho (TAMAYO, 2001, p. 27). Esta dimensão terá seus resultados apresentados na Tabela 8 a seguir.

Tabela 8 - Percentuais da Exaustão Emocional

QUESTÕES	Percentual Válido para cada uma das Alternativas					Média	Desvio Padrão
	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Frequentemente	Sempre		
01	5,88%	33,3%	47,06	7,84%	5,88%	2,7	0,43
04	54,90%	21,56%	15,69%	3,92%	3,92%	1,9	0,51
07	33,33%	33,33%	19,61%	3,92%	9,80%	1,9	0,55
10	43,13%	23,53%	31,37%	-	1,96%	1,8	0,41
13	43,13%	25,49%	21,56%	5,88%	3,92%	1,8	0,48
16	70,58%	9,80%	15,69%	1,96%	1,96%	1,4	0,49
19	62,75%	27,45%	7,84%	-	1,96%	1,5	0,38
22	80,39%	9,80%	9,80%	-	-	1,3	0,36
24	80,39%	7,84%	7,84%	1,96%	1,96%	1,3	0,51
27	64,70%	17,64%	15,69%	-	1,96%	1,5	0,43
29	80,39%	11,76%	5,88%	1,96%	-	1,3	0,40
31	66,66%	13,72%	15,69%	1,96%	1,96%	1,5	0,44
						1,65	0,45

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação aos resultados da última dimensão, da exaustão emocional demonstrados na Tabela 8, a análise descritiva permitiu verificar que continha 12 (doze) questões, apresentou a maior média total da dimensão, a de 2,7 a qual estava indicando uma maior frequência de exaustão emocional nos colaboradores da AHST. Obteve-se também a menor média sendo ela 1,3 a qual esta indicando menor frequência de exaustão emocional.

A questão 01 “Sinto-me esgotado ao final de um dia de trabalho.” apresentou percentual de 5,88% em que nunca estavam esgotados após um dia de serviço. As 33,3% das vezes os raramente os colaboradores estavam esgotados depois de um dia de trabalho. Na maioria das vezes, sendo 47,06% algumas vezes os colaboradores sentiram-se esgotados ao final de um dia de trabalho. Os 7,84% representam que frequentemente sentiram estar esgotados ao fim de um dia de trabalho dentro da AHST. E 5,88% das vezes os colaboradores sempre sentem-se que estão esgotados ao final de um dia de trabalho. Esta primeira questão possui média de 2,7 (DP=0,43).

Em relação à alternativa 04 “Meu trabalho afeta negativamente minha saúde física.” 54,90% das vezes os colaboradores disseram que seu trabalho nunca teria afetado de forma negativa sua saúde física. Já 21,56% das vezes raramente o trabalho dos colaboradores do Hospital afeta sua saúde física. As 15,69% representam algumas vezes que os colaboradores sentiram-se afetados fisicamente por causa de suas atividades do trabalho. Somente 3,92% das

vezes os colaboradores disseram que frequentemente ou sempre seu trabalho teria afetado de forma negativa sua saúde física. Esta alternativa possui média de 1,9 (DP=0,51).

Ao que diz respeito ao item 07 “Sinto que a carga emocional do meu trabalho é superior àquela que posso suportar.” Encontrou-se resultados em que 33,33% das vezes nunca e raramente os colaboradores sentem que sua carga de trabalho é maior a que se pode suportar. Em 19,61% de algumas vezes estes sentiram que sua carga de trabalho é maior a que se pode suportar. Somente 3,92% das vezes os colaboradores frequentemente sentiram que sua carga de trabalho é maior a que se pode suportar. Por fim as 9,80% vezes foram as que os colaboradores sempre sentiram que sua carga de trabalho é maior a que se pode suportar. Esta alternativa possui média de 1,9e (DP= 0,55).

O item 10 “Meu trabalho me faz sentir emocionalmente exausto.”, em 43,13% das vezes os colaboradores nunca se sentiram exaustos emocionalmente. Em 23,53% das vezes estes raramente se sentiram emocionalmente com seu trabalho. Já as 31,37% de algumas vezes os colaboradores sentiram-se exaustos emocionalmente com o seu trabalho. Apenas 1,96% das vezes os colaboradores sempre se sentiram exaustos emocionalmente com o seu trabalho. Este item apresentou média de 1,8 e (DP=0,41).

A questão 13 “Acho que estou trabalhando demais no meu emprego.”, em 43,13% das vezes os colaboradores acharam que estavam trabalhando demais em seu emprego. Já em 25,49% das vezes os colaboradores raramente achavam que estavam trabalhando demais em seu emprego. Nas 21,56% de algumas vezes os colaboradores achavam que estavam trabalhando demais em seu emprego. Em 5,88% das vezes estes frequentemente estariam achando que estavam trabalhando demais em seu emprego. E somente 3,92% dos mesmos achavam que estavam trabalhando demais em seu emprego sempre. Esta alternativa possui média 1,8 (DP= 0,48).

Em relação ao item 16 “Meu trabalho me exige mais do que posso dar.”, 70,58% das vezes os colaboradores achavam que seu trabalho nunca exigiu mais do que eles poderiam fazer. Em 9,80% das vezes os colaboradores raramente achavam que seu trabalho exigiu mais do que eles poderiam dar. As 15,69% de algumas vezes estes acharam que seu trabalho exigiu mais do que eles poderiam fazer. E somente 1,96% das vezes os colaboradores achavam que frequentemente ou sempre seu trabalho exigiu mais do que eles poderiam fazer. Este item apresentou média de 1,4 (DP=0,49).

O item 19 “Meu trabalho afeta negativamente meu bem-estar psicológico.”, em 62,75% das vezes os colaboradores nunca acharam que seu trabalho afetou de forma negativa seu bem estar psicológico. Nas 27,45% das vezes os colaboradores raramente achavam que

seu trabalho afetou de forma negativa seu bem estar psicológico. Em algumas vezes, sendo 7,84% os colaboradores achavam que seu trabalho afetou de forma negativa seu bem estar psicológico. E somente 1,96% das vezes os colaboradores achavam que seu trabalho sempre afetou de forma negativa seu bem estar psicológico. Esta questão apresentou média de 1,5 e (DP= 0,38).

A questão 22 “Meu trabalho me faz sentir como se estivesse no limite das minhas possibilidades.” apresentou percentual de 80,39% em que nenhuma das vezes os colaboradores se sentiram no limite das suas possibilidades. Em 9,80% das vezes raramente ou algumas vezes os colaboradores se sentiram no limite das suas possibilidades em seu trabalho. Esta questão apresentou média de 1,3 e (DP=0,36).

Em relação à questão 24 “Sinto que meu trabalho está me destruindo.” 80,39% das vezes os colaboradores disseram que seu trabalho nunca estaria lhes destruindo. Em 7,84% das vezes raramente ou algumas vezes os colaboradores se sentiram destruídos por causa do seu trabalho. Esta questão apresentou média de 1,3 e (DP= 0,36).

O item 27 “Eu me sinto sugado pelo meu trabalho.”, em 64,70% das vezes os colaboradores nunca se sentiram sugados pelas suas atividades desempenhadas no seu trabalho. Já 17,64% das vezes os profissionais raramente se sentiram sugados pelas suas atividades laborais. E 15,69% de algumas vezes os profissionais se sentiram sugados pelas suas atividades laborais. Somente 1,96% das vezes os colaboradores sempre estariam sentindo-se sugados pelo seu trabalho. Este item apresentou média de 1,5 e (DP=0,43).

O item 29 “Eu me sinto saturado com meu trabalho.”, nas 80,39% vezes os colaboradores nunca se sentiram saturados com seu trabalho. Em 11,76% das vezes os colaboradores raramente estavam sentindo-se saturados com seu trabalho. Já em 5,88% de algumas vezes os colaboradores raramente estavam sentindo-se saturados com seu trabalho. Somente em 1,96% das vezes os profissionais sempre estavam saturados com seu trabalho. Este item apresentou média de 1,3 e (DP=0,40).

A última questão desta dimensão, a 31 “Eu me sinto desgastado com meu trabalho.”, 66,66% das vezes os colaboradores disseram nunca estar sentindo-se desgastados com as funções que desenvolviam em seu trabalho. Em 13,72% das vezes estes acharam que raramente estariam desgastados com as funções laborais. Já em 15,69% de algumas das vezes os colaboradores sentiram-se desgastados com seu trabalho. E somente 1,96% das vezes os colaboradores frequentemente ou sempre se sentiram desgastados com as funções que desenvolviam em seu trabalho. Esta questão apresentou média de 1,5 e (DP= 0,44). Esta

dimensão apresentou média total de 1,65 (DP= 0,45), a qual representa ausência ou baixos níveis da Síndrome de *Burnout* entre os colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa.

A dimensão de Exaustão Emocional é um fator conflituoso entre a satisfação no trabalho, pois gera perda de comprometimento organizacional, de satisfação e diminui o desempenho das atividades do trabalho. Com o conflito destas das dimensões muitos colaboradores tem a intenção de deixar a organização onde estão trabalhando (TAMAYO; TRÓCCOLI, 2002, p. 38).

Quanto à Síndrome de *Burnout* conclui-se que, em média os colaboradores possuem baixos níveis de Despersonalização e Exaustão Emocional ligada ao ambiente laboral. Já em relação à realização profissional, estes encontram-se realizados profissionalmente, ou seja, estão satisfeitos com a área e as atividades que desempenham dentro da organização.

Após o detalhamento de todas as questões das três dimensões da Síndrome de *Burnout* será apresentado a seguir na Tabela 9 o percentual em que se encontram os colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) quanto aos níveis de cada uma das dimensões da Síndrome de *Burnout*.

Tabela 9 - Dimensões da Síndrome de *Burnout*

Distribuição dos participantes (%) em cada dimensão (n=51)							Média total Síndrome de <i>Burnout</i> (%)
Nível Síndrome de <i>Burnout</i>	Pontuação DP	DP (%)	Pontuação RRP	RRP (%)	Pontuação EE	EE (%)	
Alta	26	50,98%	46	90,20%	11	21,57%	54,25%
Média	24	47,06%	02	3,92%	22	43,14%	31,37%
Baixa	01	1,96%	03	5,88%	18	35,29%	14,37%
TOTAL	51	100%	51	100%	51	100%	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2019.

DP= Despersonalização

RRP = Reduzida Realização Profissional

EE= Exaustão Emocional

Tratando-se dos valores encontrados em cada dimensão, destacou-se que 50,98% dos profissionais da saúde tinham níveis altos em relação à dimensão da despersonalização, sendo estes 26 dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa. Já 47,06% dos profissionais demonstravam níveis médios de Despersonalização, compondo este nível os 24 colaboradores. Em relação aos níveis baixos de despersonalização encontrou somente 01 dos colaboradores que apresentava perda da sua personalidade, este em 1,96% compondo os 100%. Sendo assim percebe-se que em relação à despersonalização, ou seja, perda da

personalidade profissional os níveis encontram-se positivos, pois somente um dos profissionais encontra-se em perda com sua personalidade.

A respeito da reduzida realização profissional, obteve-se resultados em que 90,20% dos colaboradores estão realizados com a profissão que desempenham, sendo este um nível positivo para 46 colaboradores em relação a esta dimensão da Síndrome de *Burnout*. Para 02 dos colaboradores do total, 3,92% destes demonstravam níveis médios de reduzida realização profissional, ou seja, estão sentindo que alguma de suas necessidades profissionais não estão sendo supridas dentro do ambiente organizacional como deveriam de ser. Dos 51 colaboradores, 03 profissionais não estão realizados profissionalmente, sendo estes 5,88%, os quais provavelmente estão trabalhando em seus cargos, onde estes achavam que seria um trabalho que lhes compensaria profissionalmente, porém não está tendo o devido retorno esperado por eles, algo que não atingiu as expectativas que os profissionais almejavam antes de trabalharem em cada um dos seus setores.

Em relação à exaustão emocional, a terceira e última dimensão da Síndrome de *Burnout* constatou-se que 21,57% dos colaboradores, sendo 11 apresentavam níveis altos de exaustão, ou seja, estavam sentindo-se exaustos emocionalmente. Com médios níveis de exaustão emocional encontravam-se 22 dos colaboradores, representando 43,14%. Ao que diz respeito aos baixos níveis de exaustão emocional 18 dos colaboradores, ou seja, 35,29% dos profissionais apresentaram pouca ou quase nenhuma exaustão emocional por causa de desenvolverem suas funções dentro da organização.

Conclui-se que em relação à exaustão emocional, a maioria dos colaboradores (78,43%) encontra-se em níveis medianos ou baixos de cansaço psíquico, mental ou emocional com suas funções laborais. E a minoria com o menor percentual (21,57%) representa a alta exaustão emocional, sendo este um fator positivo.

4.4 CORRELAÇÕES ENTRE DADOS DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO E SÍNDROME DE *BURNOUT*

A seguir serão apresentadas as tabelas das correlações obtidas entre os dois temas tratados neste estudo e suas respectivas dimensões.

Tabela 10 - Correlação entre Satisfação com os Colegas e as dimensões da Síndrome de *Burnout*.

DIMENSÃO	Sig.	Valor	r^2	%
Correlação (r)				
Despersonalização	0,027	-0,309	0,095	9,55%
Reduzida Realização Profissional*	0,110	-0,227	0,052	5,15%
Exaustão Emocional	0,027	-0,309	0,095	9,55%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Sig. = significância

r =Correlação

r^2 = Valor de variação da Correlação

Em relação aos dados obtidos, a satisfação com os colegas está relacionada negativa e significativamente (0,027) com a Despersonalização dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa, tendo assim um efeito médio. A correlação (r) entre as duas dimensões é de (-0,309), indicando assim que 9,55% (r^2) Despersonalização dos colaboradores tem sido provocada pela insatisfação com os seus colegas de trabalho.

A satisfação com os colegas da AHST não tem correlação (r) significativa (0,110) com a Reduzida Realização Profissional. Porém indica que 5,15% da Reduzida Realização Profissional são provenientes da insatisfação com os colegas do ambiente laboral. Este possui um efeito pequeno (-0,227).

Já a satisfação com os colegas está relacionada negativa e significativamente (0,027) com a Exaustão Emocional dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa, tendo assim um efeito médio. A correlação (r) entre as duas dimensões é de (-0,309), indicando assim que 9,55% (r^2) da Exaustão Emocional dos colaboradores tem sido provocada pela insatisfação dos colaboradores com os seus colegas.

Tabela 11 - Correlação entre Satisfação com a Chefia e as dimensões da Síndrome de *Burnout*.

DIMENSÃO	Sig.	Valor	r^2	%
Correlação (r)				
Despersonalização	0,001	-0,466	0,22	21,72%
Reduzida Realização Profissional	0,002	-0,424	0,18	17,98%
Exaustão Emocional	0,000	-0,482	0,23	23,23%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Ao que diz respeito à satisfação com a chefia, ela está relacionada negativa e significativamente (0,001) com a Despersonalização dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa, tendo assim um efeito médio, sendo este negativo e significativo (-0,466). Os 21,72% da Despersonalização dos profissionais são provenientes da insatisfação com a chefia desta organização.

A satisfação dos colaboradores da AHST em relação a sua chefia está relacionada negativa e significativamente (0,002) com a Reduzida Realização Profissional, estas apresentam efeito médio de (-0,424). Os 17,98% da Reduzida Realização Profissional dos colaboradores da Associação são provenientes da insatisfação com a chefia por parte dos profissionais.

Ao que diz respeito à satisfação dos colaboradores com a chefia da AHST, ela está relacionada negativa e significativamente (0,000) com a dimensão da Exaustão Emocional, tem-se nesta situação efeito médio de (-0,482). Os 23,23% da Exaustão Emocional dos colaboradores da AHST são provenientes da insatisfação com a chefia por parte dos profissionais.

Tabela 12 - Correlação entre Satisfação com as Promoções e as dimensões da Síndrome de *Burnout*

DIMENSÃO	Sig.	Valor Correlação (<i>r</i>)	<i>r</i> ²	%
Despersonalização	0,011	-0,352	0,12	12,39%
Reduzida Realização Profissional	0,003	-0,408	0,17	16,65%
Exaustão Emocional	0,000	-0,487	0,24	23,72%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação aos dados obtidos, a satisfação com as promoções está relacionada negativa e significativamente (0,011) com a Despersonalização dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa, tendo assim um efeito médio. A correlação (*r*) entre as duas dimensões é de (-0,352), indicando assim que 12,39% (*r*²) da Despersonalização dos colaboradores tem sido provocada pela insatisfação com seus colegas de trabalho.

A satisfação dos colaboradores da AHST em relação às promoções está relacionada negativa e significativamente (0,003) com a Reduzida Realização Profissional, estas apresentam efeito médio de (-0,40). Os 16,65% da Reduzida Realização Profissional são provenientes da insatisfação com as promoções que a organização oferta.

Ao que diz respeito à satisfação dos colaboradores com as promoções da AHST, ela está relacionada negativa e significativamente (0,000) com a dimensão da Exaustão

Emocional, tem-se nesta situação efeito médio de (-0,487). Os 23,72% da Exaustão Emocional é proveniente da insatisfação com as promoções por parte dos profissionais da AHST.

Tabela 13 - Correlação entre Satisfação com o Salário e as dimensões da Síndrome de *Burnout*.

DIMENSÃO	Sig.	Valor	r^2	%
		Correlação (r)		
Despersonalização	0,064	-0,261	0,07	6,81%
Reduzida Realização Profissional	0,008	-0,369	0,14	13,62%
Exaustão Emocional	0,002	-0,430	0,18	18,49%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A satisfação dos colaboradores com o salário não tem correlação (r) significativa (0,064) com a Despersonalização Porém indica que 6,81%da Despersonalização dos colaboradores é proveniente da insatisfação com os salários que a AHST disponibiliza aos seus profissionais. Este possui um efeito pequeno (-0,261).

A satisfação dos colaboradores da AHST em relação aos salários está relacionada negativa e significativamente (0,008) com a Reduzida Realização Profissional, estas apresentam efeito médio de (-0,369). Os 13,62%da Reduzida Realização Profissional é provenientes da insatisfação com os salários por parte dos profissionais.

Ao que diz respeito à satisfação dos colaboradores com os salários da AHST, ela está relacionada negativa e significativamente (0,002) com a dimensão da Exaustão Emocional, tem-se nesta situação efeito médio de (-0,430). Os 18,49% da Exaustão Emocional dos colaboradores da AHST são provenientes da insatisfação com os salários ofertados pela organização.

Tabela 14 - Correlação entre Satisfação com a Natureza do Trabalho e as dimensões da Síndrome de *Burnout*.

DIMENSÃO	Sig.	Valor	r^2	%
		Correlação (r)		
Despersonalização	0,056	-0,270	0,07	7,29%
Reduzida Realização Profissional	0,194	-0,185	0,03	3,42%
Exaustão Emocional	0,028	-0,308	0,09	9,49%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação aos resultados obtidos sobre a satisfação com a natureza do trabalho, ela não está relacionada com a Despersonalização dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa.

A satisfação com a natureza do trabalho na AHST por parte dos colaboradores não tem correlação (r) significativa (0,194) com a Reduzida Realização Profissional. Porém indica um pequeno percentual sendo 3,42% da Reduzida Realização Profissional o qual é proveniente da insatisfação com os colegas do ambiente laboral. Este possui um efeito pequeno de significância, sendo de (-0,185).

Já a satisfação com a natureza do trabalho está relacionada negativa e significativamente (0,028) com a Exaustão Emocional dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa, tendo assim um efeito médio. A correlação (r) entre as duas dimensões é de (-0,308), indicando assim que 9,49% (r^2) da Exaustão Emocional dos colaboradores tem sido provocada pela insatisfação dos colaboradores com a natureza de trabalho que por eles é desenvolvida.

Em uma percepção geral pode-se observar que existe correlação entre a dimensão de Satisfação com os Colegas e todas as dimensões da Síndrome de *Burnout*, sendo elas Despersonalização e Exaustão Emocional, exceto Reduzida Realização Profissional. Quanto a Satisfação com a Chefia e todas as dimensões da Síndrome de *Burnout* estas tiveram relação negativa e significativamente. Já a Satisfação com a Chefia apresentou relação com todas as dimensões da Síndrome de *Burnout*. A dimensão de Satisfação com o salário apresentou relação negativa e significativamente com todas as dimensões da Síndrome de *Burnout*. Por fim a Satisfação com a Natureza do Trabalho teve relação negativa e significativamente somente com a dimensão Exaustão Emocional da Síndrome de *Burnout*.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho teve por objetivo principal verificar a relação da Síndrome de *Burnout* com os fatores de satisfação no trabalho dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões - RS.

Como objetivos secundários, buscou-se verificar os níveis de satisfação no trabalho quanto a sua quantificação, sendo eles oito objetivos, três destes referentes à Síndrome de *Burnout* e cinco destes referentes ao tema Satisfação no Trabalho. O primeiro objetivo consistia em mensurar a despersonalização dos colaboradores relacionada à Síndrome de *Burnout*; o segundo referia-se a medir a realização profissional dos colaboradores relacionada à Síndrome de *Burnout*; o terceiro propôs aferir a exaustão emocional dos colaboradores relacionada à Síndrome de *Burnout*; o quarto consistia em avaliar a satisfação dos colaboradores em relação aos colegas de trabalho; o quinto baseou-se em averiguar a satisfação dos colaboradores em relação aos seus salários; o sexto objetivou identificar a satisfação dos colaboradores em relação à chefia; o sétimo propôs aferir a satisfação dos colaboradores em relação à natureza do trabalho e o último avaliou a satisfação dos colaboradores em relação às promoções.

Em relação à identificação dos colaboradores participantes desta pesquisa, os quais compunham o total de 51 colaboradores, destes 61% são do sexo feminino e 39% são do sexo masculino, uma diferença de 22%, percebe-se com estes resultados que há maior número de mulheres trabalhando nesta organização. Com isso significa que há certo desequilíbrio entre os gêneros nesta organização.

Quanto à idade dos participantes sete destes possuem menos de vinte anos de idade. Dez dos participantes possuem idade entre vinte e vinte e nove anos de idade. Já onze dos colaboradores estão entre a faixa etária de quarenta a quarenta e nove anos de idade. Oito dos colaboradores possuem idade entre cinquenta e sessenta anos de idades. Porém a maior parte dos colaboradores possui idade entre trinta e trinta e nove anos de idade.

Do total dos 51 colaboradores, constatou-se que 23% desempenham o cargo de Técnico de Enfermagem, 19% ocupam o cargo dos Serviços Gerais (Limpeza, Manutenção, Cozinha, Copa, Lavanderia e Higienização), 18% trabalham no cargo do SAMU, no cargo de Monitor da Ala Psiquiátrica do Hospital, estes ocupam 10% do total dos cargos. Os cargos de Recepcionistas, Administrativo e Enfermagem ambos ocupam 24% do total de todos os cargos, sendo 8% cada um. Já os cargos de Psicóloga, Farmacêutica e Técnico de Raio X

correspondem juntos 6% do total de todos os cargos, sendo que cada um representa 2% do todo.

No que se refere aos resultados obtidos sobre Síndrome de *Burnout*, através dos três objetivos específicos propostos a este tema, foram encontradas evidências a respeito da Despersonalização onde apenas 01 colaborador estaria apresentando baixa despersonalização, este representando 1,96% do total dos colaboradores. Já 24 dos colaboradores apresentavam média despersonalização, estes constituindo 47,06%. O restante dos colaboradores, sendo estes 26 apresentaram estar com níveis de alta despersonalização, representando 50,98%. A média total desta dimensão encontra-se em 1,51 (DP=0,31), a qual representa ausência ou um nível baixo de *Burnout* entre os colaboradores. Conclui-se a respeito desta dimensão que 54,25% dos colaboradores encontram-se despersonalizados.

Referente à Reduzida Realização Profissional, 03 colaboradores apresentaram estar com baixa Realização Profissional, correspondendo a 5,88% dos 51 colaboradores, somente 02 colaboradores apresentaram níveis médios de Reduzida Realização Profissional, representando 3,92%. Já a maioria dos colaboradores sendo estes 46 apresentaram altos níveis de Realização Profissional, correspondendo a 90,20% do total. Quanto a esta dimensão foi obtida média total de 2,12 (DP= 0,46), isso representa que existem níveis baixos de *Burnout*. Conclui-se a respeito desta dimensão que 31,37% dos colaboradores encontram-se em situação de Reduzida Realização Profissional.

Quanto a Exaustão Emocional foram obtidos resultados em que 18 colaboradores estariam com níveis baixos de Exaustão Emocional, representando assim 35,29%, com pouca diferença 22 colaboradores demonstraram níveis médios de Exaustão Emocional, correspondendo a 43,12%. Já 11 colaboradores apresentaram altos níveis de Exaustão Emocional, correspondendo a 14,37% dos colaboradores. Esta dimensão apresentou média total de 1,65 (DP= 0,45), a qual representa ausência ou baixos níveis da Síndrome de *Burnout* entre os colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa. Conclui-se a respeito desta dimensão que 31,37% dos colaboradores encontram-se Exaustos Emocionalmente.

Em relação à Satisfação no Trabalho, através dos cinco objetivos específicos propostos a este tema, foi comprovado que os profissionais da área da saúde em média encontram-se satisfeitos com as dimensões, Chefia e Natureza do Trabalho, apresentando média de 5,1 e 5,2 respectivamente. Já em média os colaboradores da AHST encontram-se nem satisfeitos nem insatisfeitos com a dimensão Colegas, Promoções e Salário, estas dimensões apresentando médias de 4,88; 4,5 e 4,08 respectivamente.

Buscando atingir o objetivo geral deste trabalho, o de identificar se havia relação significativa entre as variáveis estudadas, sendo elas Síndrome de *Burnout* e Satisfação no Trabalho foram encontrados os seguintes resultados apresentados a seguir.

Ao que se refere à satisfação com os Colegas encontrou-se correlação entre a dimensão da Despersonalização e da Exaustão Emocional, as quais indicaram que 9,55% da Despersonalização e Exaustão Emocional dos colaboradores têm sido provocadas pela insatisfação com os seus colegas de trabalho. Em relação à satisfação com os colegas e a Reduzida Realização Profissional não foram encontradas sinais de correlação.

Quanto à satisfação com a Chefia encontrou-se correlação com todas as dimensões da Síndrome de *Burnout*. Referente à Despersonalização, 21,72% desta são provenientes da insatisfação com a chefia desta organização. Os 17,98% da Reduzida Realização Profissional dos colaboradores da Associação são provenientes da insatisfação com a chefia por parte dos profissionais. Quanto aos 23,23% da Exaustão Emocional dos colaboradores da AHST são provenientes da insatisfação com a chefia por parte dos profissionais.

A dimensão da satisfação com as Promoções apresentou correlação entre todas as dimensões da Síndrome de *Burnout*. A Despersonalização dos colaboradores da AHST em 12,39% das vezes tem sido provocada pela insatisfação com as promoções ofertadas pela organização. Já os 16,65% da Reduzida Realização Profissional são provenientes da insatisfação com as promoções que a organização oferta. Quanto aos 23,72% da Exaustão Emocional é proveniente da insatisfação com as promoções por parte dos profissionais da AHST.

A respeito da satisfação com o Salário, não foi encontrada correlação entre esta dimensão e a de Despersonalização. Já entre a dimensão da satisfação com o salário e a Reduzida Realização Profissional foi encontrada correlação, sendo 13,62% da Reduzida Realização Profissional proveniente da insatisfação com os salários por parte dos profissionais. A satisfação com o salário também demonstrou correlação com a Exaustão Emocional dos colaboradores desta organização, sendo que 18,49% da Exaustão Emocional dos colaboradores da AHST são provenientes da insatisfação com os salários ofertados pela organização.

Por fim a última dimensão da satisfação do trabalho, a de satisfação com a Natureza do Trabalho apresentou correlação com todas as dimensões da Síndrome de *Burnout*. Os 7,29% da Despersonalização dos colaboradores está sendo provocada pela insatisfação dos colaboradores com a natureza do trabalho a qual estão inseridos. Já 3,42% da Reduzida Realização Profissional são provenientes da insatisfação com a natureza do ambiente laboral.

E 9,49% da Exaustão Emocional dos colaboradores têm sido provocadas pela insatisfação dos colaboradores com a natureza do trabalho.

Conclui-se então que os colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) encontram-se predominantemente satisfeitos com as suas funções e tudo que nelas a cerca, como seus colegas, chefia, salários e promoções, e a área em que atuam. Bem como possuem baixa incidência da Síndrome de *Burnout*, ou seja, os resultados encontrados referente à síndrome são de níveis pequenos. Quanto à existência da relação entre a Satisfação no Trabalho e a Síndrome de *Burnout*, percebe-se que há relação entre a maioria das dimensões apresentadas neste trabalho, entre ambos os temas abordados.

Contudo, sugere-se que sejam realizados estudos futuros na Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST), os quais sejam realizados a fundo quanto aos fatores geradores de cada uma das dimensões da Síndrome de *Burnout* e da Satisfação ou Insatisfação no Trabalho por parte dos colaboradores que nela atuam. Ainda, seria interessante realizar entrevistas com estes colaboradores, objetivando fazer uma interpretação mais profunda das questões que geram Síndrome de *Burnout*, Satisfação ou Insatisfação aos colaboradores desta organização.

Outra sugestão de estudos futuros na AHST, seria a aplicação de uma pesquisa voltada somente ao setor de Enfermagem, para neste verificar como estão os níveis da Síndrome de *Burnout* e Satisfação no Trabalho, pelo fato da literatura muito retratar sobre estes dois temas direcionados ao setor de Enfermagem e/ou enfermeiros.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Klayne Leite de et al. Estresse ocupacional e Síndrome de *Burnout* no exercício profissional da psicologia. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 22, n. 2, p. 22-29, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932002000200004&script=sci_arttext&tlng=es>. Acesso em: 25 maio 2019.
- ALBUQUERQUE, Anelise Salazar; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôres. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 20, n. 2, p. 153-164, mai./ago.2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/0D/ptp/v20n2/a08v20n2.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2018.
- APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. 2. ed. São Paulo, SP: Cengage Learning, 2012. p. 226.
- AREIAS, Maria Elenice Quelho; COMANDULE, Alexandre Quelho. Qualidade de vida, estresse no trabalho e Síndrome de *Burnout*. **Qualidade de vida e fadiga institucional**. Campinas: IPES Editorial, Campinas, 2006, p.183-202. Disponível em: <https://www.fef.unicamp.br/feff/sites/uploads/deafa/qvaf/fadiga_cap13.pdf>. Acesso em: 27 out. 2018.
- ARRUDA, Jaqueline Freitas; LATEC, U. F. F.; RODRIGUEZ, Martius Rodriguez Y. Remuneração por Desempenho Gera Mais Satisfação no Colaborador? Estudo de Caso de Empresa Comercial. **Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, v. 9, 2012. Disponível em: <<http://www.economia.aedb.br/seget/artigos12/17316107.pdf>>. Acesso em: 22 maio 2019.
- AZEVEDO, Ana Julia Diniz; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. Satisfação no trabalho: um estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte. **Revista Eletrônica Machado Sobrinho, Juiz de Fora**, Rio Grande do Norte, v. 1, p. 1-18, 2012. Disponível em: <http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2018.
- BARBOZA, Juliana Inhauser Riceti Acioli; BERESIN, Ruth. A Síndrome de *Burnout* em graduandos de enfermagem. **Einstein**, São Paulo, v. 5, n. 3, p. 225-230, 2007. Disponível em: <<http://apps.einstein.br/revista/arquivos/PDF/599-einstein.5.3.1.portugues.225-230.pdf>>. Acesso em: 24 ago. 2018.
- BARROS, Maria Mércia dos Santos et al. Síndrome de *Burnout* em médicos intensivistas: estudo em UTIs de Sergipe. **Temas em Psicologia**, Sergipe, v. 24, n. 1, p. 377-389, 2016. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/5137/513754276020.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2018.
- BATISTA, Jaqueline Brito Vidal et al. Prevalência da Síndrome de *Burnout* e fatores sociodemográficos e laborais em professores de escolas municipais da cidade de João Pessoa, PB. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, João Pessoa- Paraíba, v. 1, n.3, p. 502-512, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1415-790X2010000300013&script=sci_arttext> . Acesso em: 26 ago. 2018.
- BORDIGNON, Maiara et al. Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de enfermagem da oncologia do Brasil e Portugal. **Texto & Contexto Enfermagem**, [S. I.], v. 24, n. 4, p. 925-933, 2015. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/tce/2015nahead/pt_0104-0707-tce-201500004650014.pdf>. Acesso em: 29 set. 2018.

BORGES, Livia de Oliveira; ARGOLO, João Carlos Tenório; BAKER, Maria Christina Santos. Os Valores Organizacionais e a Síndrome de *Burnout*: Dois Momentos em uma Maternidade Pública. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Rio Grande do Norte, v. 19, n.1, p.34-43, 2006. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v19n1/31290.pdf>>. Acesso em: 24 ago. 2018 .

BRANDÃO, Darlene Souza. **Impactos da mudança no clima organizacional**: projeto de unificação de parte das empresas do grupo empresarial CEB. 2014. 63 f. Pós-graduação Lato Sensu em Gestão de Pessoas e Coaching. Centro Universitário de Brasília Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento – ICPD. Brasília 2014. Disponível em :<<http://www.repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/7998/1/51300180.pdf>>. Acesso em: 03 set. 2018.

BRASIL. Resolução Nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html>. Acesso em: 25 set. 2018.

BRITO, Lucas Charão; REYES, Edgar Junior; RIBAS, Fábio Theodoro Tolfo. As relações entre a Síndrome de *Burnout* e a satisfação no trabalho: uma visão a partir do ambiente social das organizações. **ENCONTRO DA ANPAD**, Rio de Janeiro, v. 34, 2010. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/gpr2474.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2018.

CARDOSO, Wilma Lucia C. D.; GUIMARÃES, Liliana A. M. **Atualizações sobre a Síndrome de *Burnout***. São Paulo: Casa do psicólogo, p. 1-13, 2004. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=+Atualiza%C3%A7%C3%B5es+sobre+a+s%C3%ADndrome+de+Burnout.&btnG=>>. Acesso em: 15 set. 2018.

CARDOZO, Carolina Garcia et al. A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. **Revista Interbio, Dourados**, v. 8, n. 2, p. 24-34, 2014. Disponível em: <http://www.unigran.br/interbio/paginas/ed_anteriores/vol8_num2/arquivos/artigo3.pdf>. Acesso em: 15 maio 2019.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Análise da produção científica sobre a Síndrome de *Burnout* no Brasil. **Psico**, Canoas, v. 39, n. 2, p. 152-158, abr./ jun. 2008. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5161619>>. Acesso em: 16 set. 2018.

CHAVES, Lilian Doris; RAMOS, Laís Helena; FIGUEIREDO, Elisabeth Niglio de. Satisfação profissional de enfermeiros do Trabalho no Brasil. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v.24, n.4, 2011, p.507-513. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ape/v24n4/a10v24n4>>. Acesso em: 27 out. 2018.

CURA, Maria Leonor Araújo Del; RODRIGUES, Antonia Regina Furegato. Satisfação profissional do enfermeiro. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 7, n. 4, p. 21-28, out. 1999. Disponível em:<https://www.researchgate.net/profile/Antonia_Furegato/publication/250040983_Satisfac

ao_profissional_do_enfermeiro/links/54022d4b0cf23d9765a5277d/Satisfacao-profissional-do-enfermeiro.pdf>. Acesso em: 20 set. 2018.

DALMOLIN, Grazielle de Lima et al. Sofrimento moral e Síndrome de *Burnout*: existem relações entre esses fenômenos nos trabalhadores de enfermagem?. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 22, n. 1, p. 1-8, jan./fev. 2014. Disponível em: <<http://www.periodicos.usp.br/rlae/article/view/76067/79788>>. Acesso em: 27 set. 2018.

DAMASCENO, Marco Antonio Simonassi et al. **Síndrome de *Burnout* e interações interpessoais**: um estudo com cirurgiões dentistas e graduandos em odontologia. 2014. 107 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional) - Programa de Mestrado Profissional em Gestão Organizacional, da Universidade Federal de Goiás – Campus Catalão, Calotão, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/5108/5/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Marco%20Antonio%20Simonassi%20Damasceno%20-%202014.pdf>>. Acesso em: 17 set. 2018.

TRINDADE, de Lima, Leticia; LAUTERT, Liana. Síndrome de *Burnout* entre os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 44, n. 2, p. 274-279, 2010. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/40536>>. Acesso em: 26 set. 2018.

DE LIMA, Leticia et al. Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 17-24, jan./mar. 2014. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/1277/127730129026.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2018.

DE SÁ, Adriana Müller Saleme; DE OLIVEIRA MARTINS-SILVA, Priscilla; FUNCHAL, Bruno. *Burnout*: o impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem. **Psicologia & Sociedade**, v. 26, n. 3, p. 14, 2014. Disponível: <<https://submission3.scielo.br/index.php/psoc/article/view/95092>>. Acesso em: 16 jan. 2019.

DIAS, Sofia; QUEIRÓS, Cristina; CARLOTTO, Mary Sandra. **Síndrome de *Burnout* e fatores associados em profissionais da área da saúde: um estudo comparativo entre Brasil e Portugal**. 2010. Disponível: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/26885/2/86496.pdf>>. Acesso em: 19 jan. 2019

E-books CASPER LIBERO. Acesso em Faculdade Casper Libero. https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2016/08/Ebook_Comunicacao-com-Lideres-e-Empregados.pdf

ELIAS, Marisa Aparecida; NAVARRO, Vera Lúcia. A relação entre o trabalho, a saúde e as condições de vida: negatividade e positividade no trabalho das profissionais de enfermagem de um hospital escola. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Uberlândia, v. 14, n. 4, p. 517-525, jul./ago. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.usp.br/rlae/article/view/2326/2475>>. Acesso em: 19 set. 2018.

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu. **Departamento de Matemática**. Disponível em: <<http://www.estgv.ipv.pt/PaginasPessoais/malva/TratamentoEstatistico%20de%20dados/Coeficiente%20de%20Correla%C3%A7%C3%A3o%20R%C3%B3%20de%20Spearman.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2018.

- FIGUEIREDO, Jussara Moore de. **Estudo sobre a satisfação no trabalho dos profissionais da informação de uma IFES**. 2012. 175f. Dissertação (Mestrado em Sistemas da Gestão) – Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2012. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/492/1/Dissertacao%20Jussara%20Figueiredo-2012.pdf>>. Acesso em: 21 set. 2018.
- FIELD, Andy. **Descobrimo a estatística usando o SPSS** [recurso eletrônico] / Andy Field ; tradução Lorí Viali. – 2. ed. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre : Artmed, p.687, 2009.
- FILHO, Dalson Britto Figueiredo; JÚNIOR, José Alexandre da Silva. Desvendando os Mistérios do Coeficiente de Correlação de Pearson (r). **Revista Política Hoje**, Pernambuco, v. 18, n.1, p.115-146, 2009. Disponível em: <http://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/bitstream/handle/bdtse/2766/desvendando_mist%C3%A9rios_coeficiente_figueiredo%20filho.pdf?sequence=1>. Acesso em 28 out. 2018.
- FILHO, Rubens Migliaccio. Reflexões sobre o homem e o trabalho. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 34, n. 2, p. 18-32, mar./abr. 1994. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v34n2/a04v34n2.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2018.
- FRANÇA, Thaís Lorena Barbosa et al. Síndrome de *Burnout*: características, diagnóstico, fatores de risco e prevenção. **Revista de Enfermagem UFPE**, v. 8, n. 10, p. 3539-46, 2014.
- GALINDO, Renata Hirschle et al. Síndrome de *Burnout* entre enfermeiros de um hospital geral da cidade do Recife. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 46, n. 2, p. 420-427, 2012. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/40964/44477>>. Acesso em: 26 set. 2018.
- GARCÍA, César, Carrilo et al. Influência do gênero e da idade: satisfação no trabalho de profissionais da saúde. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, [S. I.]v. 21, n. 6, p. 1314-1320, 2013. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/76055>>. Acesso em: 28 set. 2018.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p.
- GOMES, Ana Paula Rodrigues; QUINTÃO, Sónia dos Reis. *Burnout*, satisfação com a vida, depressão e carga horária em professores. **Análise Psicológica**, Lisboa, v. 2, n. 29, p. 335-344, 2011. Disponível em : <<http://www.scielo.mec.pt/pdf/aps/v29n2/v29n2a10.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2018.
- JOIA, Luciane Cristina; RUIZ, Tania; DONALISIO, Maria Rita. Condições associadas ao grau de satisfação com a vida entre a população de idosos. **Revista de Saúde Pública**, v. 41, n.1, p. 131-138, 2007. Disponível: <https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0034-89102007000100018&script=sci_arttext&tlng=en>. Acesso em: 23 set. 2018.
- LEITE, Nádia Maria Beserra. **Síndrome de *Burnout* e relações sociais no trabalho**: um estudo com professores da educação básica. 2007. 168 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Mestrado em Psicologia, Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2007. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/3261/1/2007_NadiaMariaBeserraLeite.PDF>. Acesso em: 16 set. 2018.

- LIMA, Flávia Dutra et al. Síndrome de *Burnout* em residentes da Universidade Federal de Uberlândia-2004. **Revista brasileira de educação médica**, Uberlândia. v. 31, n. 2, p. 137-146, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/rbem/v31n2/03.pdf>>. Acesso em: 17 set.2018.
- LIMA, Raitza Araújo dos Santos et al. Vulnerabilidade ao *Burnout* entre médicos de hospital público do Recife. **Ciência & Saúde Coletiva**, Recife, v. 18, p. 1051-1058, 2013. Disponível em: <<https://www.scielosp.org/pdf/csc/2013.v18n4/1051-1058/pt.>>. Acesso em: 27 set. 2018.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 6.ed. Porto Alegre: Bookman Editora, 2012. p. 738
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MARQUES, José, Roberto. O que é Satisfação? Por: | Blog | 27 de agosto de 2015. Disponível em: <<https://www.jrmcoaching.com.br/blog/o-que-e-satisfacao/>>. Acesso em: 24 set. 2018.
- MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no trabalho - uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 30, n. 112, p. 69-79, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v30n112/07.pdf>>. Acesso em: 26 ago. 2018.
- MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de psicologia social do trabalho**, São Paulo, v. 6, p. 59-78, 2003. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851/27583>>. Acesso em: 20 set. 2018.
- MARTINS, Maria Eugénia Graça. Coeficiente de correlação amostral. **Revista de Ciência Elementar**, v. 2, n. 2, 2014. Disponível em: <https://www.fc.up.pt/pessoas/jfgomes/pdf/vol_2_num_2_69_art_coeficienteCorrelacaoAmstral.pdf>. Acesso em: 07 junho 2019.
- MARTINS, Maria do Carmo Fernandes; SANTOS, Gisele Emídio. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **Psico USF**, Uberlândia – Minas Gerais, v. 11, n. 2, p. 195-205, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pusf/v11n2/v11n2a08>>. Acesso em: 04 set. 2018.
- MENEGHINI, Fernanda; PAZ, Adriana Aparecida; LAUTERT, Liana. Fatores ocupacionais associados aos componentes da Síndrome de *Burnout* em trabalhadores de enfermagem. **Texto & contexto enfermagem**. Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 225-233, abr./jun. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v20n2/a02v20n2>>. Acesso em: 20 set. 2018.
- MORAIS, Marisa Pires et al. Satisfação no trabalho de enfermeiros em um hospital universitário. **Revista de Enfermagem da UFSM**, Santa Maria, v. 6, n. 1, p. 1-9, jan./mar. 2016. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/index.php/reufsm/article/view/17766>>. Acesso em: 29 set. 2018.
- MURAD, Isabela. O Mercado de Trabalho na Área de Administração: analisando a formação profissional e as demandas das organizações. **Revista Foco**, Lavras – Minas Gerais, v. 10, n.

2, p. 82-97, jan./jul. 2017. Disponível em:
<<http://www.revistafocoadm.org/index.php/foco/article/view/421/241>>. Acesso em: 04 set. 2018.

NEVES, Vanessa Faria. **Impacto da satisfação no trabalho e da percepção de suporte organizacional sobre a Síndrome de *Burnout* em trabalhadores de enfermagem de um Hospital Universitário**. 2012. 134 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Uberlândia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Uberlândia- Minas Gerais, 2012. Disponível em: <<http://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/17166/1/d.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2018.

NEVES, Vanessa Faria; DE FÁTIMA OLIVEIRA, Áurea; ALVES, Priscila Castro. **Síndrome de *Burnout*: impacto da satisfação no trabalho e da percepção de suporte organizacional**. *Psico*, v. 45, n. 1, p. 45-54, 2014. Disponível em:
<<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633364>>. Acesso em: 15 jan. 2019.

NUNES, Carina Maria et al. Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário. **Revista eletrônica de enfermagem**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 252-257, 2010. Disponível em:
<<https://www.revistas.ufg.br/fen/article/view/7006>>. Acesso em: 28 set. 2018.

OLIVEIRA, José Aparecido; SANGY, Maísa. Mediação de conflitos: possibilidades de humanização para a promoção da saúde. **Revista Tecer**. Belo Horizonte, v. 6, n. 11, p.177-189, nov. 2013. Disponível em:
<https://www.researchgate.net/profile/Jose_Aparecido_Oliveira/publication/263506092_Mediacao_de_Conflitos_Possibilidades_de_Humanizacao_para_a_Promocao_da_Saude/links/0046353b20387027ac000000.pdf> Acesso em: 05 set. 2018.

OLIVIER, Marilene; PEREZ, Cristiani Storch; BEHR, Costa Fernandes Simone da. Trabalhadores afastados por transtornos mentais e de comportamento: o retorno ao ambiente de trabalho e suas consequências na vida laboral e pessoal de alguns bancários. **RAC-Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 15, n. 6, p.994-1015, nov./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/840/84020810002/>>. Acesso em: 11 set. 2018.

OMS – Organização Mundial da Saúde, por France Presse **OMS define síndrome de *Burnout* como 'estresse crônico'**. 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ciencia-e-saude/noticia/2019/05/27/oms-define-sindrome-de-burnout-como-estresse-cronico-e-a-inclui-na-lista-oficial-de-doencas.ghtml>>. Acesso em 10 junho 2019.

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides. ***Burnout*: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 3. ed. , 2002. 289 p. Disponível em:
<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=EMnnJklADqIC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Burnout:+quando+o+trabalho+amea%C3%A7a+o+bem-estar+do+trabalhador.&ots=rdkCCY1_Me&sig=kyfKJoTCeUfi04POyDoGyiv3xjo#v=onepage&q=Burnout%3A%20quando%20o%20trabalho%20amea%C3%A7a%20o%20bem-estar%20do%20trabalhador.&f=false> Acesso em: 24 ago. 2018.

PEREIRA LOPES E PÊGO, Francinara; RODRIGUES PÊGO, Delcir. Síndrome de *Burnout*. **Rev. bras. med. trab**, v. 14, n. 2, p. [171]-[176], 2015.

PIRES, Gilson Scholl; VASCONCELOS, Eduardo Otávio Ferreira. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOSENFERMEIROS: um estudo na instituição de saúde pública Fundação

Santa Casa de Misericórdia do Pará. **IX Convibra Administração 2012**. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/34/2012_34_4607.pdf>. Acesso em: 26 out. 2018.

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. Ed. Novo Hamburgo: Editora Feevale, 2013. p. 277.

RIBEIRO, Patrícia Emanuele da Cruz Dias. **Qualidade de vida organizacional: O impacto das configurações de poder e o papel mediador da justiça organizacional**. 2012. 103 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social do Trabalho) - Universidade de Brasília, Curso de pós-graduação em Psicologia Social do Trabalho, Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.repositorio.unb.br/bitstream/10482/10743/3/2012_PatriciaEmanueleCruzDiasRibeiro.pdf>. Acesso em: 29 ago. 2018.

RIBEIRO, Rafael de Nogueira et al. **Síndrome de *Burnout* em profissionais da saúde de um serviço especializado em um Hospital Geral Público**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/6506/1/TCC%20Rafael_de_Nogueira.pdf>. Acesso em: 17 set. 2018.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005, p. 560.

ROSA, Cristiane da; CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. **Revista da SBPH**, [S.I.]v. 8, n. 2, p.1-15, 2005. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rsbph/v8n2/v8n2a02.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2018.

RUVIARO, Maione de Fátima Silva; BARDAGI, Marucia Patta. Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho em profissionais da área de enfermagem do interior do RS. **Barbarói**, Santa Cruz do Sul, n. 33, p. 194-216, ago./dez. 2010. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/barbaroi/n33/n33a12.pdf>>. Acesso em: 29 ago. 2018

SANGY, Maísa. Saúde no Trabalho: intervenção psicossocial com trabalhadores de um hospital público. In: CONGRESSO INTERDISCIPLINAR DE PESQUISA, INICIAÇÃO CIENTÍFICA E EXTENSÃO CENTRO UNIVERSITÁRIO METODISTA IZABELA HENDRIX, 2., 2017, Belo Horizonte. **Anais ...** Belo Horizonte, 2017. Disponível em: <<http://izabelahendrix.edu.br/pesquisa/anais/arquivo-2017/saude-no-trabalho-intervencao-psicossocial-com-trabalhadores-de-um-hospital-publico.pdf>>. Acesso em: 04 set. 2018.

SANTOS, Ana Cristina de Oliveira, HONÓRIO Luiz Carlos. *As Dimensões da Síndrome de Burnout no Trabalho dos Pastores da Igreja Presbiteriana do Brasil em Minas Gerais*. ENCONTRO DA ANPAD, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em:<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_GPR359.pdf>. Acesso em: 10 junho 2019.

SCHERMERHORN JR, John R.; HUNT, James G.; OSBORN, Richard N. **Fundamentos de comportamento organizacional**. São Paulo. Bookman Editora, 2009. 329 p. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=2UktLDGA3cMC&oi=fnd&pg=PA8&dq=Fundamentos+do+comportamento+organizacional.&ots=eau9fNL5t5&sig=wxRwQQDdSD2lShSsQCF3mQpAOCQ#v=onepage&q=modo%20positivo%20ou%20negativo&f=false>>. Acesso em: 21 set. 2018.

SILVA, Salvyana Carla Palmeira Sarmiento et al. A Síndrome de *Burnout* em profissionais da Rede de Atenção Primária à Saúde de Aracaju, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Aracajú, v. 20, n.10, p. 3011-3020, 2015. Disponível em: <<https://www.scielo.org/pdf/csc/2015.v20n10/3011-3020/pt>>. Acesso em: 27 set. 2018.

SIMÕES, Julio; BIANCHI, Larissa Renata de OLIVEIRA. Prevalência da Síndrome de *Burnout* e qualidade do sono em trabalhadores técnicos de enfermagem. **Saúde e Pesquisa**, Maringá, v. 9, n. 3, p. 473-481, set./dez. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/saudpesq/article/view/5230/2914>>. Acesso em: 27 set. 2018.

SITOTENCO, Mariza Ana Pereira. Análise Do Nível De Satisfação E Insatisfação Dos Funcionários Das Lojas Americana Situada No Centro De Florianópolis. **Universidade do Vale do Itajaí–UNIVALE. Biguaçu**, 2007. Disponível: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Mariza%20Pereira%20Sirotenco.pdf>> Acesso: 17 maio 2019.

SIQUEIRA, Mirlene. Maria. Matias. Satisfação no Trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene (org.) et al. **Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.p. 257- 266.

SOARES, Aylene Arienne dos Santos et al. **Motivação e satisfação dos colaboradores estudo do caso: sociedade caboverdeana de tabacos, sa**. 2015. Dissertação de Mestrado. Disponível em: <<http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/7599/Aylene%20soares%20-%20tese.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 18 maio 2019.

SOUZA, Ágnes Karolyne da Silva; MARIA, Anderson Leandro. Síndrome de *Burnout* em diferentes áreas profissionais e seus efeitos. **Revista Acta Brasileira do Movimento Humano**,[S.I.], v. 6, n.3, p. 1-12, Jul./Set., 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/actabrasileira/article/view/2920>>. Acesso em: 23 ago. 2018.

SOUZA, Saulo Aparecido; REINERT, José Nilson. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, São Paulo, v. 15, n. 1, mar. 2010. Disponível em:< <http://submission.scielo.br/index.php/aval/article/view/13727> >. Acesso em: 14 set. 2018.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. [S.I.]: Saraiva Educação SA, 2002. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=o4NnDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Psicologia+nas+organiza%C3%A7%C3%B5es.&ots=Gzo_gNTOat&sig=QcGIyIxtkW8iA9Q4MDe29D_NjcU#v=onepage&q=Psicologia%20nas%20organiza%C3%A7%C3%B5es.&f=false>. Acesso em: 20 set. 2018.

TAMAYO, Álvaro. Exaustão emocional no trabalho. **Revista de Administraç ão da Universidade de São Paulo**, v. 37, n. 2, 2001. Disponível em:<<http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/V370226.pdf>>. Acesso em: 25 maio 2019.

TAMAYO, Mauricio Robayo; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôres. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de psicologia**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 37-46, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/epsic/v7n1/10952.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2018.

TAMBASCO, Letícia de Paula et al. A satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 41, p. 140-151, jun. 2017. Disponível em: <<https://www.scielo.org/pdf/sdeb/2017.v41nspe2/140-151/pt>>. Acesso em: 29 set. 2018.

TONETTO, Rosana Cristina Zambon. **A satisfação no trabalho: um estudo com os servidores públicos estaduais do Poder Judiciário de Catuípe - RS**. Ijuí, p. 1-57, 2013. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1944/Rosana%20Tonetto%20-%20TCC%20FINAL.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 16 out. 2018.

TRIGO, Telma Ramos; TENG, Chei Tung; HALLAK, Jaime Eduardo Cecílio. Síndrome de *Burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista de psiquiatria Clínica**, São Paulo, v. 34, n. 5, p. 223-233, jan. 2017. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Teng_Tung/publication/247853585_Sindrome_de_burnout_ou_estafa_profissional_e_os_transtornos_psiquiaticos/links/541798c60cf2218008bee952/Sindrome-de-burnout-ou-estafa-profissional-e-os-transtornos-psiquiaticos.pdf>. Acesso em: 14 set. 2018.

WALLAU, Sonia Maria de. **Estresse laboral e Síndrome de *Burnout*: uma dualidade em estudo**. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2003, p.167.

WASTOWSKI, Lucimar Inácio. **Lucimar Inácio Wastowski**: entrevista [jul. 2018]. Entrevistadora: Angélica Maria Jaskulski. Guarani das Missões – RS, 2018. Entrevista concedida ao Projeto de Trabalho de Curso.

APÊNCIDE A – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO:

Objetivo deste questionário é verificar a relação da Síndrome de *Burnout* com os fatores de satisfação no trabalho dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões - RS.

BLOCO 1 – IDENTIFICAÇÃO

1. Gênero: () Masculino () Feminino

2. Idade _____ anos

3. Função ou Cargo Atual que exerce:

() Enfermeiro (a) () Técnico de Enfermagem () Auxiliar de Enfermagem

() Recepcionistas () Farmacêutica () Administrativo

() Samu /Salvar () Monitor () Psicóloga

() Manutenção () Raio X () Auxiliar de Escritório

() Serviços Gerais – Cozinha, Limpeza, Lavanderia, Higienização

BLOCO 2 - AVALIAÇÃO GERAL DA SÍNDROME DE *BURNOUT*

1= Nunca

2= Raramente

3= Algumas Vezes

4= Frequentemente

5= Sempre

Em relação ao meu trabalho:

ASPECTOS	1	2	3	4	5
1. Sinto-me esgotado ao final de um dia de trabalho.					
2. Trato alguns pacientes com distanciamento.					
3. Eu me sinto frustrado com meu trabalho.					
4. Meu trabalho afeta negativamente minha saúde física.					
5. Trato alguns pacientes com indiferença, quase de forma mecânica.					
6. Acho que as coisas que realizo no meu trabalho valem a pena.					
7. Sinto que a carga emocional do meu trabalho é superior àquela que posso suportar.					
8. Sinto que alguns pacientes são “meus inimigos”.					
9. Meu trabalho me faz sentir como se estivesse num beco sem saída.					
10. Meu trabalho me faz sentir emocionalmente exausto.					
11. Enfureço-me com alguns pacientes.					
12. Eu me sinto desanimado com meu trabalho.					
13. Acho que estou trabalhando demais no meu emprego.					
14. Sinto que desagrado a alguns pacientes.					
15. Sinto-me desesperado com meu trabalho.					
16. Meu trabalho me exige mais do que posso dar.					
17. Perco a paciência com alguns pacientes.					
18. Acho que meu trabalho parece sem sentido.					
19. Meu trabalho afeta negativamente meu bem-estar					

psicológico.					
20. Trato alguns pacientes com cinismo.					
21. Eu me sinto inútil no meu trabalho.					
22. Meu trabalho me faz sentir como se estivesse no limite das minhas possibilidades					
23. Eu me sinto identificado com meu trabalho.					
24. Sinto que meu trabalho está me destruindo.					
25. Quando me levanto de manhã sinto cansaço só de pensar que tenho que encarar mais um dia de trabalho.					
26. Trato alguns pacientes com frieza.					
27. Eu me sinto sugado pelo meu trabalho.					
28. Eu me sinto desiludido com meu trabalho.					
29. Eu me sinto saturado com meu trabalho.					
30. Evito o trato com alguns pacientes.					
31. Eu me sinto desgastado com meu trabalho.					
32. Sinto-me emocionalmente vazio com meu trabalho.					
33. Sinto-me infeliz com meu trabalho.					
34. Fico de mal humor quando lido com alguns pacientes					
35. Eu me sinto cheio de energia para trabalhar.					

BLOCO 3 - AVALIAÇÃO GERAL DA SATISFAÇÃO COM O TRABALHO

1= Totalmente Insatisfeito

2= Muito Insatisfeito

3 = Insatisfeito

4= Indiferente

5= Satisfeito

6=Muito Satisfeito

7= Totalmente Satisfeito

No meu trabalho atual sinto-me:

ASPECTOS	1	2	3	4	5	6	7
1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.							
2. Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.							
3. Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.							
4. Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.							
5. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.							
6. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.							
7. Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.							
8. Com o meu salário comparado a minha capacidade profissional.							
9. Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.							
10. Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.							
11. Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.							
12. Com o meu salário comprado ao custo de vida.							
13. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.							
14. Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.							
15. Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.							
16. Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.							
17. Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.							
18. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.							
19. Com o entendimento entre eu e meu chefe.							
20. Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.							
21. Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.							
22. Com a maneira como meu chefe me trata.							
23. Com a variedade de tarefas que realizo.							
24. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.							
25. Com a capacidade profissional do meu chefe.							

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado participante,

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa **SÍNDROME DE *BURNOUT* E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO COM COLABORADORES DA ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR SANTA TERESA (AHST) DE GUARANI DAS MISSÕES - RS**, desenvolvida por Angélica Maria Jaskulski, discente de graduação em administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), Campus de Cerro Largo, sob orientação do Professor Mr. Rodrigo Prante Dill.

O objetivo central do estudo é: **Verificar a relação da Síndrome de *Burnout* com os fatores de satisfação no trabalho dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST) de Guarani das Missões - RS.**

O presente estudo se justifica pela contribuição ao conhecimento perante a existência ou não da Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho, dos colaboradores da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST), bem como informações precisas para gestores da mesma tomarem decisões para ao melhoramento das condições de trabalho para os colaboradores.

O motivo de convidá-lo a participar da pesquisa se deve ao fato de você ser colaborador da Associação Hospitalar Santa Teresa (AHST), assim podendo fornecer respostas concretas diante dos dois temas, Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho, perante a sua realidade laboral.

Sua participação é importante, pois suas respostas auxiliaram a pesquisadora alcançar seu objetivo central. Porém sua participação não é obrigatória e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como desistir da colaboração neste estudo no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer explicação e sem nenhuma forma de penalização. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desista da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa. Você não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa nesta pesquisa, sendo sua participação voluntária.

Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas. Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa e o material armazenado em local seguro. A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste

Termo.

A sua participação consistirá em responder as perguntas estruturadas do questionário realizado pela pesquisadora para coletar os dados necessários a sua pesquisa. O tempo de duração do questionário é de aproximadamente vinte minutos. O questionário deverá estar dentro de um envelope juntamente com os TCLEs no momento da entrega pela pesquisadora ao participante, para assim possuir maior anonimato do participante e suas respostas.

Os questionários serão transcritos e armazenados, em arquivos digitais, mas somente terão acesso aos mesmos à pesquisadora e seu orientador. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, físico ou digital, pelo período de cinco anos.

Os benefícios relacionados com a sua colaboração nesta pesquisa é o de fornecer dados que auxiliaram na análise dos resultados da pesquisa e a conclusão da mesma, que depois de pronta poderá servir de apoio para melhoria das decisões dos gestores da Associação, bem como elaboração de estratégias de mudanças a serem realizadas para melhorar as condições no ambiente laboral dos colaboradores da mesma. Essa pesquisa poderá resultar em benefícios para os colaboradores e também para a administração do hospital. O benefício desta pesquisa é a possibilidade de obter melhorias no ambiente de trabalho, bem como a melhoria no conforto físico dos colaboradores, relação entre superior/colaborador e colegas de trabalho, a fim de melhorar o ambiente organizacional.

A participação na pesquisa poderá causar riscos como constrangimento por parte do participante, ele pode se sentir desconfortável em responder alguma pergunta, no entanto o pesquisador irá informa-lo que suas respostas são confidenciais, apenas para o uso na pesquisa, sem identificações maiores como o nome do participante. A pesquisa pode vir a causar constrangimentos ao entrevistado, ao ter que responder alguma pergunta de cunho pessoal. Para evitar tal constrangimento, os questionários serão respondidos sem a presença do pesquisador, de forma individual, para que os respondentes tenham mais liberdade, bem como deixar em branco eventuais questões que não queiram responder. Caso se concretize os riscos citados acima, o entrevistado tem total liberdade de desistir da pesquisa no momento em que desejar.

Os resultados do estudo serão divulgados e entregues ao administrador da AHST através de toda pesquisa impressa e encadernada, como também tendo seus resultados apresentados pela pesquisadora ao mesmo, e caso você participante da pesquisa queira uma cópia dos resultados da mesma, este deverá descrever seu e-mail no TCLE que ficará com a pesquisadora, ou outro meio de receber a pesquisa.

Caso concorde em participar, uma via deste termo ficará em seu poder e a outra será

entregue ao pesquisador.

Desde já agradecemos sua participação!

Cerro Largo - RS, _____ De _____ De 2019.

Rodrigo Prante Dill – Pesquisador Responsável

Telefone: (55) 3359 3950, e-mail: rodrigo.dill@uffs.edu.br / Endereço para correspondência: Universidade Federal da Fronteira Sul / UFFS – Campus Cerro Largo, Rua Major Antônio Cardoso, 590, Cerro Largo – RS – CEP: 97900-000.

Declaro que entendi os objetivos e as condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Nome completo do (a) participante: _____

E-mail (caso deseje receber cópia da pesquisa): _____

Caso não possua ou não deseje receber por e-mail, indique outra forma:

Assinatura do Participante

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS: Tel e Fax: (49) 2049 3745 / e-mail: cep.uffs@uffs.edu.br, Endereço: Universidade Federal da Fronteira Sul/UFFS – Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS, Rodovia SC 484 Km 02, F r o n t e i r a S u l CEP: 89815- 899 –Chapecó – Santa Catarina – Brasil.