



**OCORRÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE AEROPORTUÁRIOS:
UMA INVESTIGAÇÃO MULTIVARIADA NO AEROPORTO INTERNACIONAL DE
VAL-DE-CANS, BELÉM DO PARÁ, BRASIL**

**OCCURRENCE OF BURNOUT SYNDROME AMONG AIRPORT WORKERS: a
MULTIVARIATE INVESTIGATION AT VAL-DE-CANS INTERNATIONAL
AIRPORT, BELÉM DO PARÁ CITY, PARÁ STATE, BRAZIL**

Danielle de Andrade Almeida

Graduada em Administração (2016) pela Universidade Federal do Pará (UFPA).
E-mail: danielleandrade02@gmail.com

Carlos André Corrêa de Mattos

Doutor em Ciências Agrárias (2012) pela Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA), Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional (2008) pela Universidade de Taubaté (UNITAU) e Graduado em Administração (2002) pela Universidade da Amazônia (UNAMA). Atualmente é docente da Faculdade de Administração e do Mestrado em Gestão Pública para o Desenvolvimento (PPGGP) do Núcleo de Altos Estudos Amazônicos (NAEA) da Universidade Federal do Pará (UFPA).
E-mail: carlosacmattos@hotmail.com

Glenda Maria Braga Abud

Mestra em Desenvolvimento e Meio Ambiente Urbano (2018), Graduada em Comunicação Social (1994), Especialista em Docência no Ensino Superior (1997) e Administração e Gestão em Marketing (2002) pela Universidade da Amazônia (UNAMA). Na Fundação Getúlio Vargas (FGV) concluiu o MBA em Gestão Empresarial (2003) e na Fundação Instituto de Administração (FIA) a Especialização em Gestão do Varejo (2007). Atualmente é Técnica em Planejamento na Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado do Pará (EMATER).
E-mail: glenda.abud@gmail.com

Gyselly Auzier da Silva

Graduada em Administração (2016) pela Universidade Federal do Pará (UFPA). Atualmente é aluna do Programa de Mestrado em Gestão Pública para o Desenvolvimento (PPGGPD) do Núcleo de Altos Estudos Amazônicos (NAEA) da Universidade Federal do Pará (UFPA).
E-mail: gisellyauzier@gmail.com

Nilson Luiz Costa

Doutor em Ciências Agrárias (2012) pela Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA), Mestre em Planejamento do Desenvolvimento (2008) pelo Núcleo de Altos Estudos Amazônicos (NAEA) da Universidade Federal do Pará (UFPA) e Graduado em Ciências Econômicas (2001) pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI). Atualmente, é Coordenador e docente do Programa de Pós-graduação em Agronegócios (PPGAGR) e do curso de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).
E-mail: ecnilson@msn.com

OCORRÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE AEROPORTUÁRIOS: UMA INVESTIGAÇÃO MULTIVARIADA NO AEROPORTO INTERNACIONAL DE VAL-DE-CANS, BELÉM DO PARÁ, BRASIL

Resumo: O objetivo deste estudo foi analisar a incidência da síndrome de burnout entre trabalhadores do aeroporto internacional de Val-de-Cans, em Belém do Pará, Brasil. A síndrome de burnout é uma patologia laboral que ocorre em resposta ao estresse crônico. A presente investigação, de caráter descritivo, foi feita na forma de levantamento e aplicou o *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS) em uma amostra não probabilística intencional de 122 entrevistados. O tratamento de dados foi quantitativo e utilizou técnicas de estatística descritiva, inferencial e multivariada. Os resultados revelaram dois grupos. O primeiro, formado por 71,31% dos entrevistados, evidenciou ausência da síndrome. O segundo, com 28,69%, mostrou sintomas que caracterizaram a presença de burnout em intensidade elevada. Observou-se maior incidência da síndrome entre profissionais menos experientes, que se mostraram mais suscetíveis à patologia. Os resultados recomendam que as organizações envolvidas na gestão, ou que operem no aeroporto, promovam ações para reduzir o estresse laboral, para com isso, combater a síndrome de burnout, uma vez que, ela se instala de forma progressiva e traz graves consequências, tanto para os trabalhadores, quanto para as organizações.

Palavras-chave: Estresse. MBI-GS. Análise de Agrupamentos.

OCCURRENCE OF BURNOUT SYNDROME AMONG AIRPORT WORKERS: A MULTIVARIATE INVESTIGATION AT VAL-DE-CANS INTERNATIONAL AIRPORT, BELÉM DO PARÁ CITY, PARÁ STATE, BRAZIL

Abstract: This study aimed to analyze the incidence of burnout syndrome among workers at Val-de-Cans international airport, in Belém do Pará City, Pará State, Brazil. Burnout syndrome is a work pathology that occurs in response to chronic stress. The present descriptive investigation was carried out under a survey form and applied the *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI-GS) in an intentional non-probabilistic sample of 122 interviewees. The data treatment was quantitative, using descriptive, inferential, and multivariate statistical techniques. Results revealed two groups: (1) interviewees with syndrome absence (71.31%); (2) interviewees showing symptoms characterizing the presence of burnout at high intensity (28.69%). Higher syndrome incidence was observed among less experienced professionals, who were more susceptible to the pathology. Results suggest that organizations involved in the management, or operating at the airport, should promote actions to reduce work stress combating the burnout syndrome, once syndrome is installed progressively bringing serious consequences for both workers and organizations.

Keywords: Stress. MBI-GS. Analysis of Clusters.

1 INTRODUÇÃO

Aeroportos reúnem operações naturalmente complexas. A grande variedade de processos, muitos deles únicos e com elevado grau de especificidades, instalações diversificadas, sistemas altamente tecnológicos, clientes muito diferentes entre si, além de uma enorme diversidade de aspectos técnicos, legais, fiscais e alfandegários, entre outros, possibilitam comparar a gestão de aeroportos à administração de cidades. Os aeroportos se destacam na economia, uma vez que contribuem, tanto para integrar o comércio local com outras cidades, quanto facilitam o fluxo turístico (YOUNG; WELLS, 2014).

O sucesso de sistemas aeroportuários está diretamente relacionado com sua capacidade de se integrar e formar redes capazes de atender eficientemente uma grande e diversificada demanda e, com isso, compor uma infraestrutura que depende tanto de pequenos e médios aeroportos regionais, quanto dos *hubs*, grandes aeroportos, que concentram operações de distribuição de cargas e passageiros para outros aeroportos. Essas características conferem uma dimensão sistêmica para o setor e potencializa a importância dos aeroportos em uma política nacional de transportes e de formação de infraestrutura (YOSIMOTO et al., 2016).

No Brasil, as operações aeroportuárias se expandiram fortemente nas últimas décadas, as taxas de crescimento do setor foram impulsionadas por mudanças na economia e alterações na regulamentação, materializadas pela redução de barreiras à entrada de novas companhias e a liberação das tarifas, que reduziram os preços das passagens e possibilitaram taxas de crescimento próximas a 10% ao ano de 2003 a 2015 (YOSIMOTO et al., 2016). Contudo, a infraestrutura dos aeroportos brasileiros não acompanhou a expansão na demanda e muitos deles operam no limite de sua capacidade (MCKINSEY & COMPANY, 2010).

Nesse contexto, os aeroportos, que já reúnem naturalmente atividades tidas como estressantes, observam um progressivo agravamento dos fatores desencadeadores do estresse e assim podem comprometer a saúde de seus trabalhadores. As alterações de turnos, a dependência de aspectos climáticos, o grande número de passageiros e de cargas, a legislação e as regras de operações muito rígidas, quando associados à baixa capacidade dos trabalhadores em controlar

as tarefas que realizam, podem desencadear uma síndrome, que se caracteriza pela desistência e decorre essencialmente da exposição continuada ao estresse crônico (LEE et al., 2016).

Essa patologia, conhecida como a síndrome de burnout, foi muito estudada em atividades assistenciais como medicina, assistência social, professores, bombeiros, entre outros. Contudo, nos últimos anos, observou-se a ampliação de seu escopo com a inclusão de outras profissões (GÁRCIA-CAMPAYO et al., 2016; VALENTE et al., 2016). Nesse contexto, este estudo busca contribuir para a compreensão do fenômeno junto a trabalhadores de aeroportos e, para tanto, concentrou-se em responder ao questionamento: qual é a ocorrência e as características da síndrome de burnout entre trabalhadores do aeroporto de Val-de-Cans em Belém do Pará, Brasil? Desta forma, o objetivo desta investigação foi analisar a ocorrência da síndrome de burnout entre os profissionais do aeroporto e, com isso, contribuir para a compreensão das peculiaridades da síndrome nesse ambiente de trabalho. O caráter inovador desse estudo está em concentrar seu foco em um grupo de trabalhadores com pouco pesquisado na literatura nacional sobre a síndrome de burnout.

Gonçalves et al. (2011), ao se referirem à síndrome, destacam que ela precisa ser mais bem estudada no Brasil, uma vez que “ainda é desconhecida para grande parte dos profissionais de saúde” (p.5). Assim, conhecê-la pode subsidiar políticas de gestão de pessoas mais contemporâneas e alinhadas a uma perspectiva moderna de trabalho, que tem na atividade laboral mais do que uma forma de sustento, uma forma privilegiada de realização pessoal e inserção social (MATTOS et al., 2017). Compreender presença de burnout insere-se além da perspectiva pessoal do trabalhador, uma vez que os estudos revelam que a síndrome compromete também os resultados organizacionais (TRIGO; TENG; HALLAR, 2007). Esse aspecto coloca os estudos sobre a síndrome entre uma das preocupações organizacionais quando se trata de gestão de pessoas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SÍNDROME DE BURNOUT: UMA PATOLOGIA ORGANIZACIONAL

A síndrome de burnout é uma doença laboral, reconhecida no Brasil por força da lei nº 3048 de 06/05/1999 (BRASIL, 1999). A nomenclatura adotada pela legislação brasileira identifica burnout como a síndrome do esgotamento profissional, ou ainda, síndrome de estar acabando. A origem da síndrome está associada a um amplo conjunto de fatores de ordem pessoal e organizacional. Contudo, os estudos convergem (LEE et al., 2016; MASLACH; JACKSON, 1981; TRIGO; TENG; HALLAR, 2007) ao afirmarem que a síndrome de burnout tem origem no estresse crônico, decorrente de elementos característicos do ambiente organizacional de serviços, para os quais os indivíduos não conseguem desenvolver estratégias de *coping* (LEE et al., 2016).

Costa e Leal (2006, p. 199) conceituam *coping* como “o conjunto de estratégias cognitivas e comportamentais desenvolvidas pelo sujeito para lidar com as exigências internas e externas, que são avaliadas como excessivas, ou com as reações emocionais a essas exigências”. O *coping* reúne mecanismos utilizados pelo organismo para enfrentar situações consideradas como ameaçadoras ou perturbadoras. A presença dessas estratégias possibilita o enfrentamento do estresse, favorecendo a identificação de formas de adequação, ou de resistência, aos agentes estressores. Nesse sentido, Rouxel, Michinov e Dodeler (2016) reforçam ao afirmarem que as formas como os indivíduos regulam as próprias emoções são aspectos que podem reduzir o esgotamento emocional.

Burnout é uma síndrome tipificada pela presença da exaustão emocional, depersonalização e cinismo (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001), que ocorre entre trabalhadores que exercem profissões de serviços, especialmente aqueles relacionados com algum tipo de assistência em que há muita proximidade com os clientes e em situações em que ocorrem mudanças emocionais (SINGH, 2016). Ao longo dos últimos 40 anos, a síndrome de burnout assumiu evidência em diversas pesquisas (GOMES, 2015; SCHUSTER; DIAS; BASTISTELLA, 2015; LEE et al., 2016; ROUXEL; MICHINOV; DODELER, 2016; GÁRCIA-CAMPAYO et al., 2016, e outros),

que, segundo Fonte (2011, p.14), revelaram “um problema social de primeira ordem, pois é um transtorno de adaptação crônica, que prejudica a qualidade de vida do profissional e a qualidade de seu trabalho [...], levando a um aumento dos custos econômicos e sociais”. Trigo, Teng e Hallar (2007) destacam que a prevalência da síndrome na população em geral ainda é incerta, mas complementam ao afirmar que os transtornos decorrentes da síndrome são amplos e atingem os profissionais em três dimensões: individual, profissional e social.

Na dimensão individual, a síndrome leva a problemas tanto físicos e mentais, quanto profissionais e sociais, decorrentes, principalmente, do isolamento e da sensação de incapacidade. Em muitos casos, a síndrome de burnout coexiste com outros transtornos, como a depressão, por exemplo. No âmbito profissional, seus reflexos atingem, desde o atendimento negligente, lento e impessoal com os clientes, até a impessoalidade nas relações com colegas de trabalho (TRINDADE et al., 2010). Organizacionalmente, a síndrome contribui para a origem e o agravamento de conflitos entre colegas de trabalho e os trabalhadores e suas chefias, aumenta as taxas de absenteísmo, rotatividade de pessoal e contribui para a diminuição da qualidade dos produtos e serviços, comprometendo, assim, a lucratividade e aumentando os gastos com pessoal (TRIGO; TENG; HALLAR, 2007; ROUXEL; MICHINOV; DODELER, 2016).

Benevides-Pereira (2002, p. 4), ao se referir à síndrome de burnout, afirma que “é uma síndrome característica do meio laboral e que é um processo que ocorre em resposta à cronificação do estresse ocupacional, trazendo consequências negativas, tanto em nível individual, como profissional, familiar e social”. A autora complementa e esclarece que a origem da palavra burnout vem do jargão inglês *burn-out*, expressão utilizada para designar tudo aquilo que deixou de funcionar por ter sua energia totalmente consumida. A expressão *burn-out* também era comumente empregada entre usuários de drogas, pois era uma gíria inglesa para designar aqueles que foram consumidos pelo vício (BENEVIDES-PEREIRA, 2002). Desta forma, as perspectivas da exaustão, da perda de energia, do desgaste, da finitude sempre estiveram associadas aos significados da síndrome.

As pesquisas científicas sobre burnout foram iniciadas na década de 1970 (PÊGO; PÊGO, 2016; DÁVILA; NEVADO, 2016), quando ocorreu a sistematização do

conhecimento acerca do esgotamento no trabalho de profissionais da saúde e assistência social. O reconhecimento da síndrome ocorreu com as investigações de Freudenberguer (1974), que, com seus achados, desencadeou inúmeras pesquisas no meio científico e organizacional. Apesar de provavelmente existirem relatos anteriores dos sintomas da síndrome, a maioria dos estudos atribui a Freudenberguer (1974) as pesquisas seminais e a primeira utilização da expressão burnout para identificar a patologia. Nesse contexto, foram iniciados os estudos científicos sobre esgotamento físico, emocional e as alterações mentais nos trabalhadores acometidos pela síndrome de burnout (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Notoriamente, o trabalho contínuo com o público é considerado um dos fatores facilitadores ao burnout. As profissões da área da saúde, educação e assistência social normalmente são as mais propensas para desenvolver a síndrome (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; CARLOTTO, 2002; GOMES, 2015). Entretanto, Freudenger (1975) acreditava que qualquer profissão que necessitasse oferecer assistência ao público poderia apresentar burnout. Esse aspecto, em certa medida, influenciou na denominação de estresse ocupacional assistencial, como forma alternativa de identificar a síndrome de burnout (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Pêgo e Pêgo (2016), em estudo desenvolvido no Brasil, identificaram que as pesquisas com foco na síndrome de burnout ainda são escassas quando comparadas com a frequência de investigações internacionais. Os autores concentraram-se nas categorias que mantêm maior cuidado com pessoas, como professores, enfermeiros, policiais, bombeiros, médicos, entre outras, e constataram que a síndrome se instala lenta e gradualmente em uma “relação permeada de ambiguidades, como conviver com a tênue distinção de se envolver profissional e não pessoalmente na ajuda ao outro” (p. 174). Consequentemente, após seu desenvolvimento, inicia-se um processo de indiferença para com os clientes, sendo que os portadores da síndrome não fazem nenhum tipo de esforço, visto desacreditarem da importância do seu trabalho (CODO; VASQUES, 1999; LEITER, 1993).

2.2 SÍNDROME DE BURNOUT: ORGANIZAÇÕES E FORMAS DE COMBATE

Contemporaneamente, as organizações estão mais atentas à síndrome de burnout, pois ao longo do tempo ocorreu aumento expressivo de profissionais com sintomas relacionados a ela. Conhecer as causas de burnout revelou-se primordial para possibilitar programas de combate à síndrome e, com isso, prevenir seu agravamento (ROUXEL; MICHINOV; DODELER, 2016). As investigações nas organizações são fundamentais para o desenvolvimento de estratégias de prevenção e de melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores. Atualmente, o combate à síndrome tornou-se essencial para a construção de uma imagem favorável para a organização, além de contribuir para a oferta de melhores produtos e serviços ao mercado (MORENO-JIMENEZ, 2000; SCHAUFELI, 1999).

Trigo, Teng e Hallar (2007), ao sintetizarem as principais investigações sobre o tema, identificaram nove características organizacionais que contribuem para o surgimento da síndrome de burnout: (1) **estruturas muito burocráticas**, com excesso de normas, limitam a atuação dos trabalhadores, a criatividade e concentram a tomada de decisões. Essas organizações desviam os esforços para atividades meio, que demandam tempo e esforço; (2) **decisões muito concentradas**, a potencial falta de autonomia restringe a capacidade dos trabalhadores em assumir o controle de sua função, tornando-os dependentes de terceiros; (3) **organizações muito apegadas a regras**, organizações inflexíveis quanto ao cumprimento das regras impossibilitam que o trabalhador tenha autonomia e possa controlar o trabalho que desenvolve; (4) **mudanças constantes nos procedimentos e normas organizacionais**, esse aspecto contribui para a instabilidade na organização e a insegurança dos trabalhadores com relação ao que deve ser feito e às formas para realizar as tarefas; (5) **desconfiança**, desrespeito e falta de consideração entre os colegas de trabalho, essa característica prejudica o ambiente de trabalho ao comprometer as relações interpessoais; (6) **problemas de comunicação organizacional**, característica que, por sua ocorrência, dificulta a efetividade na transmissão das mensagens, aumenta as possibilidades de erros e a insegurança dos trabalhadores; (7) **limitações de carreira, promoções, remuneração, entre outras**, a impossibilidade de desenvolvimento pessoal e a conquista de melhores condições de vida promovem o

desestímulo e o desinteresse no trabalhador; (8) **problemas no ambiente físico de trabalho**, más condições de trabalho quanto à higiene, iluminação, temperatura, equipamentos, entre outros, promovem ansiedade, medo de acidentes e agravam o sentimento de impotência do trabalhador; (9) **Outras causas**, especialmente excesso de tarefas, convívio com colegas afetados pela síndrome e outras causas também são fatores organizacionais desencadeadores de burnout.

Benevides-Pereira (2002) destaca que existem perfis sociodemográficos mais propensos a desenvolver a síndrome, entre eles, estão: (1) **trabalhadores jovens**, que tendem a desenvolver maior estresse, pois estão começando no mercado de trabalho e, portanto, necessitam conquistar oportunidades, fato que enseja pressão por bons resultados; (2) **trabalhadores com escolaridade elevada**, pois normalmente têm maiores responsabilidades e desafios, o que aumenta tanto a cobrança, quanto as possibilidades de erros; (3) **mulheres**, que normalmente apresentam maior exaustão emocional, enquanto nos **homens**, acentua-se a despersonalização.

Codo e Vasques (2000) complementam essa perspectiva e afirmam que a ocorrência do burnout tem maior incidência entre trabalhadores altamente motivados, que investem no trabalho e, mesmo diagnosticados com estresse laboral, não desistem, ao contrário, trabalham cada vez mais. Por outro lado, Rouxel, Michinov e Dodeler (2016), destacam que somente as características biopsicossociais do trabalho nem sempre são suficientes para explicar a presença de burnout.

Pêgo e Pêgo (2016) recomendam como estratégias organizacionais de combate ao burnout a promoção de ações que contribuam para o fortalecimento de uma perspectiva mais humanizada no ambiente de trabalho, com o objetivo de fazer com que a atividade laboral seja uma forma de realização, não de adoecimento. Ambientes participativos, reorganização e redistribuição de etapas para a realização das tarefas, fortalecimento da sensação de engajamento no trabalho, eliminação do excesso de normas e políticas excessivamente rígidas e burocráticas são propostas necessárias ao combate à síndrome e contribuem para a melhoria no ambiente de trabalho.

Nessa perspectiva, a qualidade de vida dos trabalhadores mostra-se fortemente relacionada ao ambiente de trabalho oferecido pela organização.

Condições adversas à saúde, como altos níveis de exigências, elevada tensão na realização das tarefas, falta de apoio social, ausência de reconhecimento por colegas e superiores (ROUXEL; MICHINOV; DODELER, 2016) e locais onde não há bons relacionamentos, excesso de responsabilidade, longas jornadas de trabalho e ambientes insalubres contribuem para consequências prejudiciais à saúde dos trabalhadores, tanto física, como mentalmente, causando doenças laborais e falta de efetividade organizacional (GOMES, 2015).

2.3 SÍNDROME DE BURNOUT E ESTRESSE

A síndrome de burnout mostra-se como uma resposta ao ambiente organizacional e está relacionada a um amplo conjunto de agentes estressores (DÁVILA; NEVADO, 2016; GRAU-ABEROLA et al., 2010; SCHUSTER; DIAS; BATISTELLA, 2015). Nessa perspectiva, quando os estressores ocorrem além da capacidade de suporte do organismo, eles provocam consequências prejudiciais ao corpo e à mente, comprometendo a satisfação com o trabalho (LUO et al., 2016) e a qualidade de vida do trabalhador (LIPP, 1996; ROUXEL; MICHINOV; DODELER, 2016).

O estresse pode ser conceituado como “uma resposta adaptativa percebida como um desafio ou ameaça ao bem-estar pessoal” (MSHANE; GLINOW, 2013, p. 83), ou “a sensação de tensão que ocorre quando uma pessoa avalia que uma situação está perto de exceder sua capacidade de lidar com ela, em consequência, colocará em risco seu bem-estar” (HITT; MILLER; COLELLA, 2013, p. 196). Nesse sentido, a conceituação de estresse associa-se eminentemente à compreensão de ameaças e à percepção de bem-estar do indivíduo. O estresse ocupacional, por sua vez, refere-se, nesse contexto, ao conjunto de atividades desempenhadas pelo trabalhador e à sua capacidade de resistir ao ambiente, esforço, tensão, falta de autonomia e sobrecarga de trabalho (GOMES, 2015).

Luo et al. (2016) destacam que níveis adequados de estresse são importantes para a vida humana, pois fazem com que os indivíduos reajam para superar desafios. Assim, o estresse baixo e moderado é saudável, uma vez que leva o indivíduo a mudar de posição e agir. Esse tipo de estresse é denominado de eustresse. Contudo, a

capacidade de lidar com o estresse é eminentemente pessoal e cada indivíduo apresenta diferentes níveis de resistência a ele (ROUXEL; MICHINOV; DODELER, 2016). Assim, nas situações em que as exigências são elevadas, superiores às capacidades de reação dos organismos, são desencadeadas reações que levam ao adoecimento - é o distresse. Observa-se que o estresse tem efeito acumulativo, assim pode levar à exaustão, que é uma das dimensões da síndrome de burnout (MSHANE; GLINOW, 2013).

No contexto de estresse elevado, a síndrome de burnout resulta de sucessivas tentativas de enfrentamento sem sucesso (TRINDADE et al., 2010). Isso ocorre, em grande parte, pela incapacidade de o trabalhador controlar o resultado de seu trabalho, uma vez que ele sozinho não tem garantia de sucesso, ou o controle da situação (TRIGO; TENG; HALLAR, 2007). Assim, ao considerar a principal diferença entre a síndrome de burnout e o estresse organizacional sob a ótica de seus efeitos nos trabalhadores, observa-se que na síndrome de burnout ocorre um processo de despersonalização e uma postura de cinismo para com às pessoas que convivem com os acometidos pela síndrome. Lee et al. (2016) reforçam que a despersonalização é um mecanismo que ajuda o indivíduo a lidar com o esgotamento emocional.

3 METODOLOGIA

O percurso metodológico da pesquisa, segundo Gil (2014), foi classificado, quanto ao nível, como descritivo, delineado na forma de survey, com abordagem transversal *ex-post-facto* e tratamento de dados quantitativo. A amostragem foi não probabilística intencional (Gil, 2014) e obteve a participação de 122 entrevistados. Os entrevistados convidados aceitaram voluntariamente participar da pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Singh (2016) destaca que as profissões com maior contato com pessoas são as mais suscetíveis ao desenvolvimento da síndrome de burnout, opinião compartilhada por outros pesquisadores como García-Campayo et al. (2016), Valente et al. (2016) e Rouxel, Michinov e Dodeler (2016).

A abrangência da amostra envolveu trabalhadores de terra, sediados no Aeroporto Internacional de Val-de-Cans, em Belém do Pará, que mantinham contato

com o público. Segundo a INFRAERO (2016), o aeroporto tem aproximadamente 2.990 trabalhadores fixos, que representaram a população estimada da pesquisa. Contudo, nem todos têm contato com o público. Assim, o delineamento da intencionalidade na seleção da amostra teve como elos (1) exercer atividades laborais regulares no aeroporto e (2) manter o contato com o público, indiferentemente se o entrevistado atuasse na área pública ou privada, ou em atividade meio ou fim.

Val-de-Cans é o maior aeroporto da região norte do Brasil, ocupando o nono lugar nacional em embarques domésticos. No ano de 2015, ele concentrou 27% de todas as decolagens e transportou 29,83% dos passageiros da região Norte (ANAC, 2016). Localizado a 12 km da cidade de Belém do Pará, capital do estado, o aeroporto tem capacidade de atender 7,7 milhões de pessoas por ano, atualmente opera com oito companhias aéreas e 144 voos diários nacionais e internacionais e movimenta, em média, 67.940 kg de cargas e 10.320 passageiros por dia (INFRAERO, 2016). Sua denominação tem origem na região de sua construção, um antigo quilombo ocupado por negros idosos alforriados ou foragidos. A construção do aeroporto ocorreu na década de 1930 e, durante a Segunda Guerra Mundial, foi um importante entreposto de abastecimento dos aviões militares que saíam dos Estados Unidos e do Canadá rumo ao norte do continente africano e europeu (INFRAERO, 2016).

A investigação da síndrome de burnout no aeroporto utilizou o questionário como estratégia de coleta de dados. O instrumento selecionado foi o *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS), caracterizado por ser a versão mais genérica do questionário, ele reúne 16 afirmativas em três dimensões da síndrome, que são: exaustão emocional (EE), com seis afirmativas; cinismo (CI), com quatro afirmativas; e eficácia profissional (EP), com seis afirmativas (MASLACH; JACKSON, 1981; MASLACH; SCHAUELI; LEITER, 2001). Esse instrumento é o mais utilizado nas pesquisas para identificar a síndrome de burnout (DÁVILA; NEVADO, 2016). As respostas ao questionário são em escala itemizada de Lickert, com sete opções de respostas, estendendo-se desde zero (0) para nunca ocorre, até seis (6) para ocorre todos os dias (SCHAUFELI; GREENGLASS, 2001). A utilização da escala de Lickert possibilita medir a intensidade de concordância ou discordância do entrevistado perante a afirmativa investigada. Completou o questionário uma seção que reuniu

informações sociodemográficas dos entrevistados e utilizou respostas de múltipla escolha e dicotômicas.

Os parâmetros para identificar a síndrome, sua intensidade e características não são consensuais entre os pesquisadores (GONÇALVES et al., 2011). A interpretação da escala de Lickert no MBI-GS mostra que as concentrações de respostas nos estratos mais elevados da escala indicam presença da síndrome, especialmente quanto à exaustão emocional, cinismo e ausência quanto à eficácia profissional. Merece destaque que a dimensão eficácia profissional deve ser interpretada em ordem inversa, assim o estrato inferior da escala revela presença da síndrome, enquanto o superior, ausência.

Neste estudo, foi utilizado o critério proposto por Mclaurine (2008) para identificar e caracterizar a síndrome. Assim, na avaliação geral, médias inferiores a 1,33 revelam baixa intensidade ou ausência da síndrome, médias entre 1,34 e 2,43, intensidade moderada, e acima de 2,43, alta presença da síndrome. Quanto às dimensões exaustão emocional, cinismo e eficácia profissional, Mclaurine (2008) destaca que, para exaustão emocional, intensidade baixa ou ausência ocorre com médias menores que 2,00, moderada, entre 2,10 e 3,19, e alta, acima de 3,20; para cinismo, médias de referência menores que 1,00 revelam baixo cinismo, entre 1,01 e 2,10, moderado, e acima de 2,10 revelam alto cinismo. Quanto à eficácia profissional, valores abaixo de 4,00 mostram baixa eficácia, entre 4,01 e 4,99, moderada eficácia, e acima de 5,00 mostram elevada eficácia. Valores baixos de eficácia profissional são indicativos de presença da síndrome.

Os valores de referência utilizados por Maclaurine (2008) serviram de base para a interpretação dos resultados do tratamento descritivo, que utilizou as técnicas de distribuição de frequência, média e desvio padrão, tanto para caracterizar os entrevistados, quanto para avaliação geral da síndrome e, posteriormente, nas diferenças entre grupos de entrevistados. Feita a investigação descritiva, o tratamento de dados mensurou a consistência interna do instrumento de coleta de dados e suas dimensões, tendo utilizado, para tanto, o coeficiente Alpha de Cronbach. Os resultados revelaram índices adequados de fidedignidade.

Na terceira fase do tratamento de dados, foi utilizada a técnica de análise de agrupamentos para identificar subgrupos e assim reunir indivíduos com características

semelhantes da síndrome e, com isso, separar a amostra quanto à ocorrência da síndrome. Os grupos resultantes dessa etapa foram testados com o Teste T para amostras independentes e revelaram diferenças significativas entre eles. Na última fase do tratamento de dados, foram utilizadas técnicas inferenciais paramétricas (Teste T) e não paramétricas (Mann-Whitney e Kruskal-Wallis) para identificar as características sociodemográficas que diferenciavam os grupos. Esses procedimentos possibilitaram testar as hipóteses do Quadro 1, ao nível de significância de 5%.

Quadro 1 – Hipóteses em investigação.

Hipótese	Afirmativa de teste
H0 ₁	Não há evidências da ocorrência da síndrome de burnout entre os trabalhadores do aeroporto internacional de Val-de-Cans em Belém do Pará, Brasil.
H0 ₂	Não há evidências que permitam afirmar que a síndrome de burnout ocorra com maior frequência entre mulheres do que entre homens.
H0 ₃	Não há evidências que permitam afirmar que a síndrome de burnout ocorra com maior frequência entre servidores da iniciativa privada do que entre servidores públicos.
H0 ₄	Não há evidências que permitam afirmar que a síndrome de burnout ocorra com maior frequência entre os profissionais mais jovens do que entre os mais velhos.
H0 ₅	Não há evidências significativas de que a síndrome de burnout ocorra com maior frequência entre profissionais com menor experiência profissional do que entre profissionais mais experientes

Fonte: elaborado pelos autores (2017).

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Os profissionais que trabalhavam no aeroporto e participaram da pesquisa eram, em sua maioria, homens, 58,2% (71). Quanto ao estado civil, houve predominância de pessoas casadas, com 54,9% (67) posicionadas nesse estrado, pais em 61,5% (75) das observações. A escolaridade foi elevada, 84,4% (103) dos entrevistados tinham curso superior e 23,8% (29) deles eram pós-graduados. Trabalhavam na iniciativa privada 54,9% (67) dos participantes, enquanto os demais 45,1% (55) eram servidores públicos.

A maioria dos entrevistados, 76,2% (93), trabalhava até 40 horas semanais e 38,5% (47) deles alternavam turnos entre dia e noite. Exerciam cargo de chefia 11,5% (14) dos aeroportuários pesquisados, e o gestor com maior número de subordinados

tinha 50 trabalhadores sob seu comando, enquanto o menor tinha apenas 1. Quanto ao contato com o público, 73% (89) optou pelos estratos mais altos da escala, sendo, respectivamente, 18,9% (23) moderado e 54,1% (66) intenso. A renda familiar foi bem distribuída entre as alternativas, com concentração na faixa de 4.862,00 a 9.897,00 reais por mês, opção de 26,2% (32) entrevistados.

A consistência interna do instrumento *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI_GS) e das dimensões foi mensurada pelo coeficiente Alpha de Cronbach, que apresentou valores adequados, segundo os critérios recomendados pela maioria dos pesquisadores (COSTA, 2011; HAIR et al., 2009). A Tabela 1 mostra que a avaliação geral do instrumento obteve $\alpha=0,895$; a dimensão exaustão emocional (EE), $\alpha=0,811$; o cinismo (CI), $\alpha=0,824$; e a eficácia profissional (EP) obteve $\alpha=0,847$. Essas medidas possibilitam afirmar que as variáveis do modelo são fidedignas e medem o que se propõem medir. Assim, a probabilidade de as respostas se repetirem se o mesmo instrumento for aplicado na mesma amostra é elevada.

Tabela 1 – Coeficiente Alpha de Cronbach

Dimensões	Alpha de Cronbach
Avaliação geral burnout*	0,895
Exaustão emocional	0,811
Cinismo	0,824
Eficácia profissional	0,847

*Escala de Eficácia Profissional invertida para o cálculo
Fonte: Pesquisa de campo.

Apesar de não existir um padrão para identificar a síndrome de burnout na organização (GONÇALVES et al., 2011). Em termos gerais, considera-se que a ocorrência de médias mais altas indica maior intensidade, ou presença da síndrome no comportamento do entrevistado, sendo, assim, prejudicial ao indivíduo e à organização. Essa interpretação é válida para a avaliação geral (AGB), exaustão emocional (EE) e cinismo (CI).

Contudo, médias elevadas na eficácia profissional (EP) revelam um aspecto positivo, uma vez que essa dimensão mede o quanto os trabalhadores se consideram capazes de superar desafios cotidianos. Portanto, eficácia profissional (EP) elevada sugere ausência da síndrome, ou que sua evolução não comprometeu o

reconhecimento das próprias capacidades. Entretanto, como destacam García-Campayo et al. (2015), a síndrome se instala de forma progressiva, manifestando-se pouco a pouco, em um processo caracterizado pela lentidão e pela progressividade.

4.1 ANÁLISE DESCRITIVA

Neste estudo, foi adotada como critério de avaliação da presença da síndrome a escala proposta por Mclaurine (2008). Segundo esse critério, ocorre uma atribuição de limites nas médias, válidos tanto para as dimensões, quanto para a avaliação geral. Assim, há possibilidade de posicionar a intensidade das variáveis em alta, moderada e baixa.

Conforme o exposto, em avaliação geral, observa-se na Tabela 2 que a dimensão exaustão emocional (EE) apresentou médias moderadas e altas para cinco (84%) das seis variáveis do modelo. Assim, os profissionais que trabalham no aeroporto manifestaram presença de esgotamento emocional com o trabalho (EE1=2,95±1,88) e de forma mais intensa ao final da jornada de trabalho (EE2=3,14±1,81), cansaço matinal ao ter que enfrentar um novo dia de trabalho (EE3=2,41±1,80), e consideraram que ter que trabalhar o dia todo é uma fonte de estresse (EE4=1,63±1,91). No mesmo sentido, observa-se que eles não desejam ser incomodados durante o trabalho (EE6=2,03±2,30). Contudo, reconhecem que não se sentem acabados pelo trabalho (EE5=1,07±1,54), o que indica uma atenuante para a presença de exaustão emocional (EE) entre esses profissionais. Lee et al. (2016) destacam que a presença de exaustão emocional é o preditivo mais forte da presença da síndrome de burnout.

Tabela 2 – Análise descritiva das variáveis do modelo.

Afirmativas / Frequência		Média	Desvio Padrão	Intensidade
Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.	EE1	2,95	1,88	Moderada
Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho.	EE2	3,14	1,81	Alta
Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.	EE3	2,41	1,80	Moderada

Ocorrência da síndrome de burnout entre aeroportuários: uma investigação multivariada no aeroporto internacional de Val-de-Cans, Belém do Pará, Brasil

Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.	EE4	1,63	1,91	Moderada
Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.	EE5	1,07	1,54	Baixa
Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado.	EE6	2,03	2,30	Moderada
Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que assumi esse cargo.	CI1	0,75	1,61	Baixa
Tornei-me menos entusiasmado com meu trabalho.	CI2	1,15	1,82	Moderada
Tornei-me mais descrente sobre se o meu trabalho contribui para algo.	CI3	0,93	1,69	Baixa
Duvido da importância do meu trabalho.	CI4	0,63	1,50	Baixa
Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.	EP1	5,07	1,49	Alta
Realizei muitas coisas valiosas no meu trabalho.	EP2	5,00	1,38	Alta
Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho	EP3	5,33	1,15	Alta
Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização	EP4	5,35	1,21	Alta
Na minha opinião, sou bom no que faço	EP5	5,39	1,12	Alta
No meu trabalho, me sinto confiante que sou eficiente, capaz de fazer com que as coisas aconteçam	EP6	5,33	1,39	Alta

Fonte: Pesquisa de campo.

Quanto as variáveis que caracterizam a presença de cinismo (CI), diferentemente da exaustão emocional (EE), mostraram baixa intensidade em três (75%) das quatro variáveis que mensuram sua presença entre os entrevistados. A única variável com intensidade moderada foi “tornei-me menos entusiasmado com meu trabalho” (CI2=1,15±1,82). As características da dimensão mostram, em uma perspectiva ampla, que não ocorreu redução do interesse pelo trabalho (CI1=0,75±1,61), nem descrença de sua importância (CI4=0,63±1,50) ou de sua contribuição (CI3=0,93±1,69).

O cinismo, também denominado despersonalização, leva a um distanciamento por parte do prestador dos serviços, que se utiliza de conduta impessoal, insensível e até mesmo hostil e agressiva (DÁVILA; NEVADO, 2016) para com o usuário dos serviços, e isso ocorre mais frequentemente entre profissionais de

carreiras assistência (GÁRCIA-CAMPAYO et al., 2016). Mas uma perspectiva moderna sobre a síndrome ampliou essa compreensão ao observar suas características em diferentes atividades profissionais (GÁRCIA-CAMPAYO et al., 2016), como o mercado financeiro, integrantes do judiciário, entre outras (VALENTE et al., 2016).

A terceira dimensão concentra-se em identificar os efeitos da síndrome na redução da realização profissional e na capacidade de atuar eficientemente na organização e em seu trabalho, representada pela eficácia profissional (PÊGO; PÊGO, 2015). O resultado dessa dimensão entre os entrevistados mostrou médias elevadas em todas as variáveis. Aspecto que, ao considerar a amostra em conjunto, não mostrou evidências de que a exaustão emocional (EE) manifestada pelos entrevistados tenha prejudicado a eficácia profissional (EE).

As médias das respostas revelaram que os trabalhadores são confiantes na sua capacidade de solucionar problemas do trabalho (EP3=5,33±1,15), consideram que sua atuação contribui de fato para a organização (EP4=5,25±1,21), são confiantes de sua efetividade ao conseguir fazer com que as coisas aconteçam na organização (EP6=5,33±1,39), consideram-se bons no que fazem (EP5=5,39±1,12), além de realizarem muitas coisas valiosas no trabalho (EP2=5,00±1,38) e conservarem o entusiasmo pelas realizações no trabalho (EP1=5,07±1,49).

4.2 ANÁLISE DE AGRUPAMENTOS

Após a análise descritiva, foi empregada a análise de agrupamentos para identificar os entrevistados com incidência semelhante da síndrome de burnout. A análise de agrupamentos, também denominada de análise de clusters, é uma técnica exploratória multivariada, selecionada neste estudo por sua especial capacidade de reunir as observações mais parecidas entre si e, assim, identificar e formar grupos que mostrem grande homogeneidade interna e, ao mesmo tempo, sejam heterogêneos entre eles (HAIR et al., 2009; FÁVERO et al., 2009). Desta forma, a utilização da técnica com base nos escores médios das variáveis permitiu agrupar os indivíduos semelhantes quanto à incidência da síndrome, diferenciando-os em grupos.

Com isso, possibilitou separar da amostra os indivíduos que apresentam características comuns quanto à ocorrência da síndrome.

A análise de agrupamentos foi empregada na forma hierárquica aglomerativa. Nessa forma de aplicação, cada indivíduo inicia sozinho e será agrupado àquele que apresentar maior semelhança a ele conforme o cálculo da distância geométrica entre as observações e um algoritmo de aglomeração, previamente estabelecido. Isso posto, foram selecionados a distância Euclidiana ao quadrado e o algoritmo de Ward como parâmetros ao processo de aglomeração. O algoritmo de Ward, segundo Hair et al. (2009), tem como característica principal formar agrupamentos com número de integrantes o mais próximo possível entre eles. Esse procedimento possibilitou reter dois grupos entre os entrevistados: um grupo formado por 71,31% (87) dos entrevistados e outro formado por 28,69% (35).

Uma vez formados, os agrupamentos foram testados com o teste T para amostras independentes. A utilização do teste teve como finalidade (1) identificar as dimensões que mais influenciaram na formação dos grupos e (2) verificar se os grupos foram corretamente classificados. Os resultados, Tabela 3, mostraram que a eficácia profissional (EP) teve influência pouco superior às demais dimensões para a diferenciação dos grupos ($T_{(121)}=8,283$, sig.<0,01). O Teste T revelou que os dois agrupamentos estavam corretamente classificados, uma vez que todas as dimensões e a avaliação geral resultaram em diferenças significativas a 1% (sig.<0,01).

Tabela 3 – Agrupamentos.

Dimensões	Agrupamentos		Teste F		Teste T		
	Grupo 1 (n=87)	Grupo 2 (n=35)	Valor	Sig.	Valor	Sig.	
Avaliação geral	GB	0,82 (±0,44)	2,59 (±0,93)	23,167	0,000	-10,836	0,000
Exaustão Emocional	E	1,77 (±1,02)	3,44 (±1,29)	4,162	0,044	-7,065	0,000
Cinismo	I	0,26 (±0,43)	2,37 (±1,62)	65,816	0,000	-7,598	0,000
Eficácia Profissional	P	5,70 (±0,34)	4,11 (±1,12)	44,897	0,000	8,283	0,000

Fonte: Pesquisa de campo.

Os dois agrupamentos foram bem diferentes entre si. O Grupo 1 reuniu a maioria dos entrevistados (71,31%) e evidenciou ausência da síndrome. Uma vez que

os escores médios das variáveis foram baixos, tanto para a exaustão emocional ($EE=1,77\pm 1,02$), quanto para a presença de cinismo ($CI=0,26\pm 0,46$), ambas as dimensões obtiveram escores médios abaixo dos valores de referência para Mclaurine (2008); 2,00 para exaustão emocional e 1,00 para cinismo. Já a eficácia profissional ($EP=5,70\pm 0,34$) resultou em valor elevado, superior ao valor de referência para os estratos mais elevados da escala ($>5,00$), reforçando ausência de características da síndrome entre os entrevistados classificados nesse agrupamento.

O Grupo 2, formado por 28,69% (35) da amostra, reuniu indivíduos que apresentam sintomas elevados da presença da síndrome, expressos pelos escores médios, tanto para a avaliação geral da síndrome ($AGB=2,59\pm 0,93$), quanto para as dimensões isoladamente. Assim, os escores foram classificados como elevados para a exaustão emocional ($EE=3,44\pm 1,29$) e cinismo ($CI=2,37\pm 1,62$). Quanto à eficácia profissional ($EE=4,11\pm 1,12$), posicionou-se no estrato moderado (4,04 a 4,99), conforme a classificação de Mclaurine (2008), revelando escore inferior ao Grupo 1 para eficácia profissional.

Os resultados da análise de agrupamentos permitiram constatar que, mesmo dependendo de outros fatores, especialmente infraestrutura e material de trabalho: (1) a presença da síndrome reduz a Eficácia Profissional (EP), comprometendo os resultados organizacionais e reforçando as constatações de diversos estudos (BENEVIDES-PEREIRA, 2003; MASLACH, 2007; TRIGO; TENG; HALLAR, 2007; ROUXEL; MICHINOV; DODELER, 2016, e outros); (2) apesar de o Grupo 2 representar a minoria da amostra, aproximadamente um em cada três entrevistados apresentou presença da síndrome, aspecto alarmante, tanto para a organização, quanto para a saúde do trabalhador, uma vez que a síndrome de burnout tem origem no ambiente laboral (CARLOTTO, 2009), não no indivíduo. Essas evidências reforçam a necessidade de acompanhamento e de planos de intervenção para combate à síndrome (ROUXEL; MICHINOV; DODELER, 2016).

4.3 TESTES DE HIPÓTESES

A Tabela 4 mostra a investigação concernente às diferenças nas características sociodemográficas dos grupos. Desta forma, observa-se que não há

diferenças significativas (sig.<0,05) para a maioria das variáveis investigadas, possibilitando constatar que as eventuais diferenças ocorreram ao acaso. Contudo, a comparação dos grupos quanto ao tempo de serviço, revelou que profissionais com menos anos de trabalho apresentaram intensidade mais elevada da síndrome, com resultados significativos a 5%. Essa constatação vai ao encontro da afirmação de Benevides-Pereira (2002), que observou que profissionais menos experientes lidam com maior dificuldade com o estresse profissional e representam um perfil mais suscetível à ocorrência da síndrome.

Tabela 4 – Características sociodemográficas dos agrupamentos

Variáveis	Grupo 1		Grupo 2		Sig.	Variáveis	Grupo 1		Grupo 2		Sig.
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.			Freq.	Freq.	%		
Sexo						Cargo Chefia					
Masculino	52	60	19	54	0,582	Sim	10	11	4	11	**
Feminino	35	40	16	46		Não	77	89	31	89	
Estado Civil						Horas trabalhadas					
Solteiro	30	34	12	34	0,369	Até 40 h	66	76	27	77	0,882
Casado	51	59	16	46		Acima de 40 h	21	24	8	24	
Separado	6	7	7	20							
Escolaridade						Alterna Turnos					
Médio	13	15	6	17	0,544	Sim	36	41	11	31	0,390
Superior	52	60	22	63		Não	51	59	24	69	
Pós-Graduado	22	25	7	20							
Filhos						Vínculo					
Sim	53	61	22	63	0,843	Empresa privada	45	52	22	63	0,266
Não	34	39	13	37		Serviço público	42	48	13	37	
Idade (anos)						Tempo Trabalho (anos)					
Até 30	20	23	6	17	0,478	Até 15	52	60	28	80	0,022*
Acima de 30	67	77	29	83		Acima de 15	35	40	7	20	

Legenda: *=significativo a 5%; **= não calculado frequência inferior a 5.

Fonte: Pesquisa de campo.

O Quadro 2, sintetiza as hipóteses estabelecidas para a investigação. Destaca-se que das cinco hipóteses propostas no estudo, três foram aceitas, impossibilitando constatar diferenças significativas na ocorrência da síndrome de burnout entre homens e mulheres, trabalhadores da iniciativa privada e servidores públicos e entre profissionais mais jovens e mais idosos. Contudo, ocorreram diferenças significativas para a presença da síndrome no ambiente de trabalho e entre profissionais com menos anos de trabalho.

Quadro 2 – Hipóteses da pesquisa

Hipótese	Descrição	Resultado
H0 ₁	Não há evidências da ocorrência da síndrome de burnout entre os trabalhadores do aeroporto internacional de Val-de-Cans em Belém do Pará, Brasil	Rejeitada
H0 ₂	Não há evidências que permitam afirmar que a síndrome de burnout ocorra com maior frequência entre mulheres do que entre homens.	Aceita
H0 ₃	Não há evidências que permitam afirmar que a síndrome de burnout ocorra com maior frequência entre servidores da iniciativa privada do que entre servidores públicos	Aceita
H0 ₄	Não há evidências que permitam afirmar que a síndrome de burnout ocorra com maior frequência entre profissionais mais jovens do que entre mais velhos	Aceita
H0 ₅	Não há evidências significativas de que a síndrome de burnout ocorra com maior frequência entre profissionais com menor experiência profissional do que em profissionais mais experientes.	Rejeitada

Fonte: Pesquisa de campo.

5 CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi analisar a presença da síndrome de burnout entre os trabalhadores do aeroporto internacional de Val-de-Cans em Belém do Pará, Brasil. A síndrome foi pesquisada nas dimensões exaustão emocional, cinismo e eficácia profissional. Quanto à presença da síndrome, de maneira geral, observou-se na dimensão exaustão emocional, intensidade alta e moderada para as seis variáveis da dimensão, sugerindo presença de esgotamento emocional entre os entrevistados. Nas demais dimensões foi observada baixa incidência para cinismo, que teve alta intensidade apenas na variável que mensura o entusiasmo com o trabalho. Ocorreu também ausência da síndrome na dimensão eficácia profissional, indicando que, mesmo observada a exaustão emocional, ela não comprometeu o sentido do trabalho, nem a confiança dos trabalhadores na capacidade de realizá-lo.

Foram testadas cinco hipóteses, três foram aceitas e duas recusadas. As que foram aceitas não mostraram diferenças significativas entre os grupos pesquisados e, portanto, impossibilitaram afirmar que a síndrome acomete de forma diferente homens e mulheres, servidores públicos e da iniciativa privada e profissionais mais jovens e mais idosos. Quanto às hipóteses recusadas, ocorreram diferenças significativas para presença da síndrome com intensidades diferentes entre profissionais com menor tempo de serviço do que aqueles com mais anos de trabalho, possibilitando constatar

que os menos experientes são mais acometidos por burnout. Quanto à presença da síndrome no aeroporto, a análise de agrupamentos captou a presença de dois grupos de entrevistados, que foram testados e apresentaram diferenças significativas a 1%. No primeiro grupo, em que se posicionou a maioria dos entrevistados, foi evidenciada ausência de burnout, já o segundo grupo, representado pela minoria dos participantes, foi observado sintomas da síndrome. Destaca-se que, esse resultado mostra intensidade elevada da síndrome em aproximadamente um de cada três trabalhadores, aspecto que recomenda o aprofundamento dos estudos.

Ao considerar que a síndrome de burnout pode se expandir no ambiente de trabalho e causar consequências graves para o indivíduo, incluindo tantos problemas físicos quanto mentais, para a organização, ela pode causar perda de produtividade, despesas com pessoal e a própria diminuição da qualidade dos serviços. Desta forma, sugere-se a criação em estratégias organizacionais que promovam redução nos agentes estressores, representados principalmente por aspectos relacionados com a realização de tarefas em si, e comunicação organizacional, de tal forma a reduzir a burocracia, possibilitar maior autonomia no trabalho, evitar mudanças constantes nas normas e procedimentos e, por sua ocorrência, comunicar claramente aos trabalhadores quando ela acontecer. Assim melhorar aspectos que *a priori* podem ser controlados pelas organizações.

Apesar do *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS) ser o principal instrumento para investigação da presença da síndrome de burnout no âmbito organizacional. Destaca-se que, uma limitação deste estudo, pode ser atribuída a utilização de questionários como estratégia de investigação. Uma vez que, apesar de sua grande abrangência e praticidade, os questionários não permitem captar percepções e sentimentos, que são naturalmente aspectos de caráter essencialmente subjetivo. Portanto, não alcançados quando se utiliza o questionário como instrumento de investigação. Para superar essa limitação, uma pesquisa complementar com outras técnicas de coleta de dados poderia contribuir, tanto para a interpretação dos resultados mostrados neste estudo, quanto para a seleção das estratégias mais adequadas de intervenção e combate a síndrome de burnout.

REFERÊNCIAS

ANAC – AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Mercado do transporte aeroportuário**, 2016. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BRASIL. Decreto nº 3048, de 06 de maio de 1999. Aprova o Regulamento da Previdência Social e da outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 1999.

CARLOTTO, M. S. A relação profissional-paciente e a síndrome de burnout. **Revista de Psicologia**, Valinhos, v. XII, n. 17, p. 7-20, 2009.

CARLOTTO, M. S. A síndrome de burnout e o trabalho docente. **Psicologia em estudo**, Maringá, v. 7, n.1, p. 21-29, jan. / jun. 2002.

CODO, W.; VASQUES-MENEZES, I. O que é burnout? Em: CODO, W. (Org.), **Educação**: carinho e trabalho. Rio de Janeiro: Vozes, 1999. p. 237-255.

COSTA, E. S.; LEAL, I. P. Estratégias de coping em estudantes do ensino superior. **Análise Psicológica**, Lisboa, v. 2, n. 24, p. 189-199, jan. / mar. 2006.

COSTA, F. J. **Mensuração e desenvolvimento de escalas**. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna, 2011.

DÁVILA, F. A.; NEVADO, N. Validación de burnout screening inventory en personal de formación del área de la salud. **Educación Médica**, Madrid, v. 17, n. 4, p. 158-163, dec. 2016.

FAVERO, L. P.; BELFIORE, P.; SILVA, F. L.; CHAN, B. L. **Análise de dados**: modelagem multivariada para tomada de decisões. São Paulo: Campus, 2009.

FONTE, C. M. S. **Adaptação e validação para português do questionário de Copenhagen Burnout Inventory (CBI)**. 2011. 138 f. Dissertação (Mestrado em Gestão e Economia da Saúde) Universidade de Coimbra. Coimbra, 2011.

FREUDENBERGER, H.J. The staff burn-out syndrome in alternative institutions. **Psychotherapy**: theory, research and practice, Washington, v. 12, n 1, p. 73-82, jan. 1975.

FREUDENBERGER, H.J. The staff burn-out. **Journal of Social Issues**, Malden, v. 30, n. 1, p. 159-165, jan. 1974.

GÁRCIA-CAMPAYO, J.; PUEBLA-GUEDA, M.; HERRERA-MERCADAL, P.; DAUDÉN, E. Desmotivación del personal sanitario y síndrome de burnout. Control de las situaciones de tensión. La importância del trabajo em equipo. **Actas Dermosifiliográficas**, Madri, v. 107, n. 5, p. 400-406, jun. 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2014.

GOMES, M. A. N. **Modelo integrado de análise de estresse ocupacional e síndrome de Burnout**: um estudo com professores universitários. 2015. 226f. Tese (Doutorado em Administração) – Centro de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

GONÇALVES, T. B.; LEITAO, A. K. R.; BOTELHO, B. S.; MARQUES, R. A. C. C.; HOSOUME, V. S. N.; NEDER, P. R. B. Prevalência de síndrome de burnout em professores médicos de uma unidade pública em Belém do Pará. **Revista Brasileira de Medicina no Trabalho**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 1-6, jul./ dez. 2011

GRAU-ALBEROLA, E.; GIL-MONTE, P. R.; GARCIA-JUESAS J. A.; FIGUEIREDO-FERRAZ, H. Incidence of burnout in Spanish nursing professionals: a longitudinal study. **International Journal of nursing studies**, Oxford, v. 47, n. 8, p. 1013-1020, jan. 2010.

HAIR JUNIOR; J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HITT, M.A.; MILLER, C.C.; COLLELA, A. **Comportamento organizacional**. São Paulo: LTC, 2013.

INFRAERO – EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA. **Negócios Aeroportuários**: Aeroporto de Val-de Cans, 2016. Disponível em: <<http://www.negociosaeroportuarios.com/index.php/aeroportos/2015-08-07-17-49-08/belem-pa-val-de-cans>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

LEE, H. F.; KUO, C.C.; CHIEN, T.W.; WANG, Y. A meta-analysis of the effects of coping strategies on reducing nurse burnout. **Applied Nursing Research**, Cleveland, v. 31, p. 100-110, Aug. 2016.

LEITER, M. P. Burnout as a developmental process: considerations of models. In: SCHAUFELI, W. B.; MASLACH, C.; MARET, T. **Professional Burnout**: recents development in theory and research. Washington: Taylor & Francis, 1993, p.237-250.

LIPP, M. (org.). **Pesquisas sobre stress no Brasil**. Campinas: Papyrus, 1996.

LUO, H.; YANG, H.; XU, X.; YUN, L.; CHEN, R.; CHEN, Y.; XU, L.; LIU, L.; LIANG, H. ZHUANG, Y.; HONG, L.; CHEN, L.; YANG, J.; TANG, H. Relationship between occupational stress and job burnout among rural-to-urban migrant workers in Dongguan, China: a cross-sectional study. **BMJ OPEN**, Londres, v. 6, n. 8, p. 1-8, jul. 2016.

MASLACH, C. Entendendo o Burnout. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2007.

MASLACH, C. **Maslach burnout inventory manual**. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, Sussex, v. 2, n. 2, p. 99-113, apr. 1981

MASLACH, C; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M, P. Job burnout. **Annual Review Psychology**, Palo Alto, v. 52, p. 397-422, feb. 2001.

MATTOS, C.A.C.; VIDAL, J. P.; LIRA, M. S.; COSTA, N. L.; ABUD, G. M. B. Satisfação e trabalho na administração pública federal: uma investigação entre servidores do ensino superior. **Revista Cereus**, v. 9, n. 1, p. 57-75, jan. / abr. 2017.

MCKINSEY & COMPANY. **Estudo do Setor de Transporte Aéreo do Brasil: Relatório Consolidado**. Rio de Janeiro. 2010. Disponível em <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/empresa/pesquisa/chamada3/relatorio_consolidado.pdf. > Acesso em: 15 nov. 2016.

McLAURINE, W. D. A Correlational a study of job burnout and organizational commitment among correctional officers. **School of Psychology**: Capella University 2008.

MCSHANE; S.L.; GLINOW, M.A.V. **Comportamento organizacional**. Porto Alegre: AMGH, 2013.

MORENO-JIMENEZ, B. Olvido y recuperación de los factores psicosociales en la salud laboral. **Editorial dos Archivos de Prevención de Riesgos Laborales**, Madri, v. 3, n. 1, p. 3-4, ene./mar. 2000.

PÊGO, F. P. L; PÊGO, D. R. Síndrome de burnout. **Revista Brasileira de Medicina no Trabalho**, São Paulo, n. 14, v. 2, p. 171-176, jul. / dez. 2016.

ROUXEL, G.; MICHINOV, E.; DODELER, V. The influence of work characteristics, emotional display rules and affectivity on burnout and job satisfaction: a survey among geriatric care workers. **International Journal of Nursing Studies**, London, v. 62, p. 81-89, out. 2016.

SCHAUFELI, W. B.; GREENGLASS, E. R. Introduction to special issue on burnout and health. **Psychology & Health**, Washington. v. 16, n.5, p. 501-510, set. 2001.

SCHAUFELI, W. Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, Madrid, v. 15, n. 2, p. 147-171, may. / ago. 1999.

SCHUSTER, M. S., DIAS, V. V., BATTISTELA, L. F. Burnout do Ambiente de Ensino: um estudo Cross-Sectional. **Revista Unifamma**, Maringá, n. 2. v. 14, jul. / dez. 2015.

SINGH, P.; AULAK, D.S.; MANGAT, S.S.; AULAK, M.S. Sistematic review: factors contributing to burnout in dentistry. **Occupational Medicine**, Oxford, n. 66, v. 1, p. 27-30, out. 2015.

TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAR, J. E. C. Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista de Psiquiatria Clínica**, São Paulo, n. 34, v. 5, p, 223-233, set. / out. 2007.

TRINDADE, L.L.; LAUTERT, L.; BECK, C. L. C.; AMESTOY, S.C.; PIRES, D.E.P. Estresse e síndrome de burnout entre trabalhadores da equipe Saúde da Família. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 23, n. 5, p. 684-689, set. / out. 2010.

VALENTE, M. S. S.; LOPES, C. S.; PASTOR-VALERO, M.; MENEZES, P. R.; Psychosocial work conditions an burnout among brazilian bank employees: A cross-sectional study. **Journal of the Annals of Occupational Hygiene**, London, v. 60, n. 5, p. 567-580, jun. 2016.

YOSIMOTO, V.; CHAMBARELLI, R.; MATTOS, B.; OLIVEIRA, P.; CAMACHO, F.; PINTO, H. A lógica atual do setor aeroportuário brasileiro. **Revista do BNDES**, Rio de Janeiro, n. 45, p. 243-292, jun. 2016.

YOUNG, S. B.; WELLS, A. T. **Aeroportos: planejamento e gestão**. Porto Alegre: Bookman: 2014.