

SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO COM PEQUENAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE TURISMO RODOVIÁRIO NA REGIÃO DE CONTAGEM-MG

BURNOUT SYNDROME: A STUDY WITH SMALL TOURISM ROAD TRANSPORT COMPANIES IN THE REGION OF CONTAGEM-MG

Margaret de Oliveira LOPES

Faculdade Novos Horizontes – MG – Brasil
margaret@adm.cefetmg.br

Fernando Coutinho GARCIA

Faculdade Novos Horizontes - MG - Brasil
fernandocoutinho@unihorizontes.br

Recebido em 10/2011 – Aprovado em 04/2012

Resumo

Este artigo tem por objetivo identificar e analisar as dimensões e os fatores associados à incidência da síndrome de Burnout em motoristas que atuam em empresas de transporte de turismo rodoviário na cidade de Contagem. Foram pesquisados 32 motoristas em cinco empresas de transporte rodoviários de pequeno e médio porte, a partir de um estudo quantitativo, com característica exploratória e descritiva, mediante a utilização de questionário como técnica para o levantamento de dados. Diversas questões foram formuladas com base no estudo sobre o tema Burnout por Maslach e Jackson (1981), adaptado com base na pesquisa realizada por Codo (1999). Observa-se nos resultados, a incidência da síndrome nos profissionais de transporte de turismo, e o fator do Burnout que mais impactou nos profissionais pesquisados, foi o cansaço no final da jornada do trabalho, o que permeia esta classe profissional.

Palavras-Chave: Burnout – transporte - motoristas de ônibus - turismo

Abstract

This article aims to identify and analyze the dimensions and factors associated with incidence of Burnout syndrome in drivers who work in tourism transport companies in the city of Contagem. We surveyed 32 drivers in five companies of road transport of small and medium businesses, from a quantitative study, with characteristic exploratory and descriptive, using a questionnaire as a technique for data collection. Several questions were formulated based on the study on the theme Burnout by Maslach and Jackson (1981), adapted based on research by Codo (1999). It is observed in the results, the incidence of the syndrome in the transportation professionals of tourism, and the factor of Burnout that most impacted the professionals surveyed, was tired at the end of the days of work, which permeates this profession.

Keywords: *Burnout – transport - bus drivers - tourism*

1 INTRODUÇÃO

Em 1974 o termo Burnout foi retomado por Herbert Freudenberger, médico psicanalista, que descreveu o fenômeno como um sentimento de fracasso e exaustão causado por um excessivo desgaste de energia e recursos. Complementou seus estudos entre 1975 e 1977, incluindo em sua definição comportamentos de fadiga, depressão, irritabilidade, aborrecimento, perda de motivação, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade (Freudenberger, 1974; França, 1987; Perlman e Hartman, 1982). Freudenberger e Richelson (1980) concluíram que, ao examinarem pessoas com Burnout, percebiam que havia uma combinação de más escolhas e boas intenções.

Burnout é uma expressão originada no idioma inglês, que de acordo com França (1987), significa “queimar-se ou destruir pelo fogo de fora para dentro”; refere-se àquilo que “deixou de

funcionar por absoluta falta de energia”. Para Benevides-Pereira (2002, p. 21), a expressão inglesa foi entendida como o estado daquele “que chegou ao limite por falta de energia, que não tem mais condições de desempenho físico ou mental”.

Maslach e Jackson (1981) desenvolveram o conceito de que a síndrome psicológica de Burnout é definida em resposta a estressores interpessoais crônicos presentes no ambiente de trabalho. Assim, a síndrome, é entendida como um estado mental negativo que é desencadeado pelo indivíduo por um intenso estresse laboral.

Ao analisar este contexto, Morgan (1996, p. 301), afirma que o problema do estresse é uma verdadeira epidemia em nível mundial. Doenças do coração, frequentemente rotuladas como “assassinas de executivos” estão sendo crescentemente consideradas como um problema que afeta as pessoas colocadas em situações de trabalho estressantes. As condições de trabalho de alguém, o seu papel, as suas aspirações de carreira e qualidade do relacionamento no trabalho interagem com a personalidade e influenciam os níveis de estresse pessoal e de bem-estar físico e mental.

Pesquisas foram empreendidas com o propósito de verificar a presença da síndrome em categorias diferentes das tradicionalmente estudadas (BARBOSA, 2001; DOLAN, 1995; EVANS e FISCHER, 1993). Entretanto, os resultados não caminharam para o estabelecimento de um consenso, e, por isso, mais pesquisas devem ser realizadas para esclarecer quais categorias ocupacionais são mais vulneráveis à síndrome (GOMES DE CÁDIZ, SAN JUAN, RIVERO, HERCE e ACHUCARRO, 1997).

Os trabalhadores do transporte rodoviário, mais especificamente, os motoristas de ônibus de turismo, pertencem a uma das categorias

ocupacionais ainda pouco exploradas nos estudos sobre a síndrome de Burnout. Conforme Gianasi e Borges (2009), o excesso de trabalho, a má conservação dos ônibus, a inconveniência de horário, o baixo grau de controle sobre a tarefa, a baixa remuneração, o mau planejamento das vias urbanas, a precariedade da sinalização e da infraestrutura das vias urbanas, a violência urbana, entre outros, são aspectos negativos do ambiente de trabalho dessa categoria. Tudo isso se torna conflitante quando são simultâneos ao apelo de tratar bem o passageiro.

Conforme Câmara (2003), em relação à organização do trabalho, evidencia-se o horário de trabalho estabelecido. O autor constatou que os principais sintomas físicos identificados na pesquisa devido ao estresse foram: sentir dor nas costas e na coluna cervical, dor ou azia no estômago e dor de cabeça. Em relação aos sintomas emocionais identificados, destacaram-se a depressão e irritabilidade.

Diante disso, o objetivo desta pesquisa é identificar e analisar as dimensões e os fatores associados à incidência da síndrome de Burnout em motoristas que atuam em empresas de transporte de turismo rodoviário na cidade de Contagem.

Em decorrência do objetivo anunciado, a presente pesquisa centrou sua atenção nos construtos, a saber: síndrome de Burnout e as dimensões e os fatores associados à incidência da síndrome de Burnout nos profissionais que atuam no setor de transporte de turismo rodoviário na cidade de Contagem.

2 SÍNDROME DE BURNOUT

Com relação às categorias ocupacionais que podem ser vitimadas pela síndrome de Burnout, existem duas posições divergentes na literatura. A

primeira defende que a síndrome ocorre somente em profissionais dos serviços de cuidados humanos. Codo e Menezes (2006) acrescentam que o termo Burnout foi associado a sentimentos de desânimo e apatia, tendo sido identificados em trabalhadores em contato direto com outras pessoas de modo excessivo. Tais profissionais estabelecem uma relação com o usuário que abrange contatos frequentes, intensos e diretos.

A segunda posição defende que a síndrome pode ser desenvolvida em qualquer ocupação que lide com pessoas, independente do tipo de relacionamento entre o profissional e o usuário. Estudos sobre Síndrome têm sido realizados por pesquisadores em populações vinculadas a diversas classes profissionais, como: professores, médicos, dentistas, psicólogos, enfermeiros, agentes penitenciários, comerciários, atendentes públicos, funcionários de departamento de pessoal, telemarketing, advogados, policiais, bombeiros, funcionários controladores de voo e assistentes sociais (HENDRIX, ACEVEDO e HEBERT, 2000; BENEVIDES-PEREIRA, 2002; INOCENTE, 2005).

Para Maslach (2005, p. 41) ocorre uma nova fase, posterior à fase de exaustão, denominada de Burnout, em que o indivíduo encontra-se “além de seus limites e exaustão de recursos físicos e emocionais, onde os indivíduos sentem-se esgotados, sem qualquer fonte de reposição”. Em sua tradução literal do inglês, Burnout quer dizer “queimar até o fim”. Ainda para (Maslach, 2005), o Burnout se caracteriza por “uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos”.

Os principais sintomas do Burnout se caracterizam pelas seguintes reações: exaustão avassaladora, sensações de ceticismo e desligamento do trabalho, como também uma sensação de ineficácia e de falta de realização. No

Burnout, “a ênfase tem sido colocada mais no processo de erosão psicológica e nas consequências psicológicas e sociais desta exposição crônica, e não apenas nas físicas” (MASLACH, 2005, p. 42).

Para Gil-Monte e Peiró (1997), a definição de maior aceitação é a de Maslach e Jackson (1981), segundo a qual, a síndrome é caracterizada por sentimentos de exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal no trabalho.

A Exaustão Emocional é caracterizada por um sentimento muito forte de tensão emocional que produz uma sensação de falta de energia e de recursos emocionais próprios para lidar com as rotinas da prática profissional. Essa tensão representa o aspecto de estresse individual da síndrome (MASLACH, 1993; MASLACH e COLS, 2001).

A Despersonalização, por sua vez, é o resultado do desenvolvimento de atitudes negativas de dureza e de distanciamento dos profissionais em relação às pessoas que se beneficiam dos seus serviços. Essa dimensão representa o aspecto interpessoal da síndrome (MASLACH, 1993; MASLACH e COLS, 2001).

Por último, a Diminuição da Realização Pessoal, que se refere ao aspecto de auto-avaliação do Burnout, trata-se, portanto, de uma síndrome na qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas não lhe importam mais e qualquer esforço lhe parece inútil. Está associada ao sentimento de incompetência no trabalho (MASLACH, 1993; MASLACH e COLS, 2001).

As definições que compõem o construto da síndrome de Burnout podem apresentar-se, sob duas perspectivas conforme Gil-Monte e Peiró, (1997), a clínica e a psicossocial. A primeira (década de 70) caracterizou a fase inicial das

pesquisas sobre o assunto, a chamada fase exploratória. A segunda caracterizou, em década posterior, a chamada fase empírica. Na concepção clínica, o foco está voltado para aspectos individuais, como experiências de esgotamento, decepção e perda de interesse pelas atividades relacionadas ao trabalho FREUDENBERGER, (1974).

Do ponto de vista psicossocial, alguns autores recentemente vêm focalizando mais os elementos do ambiente de trabalho (fontes de desgaste físico e emocional) como desencadeadores da síndrome. Conforme a concepção psicossocial de Maslach e Jackson, (1981; Maslach e Leiter, 1999; Maslach e Cols, 2001) a síndrome de Burnout é um processo, no qual os aspectos individuais são associados à influência do meio e ambos contribuem para o desenvolvimento da síndrome. Quando as empresas não oferecem as condições necessárias para a execução das atividades ocupacionais, elas estão contribuindo para gerar estresse e desencadear processos que comprometem o bem estar psíquico do trabalhador. A síndrome de Burnout pode ser apontada como um desses processos.

A profissão do motorista de ônibus, exposto as situações de tensão e violência, encontra-se entre as mais estressantes. O nível de reclamações de passageiros e a elevada participação de motoristas de ônibus em acidentes de trânsito podem ser indicadores de problemas na situação de trabalho desses profissionais (MENDES, 2000).

Cabe a cada trabalhador ‘conviver’ e dar vazão a estas tensões. Contudo, condições adversas na organização, nas relações ou no ambiente de trabalho, dificultam essas alternativas. A falta de recursos internos ou externos de enfrentamento desses problemas leva ao cansaço e desistência simbólica como saída. Ou seja, “o Burnout passa a ser uma boa alternativa, embora traga

sofrimento e gere consequências para a vida profissional e pessoal” (VASQUES – MENEZES, In: CODO (Org.), 2004, p. 37).

3 METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado nesta vivência foi um estudo de caráter exploratório descritivo com abordagem quantitativa, que empiricamente investigou a dimensão da síndrome de Burnout estabelecidos entre os motoristas e as unidades de análise deste estudo que constituíram de observação as PAM's (pequenas e médias) empresas, unidades de análise compostas por cinco empresas de transporte de turismo localizadas na cidade de Contagem, região metropolitana de Belo Horizonte, MG, responsável por transportar passageiros pela vida da comunidade, medindo e quantificando estatisticamente os resultados obtidos (YIN, 2001; VERGARA, 2009).

Possui caráter descritivo por objetivar a descrição da síndrome de Burnout que apresentam início, meio e fim em se tratando o tempo de trabalho dos professores na Instituição. Segundo Triviños (1987), o estudo descritivo apresentou com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade. Esta investigação também se caracterizou como exploratória, uma vez que se inspirou no instrumento elaborado e aplicado por Maslach et al. (1997), o “Maslach Burnout Inventory” (MBI). Trata-se de um questionário autoaplicável constituído por três subescalas: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho, complementado por variáveis demográficas e ocupacionais.

Para analisar o estudo da síndrome de Burnout e suas dimensões no que se refere aos dados quantitativos, foram utilizadas a estatística univariada e a bivariada. A estatística univariada

empregou: distribuição de frequência, medidas de posição (média, mediana e percentis P25 e P75) e medida de dispersão (desvio padrão) para a apresentação e descrição de todas as variáveis pertinentes ao Burnout. Já a estatística bivariada envolveu a correlação de dados demográficos e ocupacionais com as variáveis designadoras de Burnout.

Nesse caso, testes paramétricos ou não paramétricos foram utilizados, dependendo de como foi à análise de distribuição de normalidade das variáveis (MALHOTRA, 2001). A tabulação contou com a ajuda de uma planilha eletrônica (Excel) e software específico, o Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Análise descritiva dos dados demográficos ocupacionais

O conjunto dos resultados mais expressivos encontrados a respeito dos dados demográficos e ocupacionais evidencia que 100% dos motoristas participantes da pesquisa são do sexo masculino; 34,4% têm idade entre 25 a 30 anos; 46,9% são casados e 28,1% possuem ensino médio completo. Em relação ao tempo de trabalho, 28,1% estão atuando no cargo de 1 a 5 anos e mais da metade dos motoristas, 75,0% trabalham somente em uma empresa. Quanto ao horário de trabalho, praticamente a metade dos motoristas 56,3% trabalham em dois turnos, 72% trabalham de carteira assinada, 78,1% não possuem outro emprego de transporte rodoviário. Em relação ao tempo de trabalho na empresa, 43,8 % dos entrevistados trabalham na empresa entre 1 e 5 anos, sendo que a metade atua como motoristas entre 5 a 19 anos. Pode-se dizer que a maioria dos motoristas entrevistados, 93,8% não pratica trabalho voluntário, 100% não fizeram nenhum

tipo de tratamento médico nos últimos meses e quase todos amostrados, 87,5% não apresentaram dificuldade externa ao trabalho. Em relação às atividades físicas, aproximadamente 56% pratica atividades físicas e 71,9% dos motoristas amostrados, recebem entre R\$1.000,00 a R\$2.000,00.

4.2 Descrição dos fatores da Síndrome de Burnout

Na parte II do questionário, foram analisadas e comparadas as variáveis presentes no modelo aplicado pela primeira vez por Maslach e Jackson (1981), que para efeito de apresentação, procurou-se agrupar as variáveis em três fatores: Exaustão Emocional, Despersonalização e Baixa Realização Pessoal.

Quanto aos fatores pertencentes ao Burnout e seus respectivos significados, destacam-se as seguintes:

- Exaustão Emocional – resultante da combinação das questões II.1, II.2, II.3, II.6, II.8, II.13, II.14, II.16 e II.20 do questionário;
- Despersonalização – resultante da combinação das questões II. 5, II.10, II.11, II.15 e II.22 do questionário;
- Baixa Realização Pessoal – resultante da combinação das questões II. 4, II.7, II.9, II.12, II.17, II.18, II.19 e II.21 do questionário;

Tendo em vista que o instrumento utilizado para a coleta de dados foi composto basicamente por escalas de resposta do tipo LIKERT de 5 pontos, comparando-se os grupos de faixa etária quanto aos fatores de *Burnout* na amostra total, verificou diferença significativa em relação aos *fatores Exaustão Emocional e Baixa Realização Pessoal*, que apresentou um valor-p de 0.012* e 0.039*. Nestes fatores, os motoristas com mais de 35 anos apresentam maior nível de *Burnout*. O que possivelmente indica que quanto maior a

faixa etária do motorista, mais aumenta o grau da síndrome de Burnout. Em relação ao fator Despersonalização, não foi constatado diferença significativas entre as idades.

Quanto ao estado civil, constatou-se um nível de exaustão emocional maior nos solteiros, com o p-valor foi inferior a 5%, o que evidenciou a preocupação e envolvimento maior dos entrevistados casados. Em relação ao tempo de atuação como motorista, conforme a amostra total verificou a diferença significativa em relação aos *fatores Exaustão Emocional e Despersonalização*, que apresentou um valor-p de 0.029* e 0.038*. Nestes fatores, os indivíduos com mais de 5 anos de atuação como motorista apresenta maior nível de *Burnout* do que os sujeitos com menos de 5 anos, apresentando cansaço e empatia em relação aos passageiros.

No que diz respeito aos fatores de *Burnout* em relação à amostra total, constatou-se uma situação de nível baixo de *Burnout* com os fatores *exaustão emocional e despersonalização* dos informantes, uma vez que os escores obtidos apresentaram uma média entre 1,00 a 2,99. No entanto, ocorreu uma situação de nível mediano de *Burnout* com o fator *baixa realização pessoal no trabalho* dos informantes, uma vez que o escore obtido apresentou uma média entre 3,00 a 3,99 (Tabela 1).

A seguir são apresentados os resultados dos indicadores de cada fator de Burnout dos motoristas da amostra total. Para sintetizar as informações de cada indicador, utilizou-se a média e a mediana como medida de tendência central e para a medida de dispersão utilizou-se o desvio-padrão e intervalo interquartil (e). As Tabelas 2, 3 e 4 mostram os resultados dos fatores exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho, respectivamente.

Tabela 1 - Caracterização da amostra total segundo os fatores de *burnout*.

Burnout	Medidas Descritivas				
	Média	Des.Padr.	P25	Mediana	P75
Exaustão Emocional	2.91	0.66	2.47	3.06	3.33
Despersonalização	2.48	0.56	2.2	2.40	2.95
Baixa Realização Pessoal	3.31	0.71	2.75	3.38	3.94

Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito às variáveis em relação ao fator exaustão emocional para a amostra total, a maioria dos indicadores de exaustão emocional constataram uma situação de nível crítico de Burnout, uma vez que os escores obtidos apresentaram uma mediana de 3,00. Entretanto, um dos indicadores de exaustão emocional constatou uma situação grave de Burnout, mediana de 4,00 (Tabela 2).

Os dados revelaram que os motoristas apresentaram alto nível de Burnout no indicador cansaço no final da jornada de trabalho (Tabela 2).

Tabela 2 - Caracterização da amostra total segundo o fator exaustão emocional

Fator Exaustão Emocional	Medidas Descritivas				
	Média	Des.Padr.	P25	Mediana	P75
Sinto-me cansado(a) ao final da jornada de trabalho.	3.72	0.77	3.00	4.00	4.00
Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.	3.09	1.17	2.00	3.00	4.00
Creio que estou trabalhando em demasia.	3.09	1.00	2.00	3.00	4.00
Meu trabalho deixa-me exausto(a).	3.03	1.18	2.00	3.00	4.00
Sinto-me esgotado(a) emocionalmente devido ao meu trabalho.	2.97	0.82	2.00	3.00	4.00
Trabalhar diretamente com pessoas causa-me estresse.	2.91	1.15	2.00	3.00	4.00
Quando levanto-me pela manhã e vou enfrentar outra jornada de trabalho sinto-me cansado (a).	2.59	0.84	2.00	3.00	3.00
Sinto-me frustrado em meu trabalho.	2.41	1.07	1.00	3.00	3.00
Sinto-me no limite de minhas possibilidades.	2.41	0.95	2.00	2.00	3.00

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 3 - Caracterização da amostra total segundo o fator despersonalização

Fator Despersonalização	Medidas Descritivas				
	Média	Des.Padr.	P25	Mediana	P75
Sinto que os passageiros culpam-me de alguns de seus problemas.	3.06	1.11	2.00	3.00	4.00
Tenho me tornado mais insensível com as pessoas desde que exerço este trabalho.	2.59	0.98	2.00	3.00	3.00
Preocupa-me o fato de que este trabalho esteja me endurecendo emocionalmente.	2.44	1.08	2.00	2.00	3.00
Realmente não me preocupo com o que ocorre com alguns passageiros.	2.44	0.84	2.00	2.00	3.00
Creio que trato alguns passageiros como se fossem objetos impessoais.	1.84	0.92	1.00	2.00	2.00

Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito às variáveis em relação ao fator despersonalização para a amostra total, constatou-se uma situação de nível baixo de Burnout com os indicadores de despersonalização, uma vez que todos os escores obtidos apresentaram uma média entre 1,00 a 2,99, (Tabela 3). Com exceção do indicador Sinto

que os passageiros culpam-me de alguns de seus problemas que apresentou uma situação crítica de Burnout.

No que diz respeito às variáveis em relação ao fator baixa realização pessoal para a amostra total, constatou-se uma situação de nível entre leve e crítico de Burnout com os indicadores de

Tabela 4 - Caracterização da amostra total segundo o fator baixa realização pessoal

Fator Baixa Realização Pessoal	Medidas Descritivas				
	Média	Des.Padr.	P25	Mediana	P75
Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente na vida de outros.	3.88	1.10	4.00	4.00	5.00
Sinto-me com muita vitalidade.	3.88	0.66	4.00	4.00	4.00
Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão.	3.59	1.07	3.00	4.00	4.00
Sinto que sei tratar de forma adequada os problemas emocionais no meu trabalho.	3.31	1.26	2.00	3.00	4.75
Posso entender com facilidade o que sentem meus passageiros.	3.22	1.21	2.00	3.00	4.00
Sinto-me estimulado(a) depois de trabalhar em contato com os passageiros.	2.94	0.98	2.00	3.00	3.00
Posso criar facilmente uma atmosfera relaxada para os meus passageiros.	2.91	1.06	2.00	3.00	4.00
Eu lido eficazmente com os problemas dos passageiros.	2.75	1.22	2.00	2.00	3.00

Fonte: Dados da pesquisa

baixa realização pessoal, uma vez que na maioria dos escores obtidos apresentaram uma mediana entre 3,00 a 4,00 (Tabela 4). Com exceção do indicador Eu lido eficazmente com os problemas dos passageiros que apresentou uma situação de nível elevado de Burnout por parte dos informantes (mediana de 2,00).

4.3 Análise bivariada – fatores de Burnout versus dados demográficos ocupacionais

Comparando-se os grupos de faixa etária quanto aos fatores de Burnout na amostra total, foi verificada diferença significativa em relação aos fatores Exaustão Emocional e Baixa Realização Pessoal, que apresentou um valor-p de 0.012* e 0.039*, respectivamente. Nestes fatores, os

Tabela 5 - Níveis médios dos fatores de burnout na amostra total entre as duas categorias da faixa etária

Burnout	Faixa Etária	Resultados		
		Mediana	P-valor	Conclusão
Exaustão Emocional	Até 35 anos	2.67	0.012*	Mais de 35 > Até 35
	Mais de 35 anos	3.33		
Despersonalização	Até 35 anos	2.40	0.114	Todos iguais
	Mais de 35 anos	2.60		
Baixa Realização Pessoal	Até 35 anos	3.63	0.039*	Mais de 35 < Até 35
	Mais de 35 anos	3.00		

Fonte: Dados da pesquisa

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de Mann-Whitney.

Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

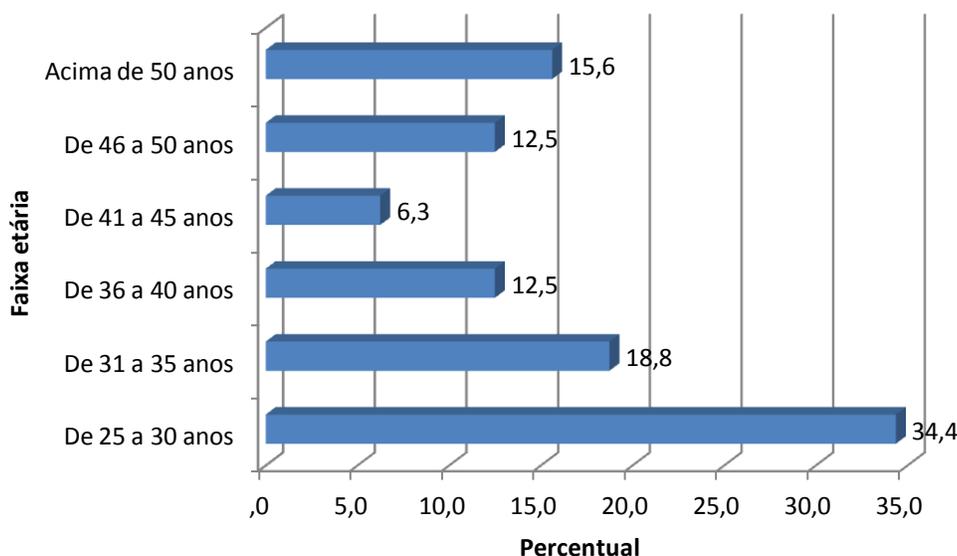


Gráfico 1 - Distribuição da amostra segundo a faixa etária

motoristas com mais de 35 anos apresentam maior nível de Burnout do que os motoristas com idade inferior a 35 anos. Em relação ao fator Despersonalização, não foi constatado diferença significativas entre as idades. Em termos de faixa etária, a maior parte dos motoristas pesquisados tem idade entre 25 a 30 anos (34,4%). Compõem o percentual restante, 18,8% de motoristas com idade de 31 a 35 anos, 12,5% de motoristas com idade de 36 a 40 anos e 15,6% motoristas com

idade acima de 50 anos. Estes resultados podem ser vistos na Tabela 5 e gráfico 1. No que se refere o estado civil, os resultados apontaram valores significativos quanto aos fatores de Burnout, constatou-se que os casados apresentaram um nível maior de exaustão emocional do que os solteiros, pois o p-valor foi inferior a 5%. Estes resultados podem ser vistos na Tabela 6 e gráfico 2.

Tabela 6 - Níveis médios dos fatores de burnout na amostra total entre as duas categorias do estado civil.

Burnout	Estado Civil	Resultados		
		Mediana	P-valor	Conclusão
Exaustão Emocional	Solteiro(a)	2.61	0.004**	Casado > Solteiro
	Casado(a)	3.22		
Despersonalização	Solteiro(a)	2.20	0.126	Todos iguais
	Casado(a)	2.40		
Baixa Realização Pessoal	Solteiro(a)	3.50	0.573	Todos iguais
	Casado(a)	3.38		

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de Mann-Whitney

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Nota: - 5 motoristas foram excluídos desta análise, pois pertencia a outras categorias.

Fonte: Dados da pesquisa

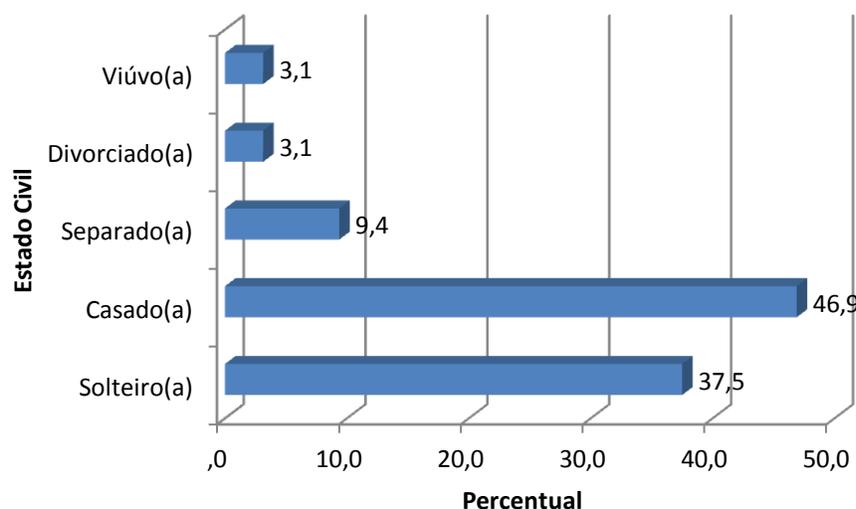


Gráfico 2 - Distribuição da amostra segundo o estado civil

A Tabela 7 e o Gráfico 3 mostram o resultado dos níveis médio dos fatores de Burnout na amostra total entre as duas categorias de tempo de atuação como motorista.

Comparando-se os grupos de tempo de atuação como motorista quanto aos fatores de Burnout na amostra total, conforme se observa na Tabela 9, foi verificada diferença significativa em relação

aos fatores Exaustão Emocional e Despersonalização, que apresentou um valor-p de 0.029* e 0.038*, respectivamente. Nestes fatores, os indivíduos com mais de 5 anos de atuação como motorista apresenta maior nível de Burnout do que os sujeitos com menos de 5 anos que atuação como motorista.

Tabela 7 - Níveis médios dos fatores de burnout na amostra total entre as duas categorias do tempo de atuação como motorist

Burnout	Tempo de atuação como motorista	Resultados		
		Mediana	P-valor	Conclusão
Exaustão Emocional	Até 5 anos	2.56	0.029*	Mais de 5 > Até 5
	Mais de 5 anos	3.22		
Despersonalização	Até 5 anos	2.40	0.038*	Mais de 5 > Até 5
	Mais de 5 anos	2.60		
Baixa Realização Pessoal	Até 5 anos	3.38	0.412	Todos iguais
	Mais de 5 anos	3.13		

Fonte: Dados da pesquisa

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Mann-Whitney*

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

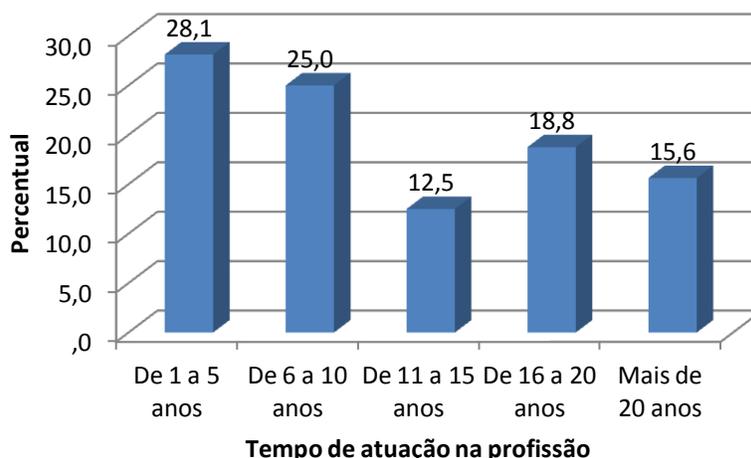


Gráfico 3 - Gráfico de Barras do tempo de atuação, em anos, como motorista

5 CONCLUSÃO

O objetivo central desta pesquisa sobre Burnout consistiu em analisar a existência do desenvolvimento da síndrome de Burnout em 32 motoristas que atuam em cinco empresas de transporte rodoviário de pequeno e médio porte na cidade de Contagem, baseou-se em autores que estudaram várias abordagens como a abordagem clínica e psicossocial, abordagem organizacional, abordagem sócio-histórica e abordagem da psicologia do trabalho e abordagem psicossocial de Maslach e colaboradores.

O estudo foi realizado com motoristas e essa pesquisa apoiou-se no estudo iniciado por Maslach (1976) e Maslach e Jackson (1978), usando o “Maslach Burnout Inventory” (MBI) adaptado por (Codo; Vasques-Menezes, 1999, p. 238) como referência. Trata-se de um questionário autoaplicável constituído por três subescalas: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho, complementado por variáveis demográficas e ocupacionais.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi composto basicamente por escalas de resposta do tipo LIKERT de 5 pontos e mostram os resultados dos três níveis para Exaustão Emocional, Despersonalização e Baixa Realização Pessoal. Considerando a representatividade da amostra de motoristas pesquisada, pode-se deduzir que, em termos demográficos e ocupacionais, todos os motoristas são do sexo masculino; a maioria tem idade de 25 a 30 anos; quase todos são casados e tem grau de escolaridade de nível médio completo, e estão trabalhando de 1 a 5 anos na profissão. A metade trabalha em dois turnos, não possuem outro emprego com carteira assinada, não passam por dificuldades externa ao trabalho e recebem entre R\$1.000,00 a R\$2.000,00.

Conforme Maslach e Jackson (1981), a síndrome de Burnout é definida como a síndrome de exaustão emocional e de cinismo, cuja ocorrência é frequente entre indivíduos que têm elevado contato interpessoal com os receptores do seu trabalho. Os resultados mais significativos da pesquisa revelaram que os motoristas com mais de 35 anos apresentaram maior nível de Burnout, os casados apresentam um nível maior de exaustão emocional do que os solteiros e os motoristas com mais de cinco anos de atuação como motorista apresentaram maior nível de Burnout do que os com menos de cinco anos de atuação. Esta pesquisa apresenta limitações, não obstante todo o cuidado metodológico. Faz-se necessário destacar: a escassez de material teórico e de trabalhos que versem sobre o tema “Burnout ” entre motoristas e empresas onde trabalham; a recusa empresas e dos profissionais do transporte em participar de pesquisas acadêmicas e de contribuir para a realização do trabalho; e o reduzido tempo para a realização da pesquisa em relação ao conteúdo, que poderia ser mais explorado.

Apesar de os resultados serem satisfatórios, recomenda-se, para fins acadêmicos, que este trabalho não se intimide diante da complexidade que envolve o tema “Burnout ”. Sugere-se o desenvolvimento de outros trabalhos sobre esta temática, a partir da utilização de abordagens qualitativas para fins de aprofundamento dos dados, envolvendo a entrevista direta com os profissionais de transporte rodoviários, o que, empiricamente e subjetivamente, embute sentimentos que não foram constatados quando se segue um questionário estruturado com questões prontas.

REFERÊNCIAS

- BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P.; CLÍNICAS DO TRABALHO. Novas Perspectivas para a compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo: Atlas, 2010.
- BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. O estado da Arte do Burnout no Brasil – Conferência no I Seminário Internacional sobre Estresse e Burnout. Curitiba, 2002.
- 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.
- CHERNISS, C. Professional Burnout in Human Service Organizations. New York: Praeger, 1980.
- 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.; MENEZES, I. V. Educar, Educador. In: W. Codo (org.). Educação: carinho e trabalho. Rio de Janeiro: Vozes, p. 37–47. 2006 a.
- CODO, W.; MENEZES, I. V. O que é Burnout?. In: CODO, W. (Org.). Educação: carinho, e trabalho. Burnout: a síndrome da desistência do educador, que pode levar a falência da educação. Petrópolis: Vozes, 1999.
- FRANÇA, H. H; A síndrome de Burnout . In: Revista Brasileira de Medicina, v. 44, p. 197-199, 1987.
- FREUDENBERGER, H. J. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, n. 30, p. 159-165. 1974.
- HENDRIX, A. E.; ACEVEDO, E. O.; HEBERT, E. An examination of stress and Burnout in certified athletic trainers at division I - A universities. *Journal of Athletic training*, v. 2, n. 35, p. 139-144, 2000.
- JASIULIONIS, HUGO. Estudo dos Fatores Associados às Dimensões de Síndrome de Burnout em uma Amostra de Professores de Escolas da Rede Pública Estadual de Ensino da Cidade de Sumaré, São Paulo, Brasil. 2009. 80 fls. Dissertação de Mestrado em (saúde coletiva na área de Epidemiologia), Campinas, UNICAMP, 2009.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, v. 1, n. 52, p. 397-422, 2001.
- MASLACH, C.; LEITER, M. P. Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa. Trad. Martins M. S. Campinas: Papyrus, 1999.
- MASLACH; JACKSON; ACHWAB; The Thruth about Burnout. San Francisco: Jossey – Bass, 1997.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*: ano 2, v. 2, p. 99-113, 1981.
- MINAYO, M. C. S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 5 ed. Hucitec, Rio de Janeiro: Abrasco, 1998.
- ÔNIBUS, o principal modo de transportar pessoas no Brasil. *Revista dos Transportes Públicos*, v. 13, n. 51, p.10-14, 1991. CONGRESSO NACIONAL DE TRANSPORTE PÚBLICO, 8ns para um Brasil urbano. Edição especial apud MENDES, Andréia Lúcia de Aguiar. Situação de trabalho e estresse ocupacional. 2000. 156f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.
- PESSOA, F. L. Vínculos organizacionais: estudo comparativo entre coordenadores e professores da educação básica nas redes pública e particular. 2008. 168 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2008.
- PIMENTA, Selma Garrido (org.). Saberes pedagógicos e atividade docente. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- RAMOS, F.; CASTRO, R.; GALINDO, A.; FERNÁNDEZ, V. M. J. Síndrome de desgaste profissional: Burnout. *Mapfre Medicina*, v. 3, n. 9, p. 189-196, 1998.
- RIVERO, Cléia Maria L.; GALLO, Sílvio (orgs.). A formação de professores na sociedade do conhecimento. São Paulo: Edusc, 2004.
- REIS, E. J. F. B; CARVALHO, F. M.; ARAÚJO, T. M.; PORTO, L. A.; NETO, M. A. S. Trabalho e distúrbios

psiquiátricos em professores da rede municipal de Vitória da Conquista. Caderno de Saúde Pública, v. 5, n. 21, p. 1480-1490. Rio de Janeiro: set-out, 2005.

RICHARDSON, Roberto. Pesquisa Social. 3 ed. São Paulo: Ed. Atlas, 1999.

SCHAUFELI, W. R.; ENZMANN, D. The Burnout Companion to Study & Practice: A Critical Analysis. Philadelphia, Taylor & Francis. 1998.

TAMAYO, A.; MENDES, A. M.; PAZ, M. G. T. Inventário de valores Organizacionais. Revista Estudos em psicologia, v. 2, n. 5, p. 289-317, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v5n2/a02v05n2.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2011.

TAMAYO, M. Relação entre a Síndrome do Burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos em Brasília:1997. Dissertação de Mestrado – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.

VASQUES-MENEZES, I. A contribuição da psicologia clínica na compreensão de Burnout : um estudo com professores. 2005. Tese de Doutorado Universidade de Brasília. Brasília, 2005.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 11ª ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, Robert K. Estudo de Caso Planejamento e Métodos. 4 ed. São Paulo, Editora Bookman, 2010.