



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
Curso de Mestrado Acadêmico em Administração

**SÍNDROME DE *BURNOUT* E JOVENS TRABALHADORES:
Um estudo em Recife – PE**

MARINA BATISTA CHAVES AZEVEDO DE SOUZA

João Pessoa – PB
2016



MARINA BATISTA CHAVES AZEVEDO DE SOUZA

**SÍNDROME DE *BURNOUT* E JOVENS TRABALHADORES:
Um estudo em Recife – PE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA) da Universidade Federal da Paraíba, como parte das exigências do Curso de Mestrado Acadêmico em Administração, para obtenção do título de Mestra em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Diogo Henrique Helal

João Pessoa – PB
2016

|S729s Souza, Marina Batista Chaves Azevedo de.
Síndrome de *burnout* e jovens trabalhadores: um estudo em
Recife – PE / Marina Batista Chaves Azevedo de Souza.-
João Pessoa, 2016.
124 f. : il.-

Orientador: Prof. Dr. Diogo Henrique Helal.
Dissertação (Mestrado) – UFPB/CCSA

1. Administração. 2. *Burnout*. 3. Saúde do Trabalhador.
4. Jovens. 5. Adulto Jovem Comportamento Organizacional.
I. Título.

UFPB/BC

CDU – 658(043)

MARINA BATISTA CHAVES AZEVEDO DE SOUZA

**SÍNDROME DE *BURNOUT* E JOVENS TRABALHADORES:
Um estudo em Recife – PE**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de mestre em Administração no Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba.

Área de Concentração: Administração e Sociedade
Dissertação aprovada em: 17/01/2017

Banca examinadora:



Prof. Dr. Diogo Henrique Helal
Orientador - UFPB



Prof. Dr. Carlos Eduardo Cavalcante
Examinador Interno - UFPB

Profª. Dra. Kely César Martins de Paiva
Examinador Externo - UFMG

*Todos esses que aí estão
atravancando meu caminho,
Eles passarão... Eu passarinho!*
(Mário Quintana)

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar ao meu pai, Marcos Luiz. Pela paciência, por acreditar no meu sonho, respeitando e incentivando minhas decisões sobre carreira, e me fortalecendo diariamente com seus cuidados, para oferecer o melhor que sempre pôde, exercendo esforços diários para que meus desejos pessoais ocorressem.

Em segundo lugar à professora Bárbara Barroso, fonte inspiradora do meu desenvolvimento acadêmico, minha companheira de vida dos momentos ruins e dos maravilhosos, meu apoio emocional e meu anjo protetor e estimulador que sempre deixou claro o quanto sou importante pro mundo, e capaz de vencer cada jornada que me foi traçada durante esse caminho acadêmico que fadiga, é árduo e por muitas vezes solitário.

Ao professor Diogo Helal, pela confiança, pelo modo terno de orientar, e por fazer jus à palavra Doutor e orientador. Para além de todos esses formalismos, obrigada por ser meu amigo, e por compartilhar a vida comigo antes, durante, e após esse processo muitas vezes já bastante doloroso.

A professora Kely Paiva, que tornou possível o sonho dessa pesquisa, e me acolheu tão bondosamente no seu grupo, em seus projetos, sempre com carinho e profissionalismo invejáveis. Ao professor Carlos Eduardo que desde o início lançou seu olhar crítico e construtivo diante do meu trabalho, e acompanhou atenciosamente meu desenvolvimento na temática. Ao colega Jorge Dias, que com seus conhecimentos se mostrava disponível e interessado em contribuir com o desenvolvimento da pesquisa de forma atenciosa e amiga.

Aos meus colegas de turma e a toda equipe do PPGA, que me acolheram. Estes, me ensinaram tanto pela dor quanto pelo amor, que para ser um mestre completo é exigido disposição, compromisso, competência, profissionalismo, ética, e amor à educação de qualidade. Aos entrevistados e integrantes da equipe ESPRO, por abrirem suas portas e entenderem os benefícios da pesquisa acadêmica para o meio social.

Por último mas não menos importante, agradeço à Ana Cristina, Marconi, Hellen, Sérvulo, Fernanda e Alexandra, que durante esses anos colocaram seus ombros a disposição para choros, reclamações, festejos durante às vitórias e risadas mesmo durante os fracassos. Sem vocês, provavelmente a chegada até aqui teria sido incompleta e penosa.

A todos os citados, um obrigada saído de meu coração, por serem e por me tornarem ao mesmo tempo leves, realizada, mais evoluída, e mais forte.

RESUMO

A presente pesquisa, realizou uma análise das dimensões da síndrome de *burnout* referentes ao modelo de Maslach (2003) sobre o fenômeno, a partir da realidade de jovens trabalhadores que realizam cursos de formação profissionalizantes na cidade de Recife/PE. O objetivo da pesquisa versa sobre analisar como se encontram configuradas as dimensões da síndrome de *burnout* discutidas pelo modelo de Maslach (2003), no contexto de jovens trabalhadores. Quanto ao método, o estudo é caracterizado como exploratório e descritivo devido ao objetivo ser relacionado a descrição de características de uma população predeterminada. O estudo consiste em uma pesquisa de campo de abordagem mista, que se utiliza de análises estatísticas descritivas uni e bivariadas para análise de respostas obtidas através do *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, e do método de análise do conteúdo para discutir os dados obtidos através de entrevistas que tiveram suas perguntas baseadas no questionário original de Maslach (2003), sobre o tema, citado anteriormente. Com relação aos resultados provenientes da aplicação do questionário de Maslach (MBI), foram encontradas diferenças de médias entre gênero no componente de exaustão emocional, e diferenças entre a escolaridade da mãe dos jovens, no componente de realização profissional. Já os resultados sobre a análise das entrevistas gravadas, indicaram que a dimensão da realização profissional encontra-se comprometida em nível moderado, a dimensão da despersonalização não se encontra comprometida e a exaustão emocional é presente na rotina de trabalho dos jovens. Sendo assim, apesar de não encontrado o *burnout* propriamente dito, são notáveis os comportamentos de risco e de propensão a síndrome, que vivenciam os jovens. Ainda, têm-se que a presente pesquisa não identificou resultados similares com estudos atuais e mais acessados sobre os temas, o que se manifesta como positivo ao desenvolvimento de novas pesquisas sobre o tema, com vistas a identificar características específicas da população estudada. Os resultados podem indicar a necessidade de intervenção na empresa, com vistas a permitir maior enriquecimento das atividades desenvolvidas pelos jovens trabalhadores, assim como evitar o surgimento de situações que possam levar a sofrimento no trabalho.

Palavras-chave: Administração, *Burnout*, Saúde do Trabalhador, Jovens, Adulto Jovem
Comportamento Organizacional

ABSTRACT

This research carried out an analysis of the burnout syndrome dimensions referring to the Maslach model (2003), and based on the reality of young workers who carry out vocational training courses in the city of Recife / PE. The objective of the research is to analyze how the dimensions of the burnout syndrome discussed by the Maslach model (2003) are established in the context of young workers. Under the aspect of methodology, the study is characterized as exploratory and descriptive because its goal is related to the description of characteristics of a predetermined population. The study consists of a field survey using a uni and bivariate descriptive statistical analyzes to evaluate responses obtained through the Maslach Burnout Inventory (MBI). Moreover, the study explores the content analysis method to discuss data obtained through interviews with questions based on the original questionnaire of Maslach (2003), which was previously mentioned. Regarding the results obtained from the Maslach questionnaire (MBI), gender differences in the emotional exhaustion component were found, as well as differences in the professional achievement component on schooling among young adult's mothers. The analysis results of recorded interviews indicated that the dimension of professional achievement is compromised at a moderate level, the dimension of depersonalization is not compromised, and emotional exhaustion is present in the work routine of young people. Thus, although the burnout syndrome itself has not been found, risky and propensity-to-syndrome behaviors experienced by young people are notable. Still, the present research did not identify similar results with current and more accessible studies on the themes, which is positive for the development of new research on the subject in order to identify specific characteristics of the study population. The results may indicate the need for intervention in the company, in order to allow greater enrichment of the activities developed by young workers, as well as to avoid the emergence of situations that may lead to suffering at work.

Keywords: Administration, Burnout, Worker's Health, Young, Young Adult Organizational Behavior

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Categorias de jovens por atividade	9
Figura 2 – Modelo de Estresse Ocupacional de Cooper, Sloan e William	35
Figura 3 – Resumo da trajetória metodológica de pesquisa	48

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Detalhamento dos objetivos específicos e dos instrumentos utilizados	14
Quadro 2 – Padrões de transição para a vida adulta	26
Quadro 3 – Diferenças entre estresse ocupacional e síndrome de <i>burnout</i>	32
Quadro 4 – Resumo da sintomatologia do <i>burnout</i>	38
Quadro 5 – Resumo esquemático dos mediadores, facilitadores e/ou desencadeadores da síndrome de <i>burnout</i>	39
Quadro 6 – Dimensões e definições acerca das variáveis presentes no modelo multidimensional de burnout proposto por Maslach	40
Quadro 7 – Fases da pesquisa	58
Quadro 8 – Fases da análise de conteúdo	61

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Taxa de desocupação dos jovens por categoria	10
Tabela 2 – Taxa da população em situação de miséria	10
Tabela 3 – Quantidade de estudos por base de dados e termos de busca em português	18
Tabela 4 – Quantidade de estudos por base de dados e termos de busca em inglês	19
Tabela 5 – Perfil da população respondente	65
Tabela 6 – Estatística de confiabilidade (Alfa de Cronbach)	67
Tabela 7 – Teste de KMO e Barlett (Realização profissional)	68
Tabela 8 – Fatorial (Realização profissional)	68
Tabela 9 – Teste de KMO e Barlett (Exaustão Emocional)	69
Tabela 10 – Fatorial (Exaustão Emocional)	69
Tabela 11 – Teste de KMO e Barlett (Despersonalização)	70
Tabela 12 – Fatorial (Despersonalização)	70
Tabela 13 – Dimensões de burnout – Resultados gerais do MBI	71
Tabela 14 – Resultados sobre Realização Profissional	73
Tabela 15 – Realização Profissional/Escolaridade da mãe (diferenças das médias entre grupos).....	74
Tabela 16 – Resultados sobre Exaustão Emocional	75
Tabela 17 – Exaustão Emocional/Gênero (diferenças das médias entre grupos).....	76
Tabela 18 – Resultados sobre Despersonalização	77
Tabela 19 – Resultados sobre realização no trabalho	79
Tabela 20 – Resultados sobre despersonalização ou cinismo	83
Tabela 21 – Resultados gerais sobre exaustão emocional.....	85

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC	Análise do conteúdo
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCS	Centro de Ciências da Saúde
Cebrasse	Central Brasileira do Setor de Serviços
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CID	Código Internacional de Doenças
Espro	Ensino Social Profissionalizante
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INE	Instituto Nacional de Estatística
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
MBI	<i>Maslach Burnout Inventory</i>
MEC	Ministério da Educação
Scielo	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
Sinajuve	Sistema Nacional de Juventude
SM	Salário mínimo
Spell	<i>Scientific Periodicals Eletronic Library</i>
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1 Introdução	8
1.1 Objetivos	13
1.2 Justificativa do Estudo	15
2 Referencial Teórico	22
2.1 O Trabalho de Jovens	22
2.1.1 O trabalho de jovens no contexto brasileiro	25
2.1.2 Jovens aprendizes: aspectos legais sobre a contratação, a jornada de trabalho e as funções dessa condição	29
2.3 Estresse ocupacional, Síndrome de Burnout e suas diferenças	31
2.3.1 Estresse ocupacional: características do fenômeno.....	33
2.3.2 Caracterização da síndrome de <i>burnout</i>	36
2.3.3 Trajetos de pesquisas dispostos em língua portuguesa sobre estresse ocupacional e <i>burnout</i>	42
2.3.4 Estresse ocupacional, <i>burnout</i> e jovens trabalhadores	45
3 Procedimentos Metodológicos	48
3.1 Caracterização da pesquisa	49
3.2 Apresentação do Locus Empírico	50
3.3 Descrição e seleção da amostra	51
3.4 Instrumentos utilizados	52
3.4.1 Inventário de Maslach sobre a <i>síndrome de burnout</i> - <i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	52
3.4.2 Roteiro de identificação do entrevistado	54
3.4.3 Roteiro de perguntas para entrevista	55
3.5 Etapas práticas da pesquisa	57
3.6 Métodos para análise dos dados	58
3.6.1 Procedimentos de análise para os dados quantitativos	58
3.6.2 Procedimentos de análise para os dados qualitativos	60
3.7 Procedimentos éticos da pesquisa	61
4 Análise dos resultados	64
4.1 Análise exploratória dos dados quantitativos	64
4.1.1 Descrição da amostra: análise descritiva do roteiro de identificação do entrevistado	65
4.1.2 Análise de mensuração – análise fatorial do <i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	66
4.1.2.1 Análise de confiabilidade do questionário	67
4.1.2.2 Análise fatorial: componente Realização Profissional (RP).....	68

4.1.2.4 Análise fatorial: componente Exaustão Emocional (EM)	69
4.1.2.3 Análise fatorial: componente Despersonalização (DES).....	70
4.1.3 Análise estatística descritiva do <i>Maslach Burnout Inventory</i> (MBI)	71
4.1.4 Análises adicionais	72
4.2 Análise das entrevistas	79
5 Considerações Finais	89
REFERÊNCIAS	92
APÊNDICES	108
APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido	108
APÊNDICE B – Questionários	110
APÊNDICE C – Entrevista	115
ANEXOS	116
ANEXO A – Parecer substanciado do CEP (Parte I)	116
ANEXO B – Parecer substanciado do CEP (Parte II)	118

1 Introdução

Constanzi (2009) expõe que cerca de dois em cada três jovens estão procurando emprego e que esse é o grupo populacional que mais procura se incorporar no mercado de trabalho pela primeira vez. Entretanto, Silva (2001) afirma que os empresários optam por recrutar adultos em detrimento de jovens, já que os primeiros têm muitas “experiências e hábitos de trabalho mais sedimentados” (SILVA, 2001 *apud* NEVES *et al*, 2015), situação que não favorece os jovens que buscam as primeiras oportunidades de emprego.

A estreita relação que se estabelece entre as características pessoais dos empregados e sua adequação ao trabalho transforma traços como aparência, idade, educação, gênero e raça em potencial produtivo, de tal forma que características e competências individuais são a condição mesma da empregabilidade. O resultado disso é uma forte estratificação do mercado de trabalho, em que os níveis inferiores de emprego, em tempo parcial ou temporário, são preenchidos predominantemente por minorias, mulheres e jovens com baixa escolaridade e, portanto, poucas oportunidades de carreira e mobilidade. (SORJ, 2000, p.30)

Entre os fatores citados por Sorj (2000), compreende-se que a idade é um item analisado quando se vão contratar pessoas para o mercado de trabalho atual. Os jovens com baixa escolaridade, segundo o autor, terminam por se sujeitar aos níveis inferiores de emprego devido à baixa experiência e à alta demanda desse mercado por adultos, o que influencia em uma possível estagnação da carreira e da mobilidade desses jovens no mundo do trabalho.

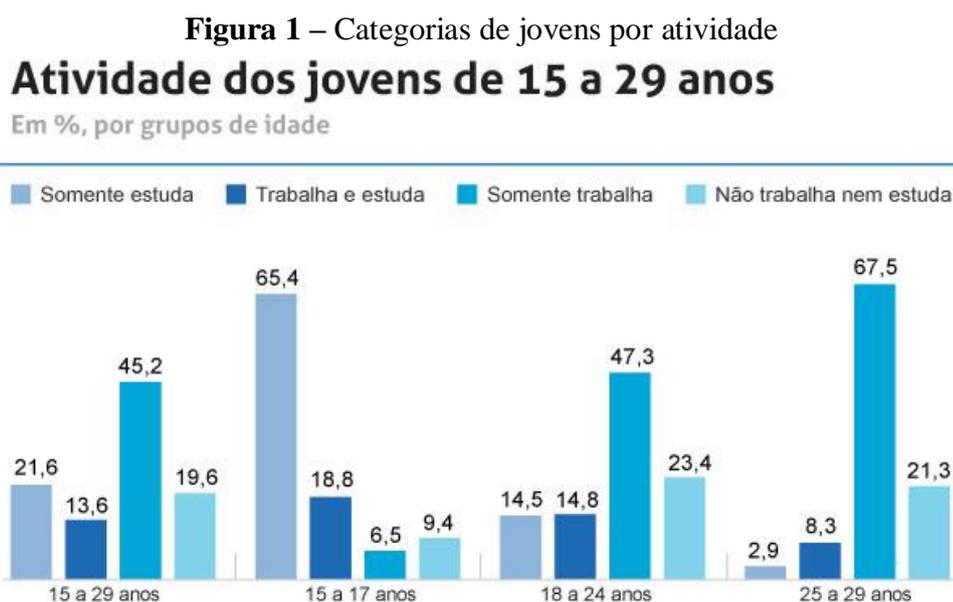
A inserção do jovem no mercado de trabalho atualmente assume também características geracionais, voltadas para o tipo de juventude, que evolui ao longo dos anos, como analisa Leccardi (2005). Esse aspecto demanda a necessidade de diferenciar a visão do que era juventude em tempos passados da visão atual sobre essa fase da vida. A juventude pode ser considerada, sob o ponto de vista de Leccardi (2005), uma posição provisória, em que jovens são socialmente pressionados a construir formas positivas de relação entre seu próprio tempo de vida e o tempo social, que antes eram constituídos pelo entendimento linear de “fazer agora” e colher no futuro.

Agora, em contraponto à ideia linear de juventude, a realização completa dessa linearidade biográfica não é mais a realidade da maioria dos jovens que, nos dias de hoje, buscam, em curto prazo, obter um emprego para satisfazer suas necessidades pessoais, de consumo ou até de construir uma família (LECCARDI, 2005). Além disso, a entrada de jovens no mercado de trabalho é, por si só, uma realidade multifacetada. Guerreiro e Abrantes

(2005), por exemplo, demonstram os diversos motivos e as diversas possibilidades de trajetórias entre a juventude e a idade adulta, que variam dependentemente de classe social e gênero. Essas trajetórias serão abordadas mais adiante.

Entende-se, então, que há diversas possibilidades e motivos relacionados à entrada e à permanência de jovens no mercado de trabalho, característica da modernidade e da biografia individualizada dos jovens atualmente. A busca pela autonomia e pelo desenvolvimento da renda própria e as características peculiares dessa fase da vida podem ser consideradas, por exemplo, como potenciais motivos de escolha por adentrar o mercado de trabalho. Entretanto, esse é um aspecto que pode impulsionar situações conturbadas em ambientes organizacionais. A baixa experiência no mercado de trabalho, a disseminação de uma prolongação nos sistemas educacionais e a insegurança fazem com que os jovens não tenham tempo suficiente de se apropriar do seu trabalho subjetivamente ou de estruturar laços mais amplos e coletivos, realçando o papel passivo que geralmente exercem no mundo do trabalho (PAIVA *et al.*, 2013).

Quanto à entrada desses jovens no mercado de trabalho, pode ocorrer de diversas formas, como mencionado. Adentrando a realidade brasileira, uma dessas possibilidades é a entrada precoce, garantida pela legislação brasileira, de jovens a partir dos 14 anos na categoria de jovem aprendiz. O IBGE divide os jovens em quatro categorias: os que só estudam, os que trabalham e estudam, os que só trabalham e que não trabalham nem estudam.



Fonte: IBGE, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2012

Fonte: IBGE - 2012

Os dados do IBGE de 2012 apresentados acima revelam que 13,6% dos jovens de 15 a 29 anos trabalhavam e estudavam. Esse número aumenta para 18,8%, quando referido a jovens de 15 a 17 anos. Quanto aos jovens que só trabalham, representam 45,2% com idades de 15 a 29 anos.

No que se refere à desocupação dos jovens brasileiros, a figura anterior mostra os altos índices de jovens de 18 a 29 anos, referentes à categoria “não trabalha nem estuda”. De acordo com a PNAD Contínua de 2015, a média de desocupação dos jovens com 18 a 24 anos de idade, por exemplo, corresponde a 17,6% da média de desocupação total da população brasileira. Contudo, com relação a esse assunto, constata-se a peculiaridade dos jovens nordestinos, pois a pesquisa revela que 20,6% da média de desocupação total da população são de jovens e nordestinos.

Tabela 1 – Taxa de desocupação dos jovens por categoria

Maior taxa de desocupação dos jovens	
Média de desocupação total	7,9%
Média de desocupação dos jovens de 18 a 24 anos	17,6%
Média de desocupação dos jovens nordestinos	20,6%

Fonte: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (2015)

Ligado a esse fato, o Censo Demográfico de 2010 indicou que da população jovem (até 19 anos), 50,9% se encontram atualmente em situação de miséria.

Tabela 2 – Taxa da população em situação de miséria

População em situação de miséria	
População brasileira total	8,5%
População parda ou preta	70,8%
População jovem (até 19 anos)	50,9%

Fonte: Censo demográfico (2010)

Além de a população jovem ser a mais atingida pelo desemprego e pela permanência da situação de miséria, como visto nas tabelas 1 e 2, a Região Nordeste tem o menor PIB do Brasil, com maior população em situação de miséria. Com base nisso, infere-se que tal situação contribui para que os jovens nordestinos tenham características próprias em suas relações com o trabalho, como, por exemplo, no que se refere aos motivos por que entram no

mercado e permanecem nele. Esses fatos indicam a incidência de trajetórias precárias de vida, que resultam em subordinação a trabalhos precários ou que estejam disponíveis, e o fato de que esses jovens entram no mundo do trabalho e ali permanecem por necessidade (GUERREIRO; ABRANTES, 2005).

Assim, além desses fatores típicos enfrentados por jovens brasileiros e nordestinos, Bendassolli e Soboll (2011), em análise de pesquisas anteriores, concluíram que os jovens, de maneira geral, são muito frágeis, quando se trata de controlar sua atividade de trabalho, fato que os impede de praticar as ações que viabilizariam o desenvolvimento dos seus papéis de agentes. Negada tal condição, os jovens se inserem em situações de trabalho, na maioria das vezes, de modo hesitante e passivo diante das organizações e das relações que estabelecem. Essa situação se agrava com a permanência por necessidade em tais relações.

Quando o sistema capitalista vigente encoraja a sociedade a buscar a vantagem competitiva, o “vale-tudo pela eficiência” pode fazer com que jovens trabalhadores sejam mais suscetíveis a situações de pressão ou estresse que abalam a psique humana, já que esse público é indicado como mais propenso a ser vítima de circunstâncias opressoras e violentas no trabalho (TUCKER; LOUGHLIN, 2006). Tais situações dão oportunidade para o aparecimento de sofrimentos provenientes do trabalho, que acarretam nas ditas patologias do trabalho.

Estudos internacionais sobre a averiguação de *burnout* em população de jovens trabalhadores de diferentes carreiras constataram que, mesmo com menos tempo de trabalho do que as outras, essas populações se encontram a caminho do desenvolvimento do *burnout* e apresentam, inclusive, em alguns contextos, frequentes estratégias de *coping* (ou defesa) na tentativa de estabelecer um quadro emocional mais favorável e manter o equilíbrio psíquico apesar das situações de trabalho vivenciadas (REINARDY, 2011; GOULD *et al*, 2013; DIFIORI *et al*, 2014).

Ainda nessa perspectiva, pesquisadores brasileiros, como Paiva *et al* (2013) e Bendassolli e Soboll (2011, p.89), consideram que o trabalho de jovens pode ser facilmente caracterizado nos seguintes grupos de patologias possíveis no ambiente de trabalho: a) patologias relacionadas à própria atividade; b) patologias associadas à solidão ou ao sentimento de indeterminação no trabalho; c) patologias associadas aos maus-tratos e à violência no trabalho e d) as patologias de *performance*, consideradas como consequências dos possíveis conflitos provenientes da entrada de sujeitos sem experiência no mercado de trabalho.

Segundo Lhuilier (2009), as patologias da atividade são as de sobrecarga, relacionadas aos sofrimentos músculo-esqueléticos (sobrecarga física), ao estresse ou ao *burnout* (sobrecarga mental). As patologias da solidão ou da indeterminação no trabalho são referentes à individualização dos percursos profissionais, que enfraquecem os coletivos de trabalho, e o sujeito é privado de reconhecer o grupo ou os espaços de debate coletivo sobre os critérios do trabalho, por exemplo. Já as patologias associadas aos maus-tratos dizem respeito a relações de poder, em que o trabalho se torna um jogo de quem tem mais força e provoca sofrimentos como o assédio moral, por exemplo. Por último, as patologias de *performance* são favorecidas quando o indivíduo tem sentimentos de incompetência diante do cenário eficaz e de excelência que o mercado de trabalho impõe.

De acordo com as reflexões anteriores, existem diversas possibilidades de se refletir sobre as subjetividades do trabalho, bem como, diversos modelos teóricos para analisar tais aspectos. sofrimento no trabalho.

Diante disso, especifica-se que este estudo, ao identificar os jovens como grupo de risco para a existência de tais patologias, propõe-se a analisar as patologias da atividade relacionadas ao psiquismo e à subjetividade do sujeito, como, por exemplo, a incidência de estresse ocupacional e de *burnout* nos contextos de trabalho.

Para Zanelli (2010, p.47), “o estresse é amplamente compreendido como uma necessidade de adaptação ou ajustamento de um organismo frente às pressões que o ambiente impõe”, em que pode haver o *eustress* (quando o ajuste ocorre, e o organismo volta a um estado de equilíbrio) ou o *distress* (não há adaptação à (s) demanda (s), e o organismo não retorna ao equilíbrio). Este último tem impactos negativos na saúde física e mental do indivíduo. A síndrome de *burnout* é um fenômeno gradativo ao estresse e pode ser definido como “uma reação prolongada a estressores interpessoais crônicos no trabalho” (MASLACH, 2005, p.3).

Nesse sentido, Tamayo (2008, p.97) afirma que “a tensão (*distress*) decorrente da discrepância entre as fortes motivações do indivíduo e o ambiente de trabalho leva ao *burnout*”. Apesar das consequências negativas do estresse, subentende-se que, com a vivência de situações insatisfatórias no trabalho, o indivíduo pode reagir e transformar o descontrole físico e psíquico em um estado equilibrado. Ao passar por tais situações, não encontre maneiras de estimular o equilíbrio, ele pode passar a desenvolver quadros de *burnout*, o que significa menos expectativa de crescimento organizacional e pessoal além de um elevado grau de exaustão emocional ou de desistência (PAIVA *et al*, 2013).

Em particular, sobre o trabalho de jovens, Paiva (2014) ressalta:

[...] compreendendo-se atitudes e valores particulares desse grupo de trabalhadores, o que eles julgam importante e pelo que trabalham, as organizações podem reavaliar programas de treinamento, desenvolvimento, planos de cargos e carreiras, políticas remuneratórias etc. e promover alterações que possam integrar, mesmo que parcialmente, interesses pessoais e organizacionais (PAIVA, 2014).

A realidade apresentada leva à problemática desta dissertação e demonstra que é importante compreender as características comportamentais que norteiam a atividade de trabalho de jovens, que, diante do que foi dito, apresentam-se como fortes aspirantes à exposição aos riscos ligados a fatores estressantes e que, em longo prazo, resultam na síndrome de *burnout*.

Considerando a contextualização apresentada anteriormente, propõe-se, como problema de pesquisa para orientar este trabalho de dissertação, o seguinte questionamento: Como se encontram configuradas as dimensões da síndrome de *burnout* em jovens trabalhadores alunos de cursos gratuitos ministrados na Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) de Recife/PE?

Para responder à pergunta-problema, situar o leitor na temática da pesquisa e auxiliá-lo na leitura dos resultados, apresentamos, no primeiro capítulo (aspectos introdutórios), os objetivos do trabalho, a justificativa e a relevância do estudo. O segundo capítulo contém o referencial teórico, que se subdivide em dois tópicos maiores e cinco subtópicos, seguidos do capítulo de procedimentos metodológicos, dos resultados, das discussões e das conclusões do estudo.

1.1 Objetivos

Para o desenvolvimento da pesquisa, foram traçados um objetivo geral e cinco específicos. O primeiro – que viabiliza a resposta para a questão-problema supracitada – consiste em analisar como se encontram configuradas as dimensões da síndrome de *burnout* em jovens trabalhadores que fazem cursos gratuitos de formação profissional ministrados na Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) da cidade de Recife/PE, o que inclui as relações com seu trabalho, com a organização onde ele se desenvolve e com as outras pessoas. Quanto aos específicos, foram os seguintes:

Descrever as características sociodemográficas e de trabalho dos jovens trabalhadores abordados, suas características comuns e díspares e suas possíveis conexões com as dimensões da síndrome de *burnout*;

- Mensurar a incidência de *burnout* de acordo com os scores de um questionário validado e específico sobre o tema (*Maslach Burnout Inventory – MBI*);
- Identificar fontes de realização pessoal e profissional no trabalho desses jovens de acordo com o modelo teórico de Maslach (2003);
- Compreender as possíveis razões de exaustão emocional e física de acordo com o modelo teórico de Maslach (2003);
- Analisar os possíveis comportamentos que refletem a despersonalização ou o cinismo no cotidiano laboral dos jovens entrevistados de acordo com o modelo teórico de Maslach (2003).

Esses objetivos foram transcritos para o quadro a seguir (Quadro 2), ressaltando por meio de qual instrumento anteriormente mencionados cada objetivo específico foi respondido. Assim, foi justificada em capítulo posterior a necessidade de usar cada questionário ou roteiro durante a coleta, o que, conseqüentemente, esclarece os paradigmas aos quais os objetivos estão vinculados.

Quadro 1 – Detalhamento dos objetivos específicos e dos instrumentos utilizados

Objetivos específicos	Instrumentos utilizados
Descrever as características sociodemográficas e de trabalho dos jovens trabalhadores abordados, suas características comuns e díspares e suas possíveis conexões com as dimensões da síndrome de <i>burnout</i> ;	Roteiro de identificação do entrevistado: Parte I: Dados sociodemográficos; Parte II: Dados sobre o trabalho
Mensurar a incidência de <i>burnout</i> de acordo com os scores de um questionário validado e específico sobre o tema;	<i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>
Identificar fontes de realização pessoal e profissional no trabalho desses jovens;	Roteiro de perguntas abertas referente à entrevista
Compreender as possíveis razões de exaustão emocional e física;	Roteiro de perguntas abertas referente à entrevista
Analisar os possíveis comportamentos que refletem a despersonalização ou o cinismo no	Roteiro de perguntas abertas referente à entrevista

cotidiano laboral dos jovens entrevistados.	
---	--

Fonte: Dados da pesquisa - 2016

1.2 Justificativa do Estudo

Para responder à problemática da pesquisa, a autora considera como mais adequado, entre os quadros teóricos disponíveis, a utilização do modelo de Maslach (2003), que leva em consideração três dimensões que indicam menos ou mais incidência de *burnout* no comportamento do trabalhador: a exaustão emocional, a existência de despersonalização ou cinismo e a falta de realização no trabalho. Essas dimensões são detalhadas no referencial teórico desta dissertação.

De acordo com pesquisas em portais de periódicos eletrônicos importantes para a área, o referido modelo vem sendo o mais utilizado nas pesquisas mais acessadas e mais relevantes sobre a temática, o que indica que é possível se aprofundar bem mais nos resultados, levando em consideração que o modelo já é bastante explorado e proporciona uma gama interessante de pesquisas que tratam do assunto, já que o caráter exploratório desta pesquisa se dá quanto ao público-alvo, e não, quanto à temática abordada em si. Tais questões serão mais detalhadas na justificativa acadêmico-conceitual e no referencial teórico.

Convém esclarecer que esta dissertação está vinculada a um projeto maior de pesquisa científica, intitulado “Comportamento organizacional: um estudo multitemático com jovens trabalhadores”, coordenado pela Professora Dra. Kely César Martins de Paiva, em parceria com os Professores Dr. Diogo Helal e Dr. Jair Santos. O projeto foi submetido ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CnPQ, Edital Chamada Universal MCTI/CNPq nº 14/2014, e aprovado por esse órgão de fomento, o que demonstra o pertencimento deste estudo a uma agenda mais ampla de pesquisa, reconhecida como significativa pelo referido órgão.

A organização ESPRO de Recife/PE foi escolhida para a coleta dos dados desta dissertação, devido ao seu envolvimento com o projeto mencionado no parágrafo anterior, que já é vinculado a pesquisas desenvolvidas com dados dos ESPRO de Brasília e de Minas Gerais. O ESPRO Recife, atualmente, é a única filial nordestina da organização e que será vinculado às pesquisas do projeto, com o objetivo de resultar em dados interessantes para compor os estudos sobre o assunto na Região Nordeste do Brasil, que apresenta peculiaridades como o notório menor PIB nacional.

Apesar disso, Recife também é importante devido ao seu destaque econômico, porquanto é considerada como a região metropolitana mais rica do Norte e do Nordeste do país, com o oitavo maior PIB do Brasil e a maior renda média mensal domiciliar do Nordeste do país, que apresenta o melhor índice de desenvolvimento humano da referida região e está entre as oito regiões metropolitanas mais populosas do Brasil (IBGE, 2015). A unidade do ESPRO Recife é responsável por atender aos polos regionais de Fortaleza, João Pessoa, Maceió, Recife, Salvador, São Luís, Natal e Teresina.

Além disso, a associação – com uma matriz e oito filiais – é responsável por uma parcela considerável de entrada de jovens no mercado de trabalho. Só em 2010, o ESPRO atendeu a mais de seis mil jovens, 80% dos quais tiveram a oportunidade de se inserir no mercado de trabalho. Atualmente, a associação (sem fins lucrativos) capacita e encaminha para o mundo do trabalho mais de 22 mil jovens em vulnerabilidade social por ano, o que demonstra sua relevância em nível nacional e a possibilidade de alcançar grande número de jovens trabalhadores para o desenvolvimento de pesquisas científicas.

Sobre a população do estudo, como descrito no decorrer deste capítulo, a escolha por investigar a configuração das variáveis de *burnout* nos trabalhadores jovens se justifica, principalmente, porque a literatura os caracteriza como um grupo especial, dotado de idiosincrasias que divergem de trabalhadores de outras faixas etárias (PAIVA *et al*, 2013; BARLING; KELLOWAY; FRONE, 2005; KELLOWAY; BARLING; HURRELL, 2006; LOUGHLIN; LANG, 2005; OLIVEIRA, 2011; PAIVA, 2012; PERRY; PARLAMIS, 2006; POCHMANN, 1998; TUCKER; LOUGHLIN, 2006) e que pertencem a contextos de trabalhos precários, que os aproximam ainda mais de comportamentos que podem se aproximar às variáveis do modelo teórico de *burnout* (PAIVA *et al*, 2013; AMORIM, 2010; CONSTANZI, 2009; LOUGHLIN; LANG, 2005; OLIVEIRA, 2011; PAIVA, 2012; POCHMANN, 1998; TUCKER; LOUGHLIN, 2006; VENCO, 2009).

Considerando que o *burnout* é o último estágio na cadeia de consequências das subjetividades do trabalho, compreende-se a importância de ações preventivas por parte das organizações e do próprio indivíduo que apresenta características referentes às dimensões da síndrome de *burnout*.

A síndrome de *burnout*, que pode ser traduzida como esgotamento mental e/ou físico e social dos indivíduos causado por fatores relacionados ao trabalho, é ainda mais agravante se pensarmos em sua existência no contexto de jovens trabalhadores. É contraditório que a idade cronológica de trabalhadores jovens seja ligada a intensas situações de estresse e fadiga em uma vida de trabalho que ainda é inicial. Para mensuração quantitativa do fenômeno, foi

utilizado o questionário MBI, e um dos motivos de sua escolha se justifica porque o instrumento é responsável por mensurar o *burnout*, de acordo com o modelo teórico de Maslach (2003), e por ser validado nacional e internacionalmente e pode ser utilizado para mensurar o *burnout* em praticamente qualquer contexto de trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Autores como Schaufeli e Greenlass (2001) referem que esse instrumento de pesquisa é o modelo mais utilizado para medir o *burnout*, com um quantitativo de 90% das pesquisas científicas que o utilizam na averiguação do tema. O questionário é uma escala *likert* de 22 variáveis referentes às três dimensões previstas no modelo teórico de *burnout*, segundo Maslach (2003). Além do questionário, foram adicionados instrumentos para averiguar as características sociodemográficas e de trabalho dos jovens e um roteiro de perguntas abertas referentes à parte qualitativa da pesquisa.

Quanto à justificativa desta pesquisa, foi dividida em três grandes grupos: a) justificativa acadêmico-conceitual, que se trata da indicação teórica sobre pesquisas com o tema, o contexto e o público-alvo analisado e seu excesso ou escassez na literatura acadêmica vigente; b) justificativa pragmático-organizacional, que indica de que forma os resultados da pesquisa contribuiriam para o mundo das organizações, e c) justificativa social, que indica o pertencimento do tema a uma agenda nacional relevante ou a uma discussão nacional atual.

No que se refere à justificativa acadêmico-conceitual, autores como Paiva *et al* (2015, p.286) afirmam que “a classe trabalhadora vem sofrendo profundas mutações, tanto nos países centrais como no Brasil, e os contornos desse ‘novo tipo de trabalhador’ devem espelhar um profissional mais ‘polivalente, multifuncional’. Tais transformações geram uma possível sobrecarga e tensão diária devido ao modelo capitalista, valorizado, atualmente, pela sociedade, o que favorece o aparecimento de doenças como a síndrome de *burnout*.”

Também se deve refletir que pesquisas que reúnam o *burnout* e os jovens trabalhadores como temas seriam sugestivas a inferências com outros fenômenos (estresse, tempo, valores organizacionais), o que poderá auxiliar a se construir o conhecimento acadêmico sobre comportamento organizacional (PAIVA *et al*, 2015). Além disso, apesar da grande quantidade de estudos que podem ser acessados sobre os temas, ainda são escassas as pesquisas que os abordem de modo relacionado, e isso é uma desvantagem para os pesquisadores da Academia e para os gestores. Segundo Bendassolli e Soboll (2011), a presença de fenômenos como o *burnout* implica impactos na produtividade e na saúde, razão por que é um tema de pesquisa potencial que pode gerar resultados interessantes para a Academia.

Com o objetivo de verificar, de forma prática, a viabilidade acadêmica (ou teórica) desta pesquisa – no que se refere à importância que é dada no meio acadêmico a se preencherem lacunas na literatura sobre temáticas pouco exploradas – foram realizadas buscas nas bibliotecas eletrônicas Spell, Scielo e no Portal Periódicos Capes/MEC. Primeiramente, averiguou-se a frequência de pesquisas científicas sobre o tema deste projeto em bases de dados consagradas no meio acadêmico. Para isso, foi utilizado o termo de busca “*burnout*” e sua associação com os termos “*burnout*” AND “jovens” e “*burnout*” AND “jovens trabalhadores”.

Tabela 3 – Quantidade de estudos por base de dados e termos de busca em português

Termos em português / Base de dados	<i>Scielo</i>	Portal periódicos Capes/MEC	<i>Spell</i>	Pesquisa ANPAD (Anais da ANPAD)
<i>Burnout</i>	513	22.361	24	33
<i>Burnout</i> “AND” jovens	9	16	0	0
<i>Burnout</i> “AND” jovens trabalhadores	2	20	0	1

Fonte: Dados da pesquisa nas bases de dados Spell, Scielo, Portal Capes e Anais da ANPAD

O termo de busca ‘*burnout*’, que possibilita uma verificação mais geral sobre o tema (excluindo a necessidade de encontrar trabalhos que se atenham ao público-alvo escolhido neste projeto), resultou em 24 estudos indexados na *Spell* e 513 referentes à *Scielo*. O número razoável de artigos encontrados diminuiu bruscamente quando associada a busca ao público-alvo.

Utilizando “*burnout*” e “jovens”, encontramos apenas nove artigos na biblioteca *Scielo*. Esse número diminuiu para dois, quando especificada a característica de trabalhador desses jovens. Ainda na *Spell*, não foi possível encontrar estudo algum, quando associados os termos. No portal dos Periódicos Capes, encontramos 22.361 pesquisas que tratavam do tema *burnout*. Esse número caiu para 16, quando o termo foi associado a jovens, e subiu para 20, quando se trata de jovens trabalhadores.

É importante destacar que, em uma análise mais profunda – considerando o título e o objetivo dos 22 trabalhos encontrados e a associação dos dois últimos termos – não foi possível encontrar artigo que, de fato, tratasse de averiguar a síndrome de *burnout* com jovens

trabalhadores. Encontraram-se, contudo, trabalhos relacionados a profissionais de Saúde e a militares. Na maioria deles, os autores julgavam profissionais jovens devido ao resultado de algum questionário sociodemográfico e não estavam centrados no estudo de populações que sejam obrigatoriamente trabalhadores jovens.

Considerando a importância dos Anais referentes às publicações em eventos da ANPAD para a área de Administração, foram utilizadas as palavras-chave indicadas na Tabela 1, na procura por títulos nesses anais. Foram encontrados 33 artigos que detêm *Burnout* no título. Em análise mais aprofundada dos títulos, percebe-se a escassez de estudos com jovens trabalhadores. Só foi encontrado um estudo que relacionou o fenômeno *Burnout a* jovens.

O trabalho intitulado “Estresse e *burnout* de jovens trabalhadores” (PAIVA *et al*, 2013) é o único a investigar o viés entre jovens trabalhadores e a síndrome de *burnout*, de 33 trabalhos sobre esse tema que foram submetidos e incorporados aos anais dos eventos da ANPAD, confirmando a lacuna teórica sobre o tema na literatura vigente.

Depois de verificar os termos em português, procedeu-se à busca dos termos traduzidos para o idioma inglês, com intenção de aumentar o alcance das buscas na literatura, mas sem restringi-las a autores que publicaram trabalhos na língua portuguesa, o que permite mais visualização do campo de pesquisa disponível que envolve o fenômeno e o público-alvo estudado.

Tabela 4 – Quantidade de estudos por base de dados e termos de busca em inglês

Termos em inglês /Base de dados	<i>SciELO</i>	Portal periódicos Capes/MEC	<i>Spell</i>
<i>Burnout “AND” Young</i>	16	760	0
<i>Burnout “AND” Young workers</i>	3	75	0

Fonte: Dados de pesquisa nas bases de dados *Spell*, *SciELO* e no Portal Capes

Comparativamente, a SciELO, que havia disponibilizado nove artigos com os termos *Burnout “AND”* jovens, e dois, com *Burnout “AND”* jovens trabalhadores, encontrou, em inglês, 16 artigos, e três, ao buscar respectivamente os termos mencionados. Os artigos encontrados na *SciELO* podem ser divididos em dois grupos, que tratam dos seguintes temas centrais: *burnout* com profissionais e estudantes de profissões da saúde, e *burnout* incidindo na população de jovens atletas, o que continua evidenciando a carência de pesquisas com o

enfoque administrativo e organizacional com o qual se propõe a analisar esta dissertação, além da falta de estudos que tratem especificamente da condição de jovem no mercado de trabalho como uma característica que influencia o aparecimento de agentes estressores.

Nos Periódicos Capes, a quantidade de pesquisas com os dois conjuntos de termos aumentou significativamente. De 16 pesquisas com *burnout* “AND” jovens, passamos a 760 com os mesmos termos traduzidos em inglês, e de 20 pesquisas com *burnout* “AND” jovens trabalhadores, evoluiu-se para 75 pesquisas com os termos traduzidos para a língua inglesa. Os estudos mais relevantes encontrados com os termos na referida base de dados priorizam jovens em período escolar e o estudo do fenômeno no próprio ambiente escolar, bem como o desenvolvimento de pesquisas com profissionais jovens da área de Saúde. Igualmente, foram encontradas pesquisas que viabilizam o entendimento do *burnout* em jovens atletas, que corroboram os resultados da base de dados descrita no parágrafo anterior.

No *Spell*, novamente não foram encontradas pesquisas a partir dos termos referidos, e quanto ao termo *Burnout*, não foi preciso traduzir a palavra, usualmente utilizada na língua mãe. Tal análise demonstra o espaço que se tem na literatura nacional e na internacional para que cientistas se envolvam na viabilização de pesquisas sobre o tema.

Quanto à justificativa pragmático-organizacional (ou relevância prática da pesquisa) deste estudo, entende-se que é necessário averiguar o possível aparecimento de sintomas de “queima total” em jovens, que é importante para os gestores de forma geral, principalmente os relacionados à instituição utilizada para coletar as amostras. É possível que eles aumentem a gama de conhecimentos acerca das consequências das pressões do atual mundo do trabalho e as nuances dessas características quando associadas a públicos que antes não eram incluídos nesse contexto.

A partir disso, a pesquisa pode contribuir para a criação de estratégias organizacionais e para melhorar as políticas públicas e as práticas de gestão de pessoas nas organizações, para que seja possível entender bem mais o aparecimento do fenômeno na população pesquisada e, conseqüentemente, que a gestão se preocupe em se precaver da síndrome, o que é favorável à eficácia/eficiência da organização quanto ao desenvolvimento de estratégias em associações que capacitam jovens para o mercado e ao bem-estar dos trabalhadores envolvidos.

Por fim, a justificativa social da pesquisa se refere à visibilidade das transformações por que o mundo passa atualmente, que trazem impacto para a vida de jovens e tornam as configurações dos comportamentos dos jovens de gerações anteriores diferentes das da atual geração. Esse fato implica a necessidade de que a sociedade e os pesquisadores compreendam as novas formas de vida dessa população, seus pensamentos, suas perspectivas para o futuro,

sua inserção no mercado de trabalho e as implicações desse fato na atualidade devido à constante presença do fenômeno trabalho na vida dos seres humanos.

De acordo com Raitz e Petters (2008), são novos os impasses existentes sobre essa população, a exemplo da busca dos jovens pelo direito de trabalhar, de estudar, de realizar desejos pessoais e projetos de vida. Dollinger (1997, p.2) acrescenta que sobre os jovens “cunham-se expressões novas e ao mesmo tempo resgatam-se ideias antigas: o fim da história, o desencantamento, a pós-modernidade, o pós-industrialismo e a terceira revolução industrial”, ressaltando a importância desses assuntos não somente para o meio acadêmico, mas na vivência diária da sociedade.

A juventude e suas relações são importantes não somente para os pesquisadores, mas também para a sociedade, porquanto é emergencial “propor alternativas que possam vir a oferecer possibilidades para a minimização dos graves problemas que os jovens enfrentam para inserção, permanência e valorização no trabalho” (RAITZ; PETTERS, 2008, p.408). Ressalte-se, também, que, socialmente, a pesquisa pode ser justificada pelo fato – já citado – de pertencer a uma agenda consagrada interessante para a sociedade, de acordo com um grande órgão de fomento nacional, que aprova e financia o projeto inicial que deu origem a este estudo.

2 Referencial Teórico

O capítulo do referencial teórico da pesquisa foi dividido em dois tópicos. O primeiro – com o objetivo de esclarecer questões sobre o trabalho de jovens e discutir sobre os aspectos necessários ao entendimento dessa temática – tem um subtópico que consiste em dar mais explicações sobre a ocorrência do trabalho executado por jovens na realidade brasileira. O segundo tópico trata de questões referentes ao adoecimento no trabalho, relacionando o estresse e a síndrome de *burnout* como inclusos nesse processo. Os subtópicos que compõem o segundo tópico consistem em explicar conceitos e características de estresse e de *burnout*, a fim de viabilizar conhecimentos acerca da pesquisa com essas temáticas no Brasil e de vinculá-las, posteriormente, à realidade de trabalho de jovens.

2.1 O Trabalho de Jovens

Leccardi (2005, p.35) define a fase juvenil “como uma fase biográfica de ‘preparação’ para a vida adulta”. Para obter a perspectiva com o sucesso geralmente esperado, está implícita a rejeição dos aspectos subjetivos do ser humano em favor dos instrumentais, o que faz o indivíduo vivenciar o presente de maneira a viabilizar a estabilidade futura. Esse pensamento é proveniente das sociedades arcaicas e judaico-cristãs, que previam o tempo linear como oportunidade de realizar no presente possibilidades de alcançar o divino no futuro. Porém Leccardi (2005) evidencia a diferença entre essa concepção de tempo (ou biografia linear) e a realidade da modernidade contemporânea. Nessa realidade, os jovens passam a considerar primordial a ideia de um “futuro aberto”, não linearizado.

O futuro aberto é entendido como característica de “laicização” da modernidade. Saem de foco a imagem do alcance linear do plano divino e a preparação para ele e prevalece a individualização dos sujeitos, que agora têm a capacidade de se projetar de acordo com sua identidade e de organizar a própria biografia.

A segunda modernidade traz consigo a concepção de um “futuro de risco” e, conseqüentemente, a relevância de aproveitar as oportunidades dadas no presente. Na sociedade do risco, a vida adulta é incerta, assim como os trajetos percorridos para alcançá-la. A biografia dos jovens agora passa a se basear na capacidade do indivíduo de construir e reconstruir narrativas novas, a partir das oportunidades que lhes são dadas e que poderão delinear seu futuro (LECCARDI, 2005).

Diante de percursos flexíveis, que são construídos e reconstruídos, a sociedade do conhecimento (que seria o contemporâneo ensejo por maiores níveis de escolarização) exerce importante influência na transição dos jovens para a vida adulta e para o mercado de trabalho. A partir do acesso a um nível mais alto de escolaridade, eles desejam melhores oportunidades, em comparação com os seus pais e escolhem uma profissão que vincule o rentável à realização pessoal (GUERREIRO; ABRANTES, 2005). Mauritti (2002) esclarece que o fato de os jovens estarem penetrando mais nos dispositivos educacionais é inconciliável com a ideia de formar uma família ou adentrar o mercado de trabalho de maneira estável.

Há que se ressaltar que é importante compreender que, nem sempre, as experiências provenientes da educação formal serão bem-sucedidas de forma a alongar a transição da juventude para a fase adulta. Em um de seus estudos, Guerreiro e Abrantes (2005) demonstram que as experiências malsucedidas na educação (como o abandono escolar, por exemplo), na maioria das vezes, são seguidas de arrependimento, devido ao fato de a sociedade atual valorizar as qualificações escolares, o que marginaliza os saberes práticos. Esses teóricos também salientam a importância do estudo noturno nesse sentido, para dar oportunidades a jovens que necessitam iniciar a vida no mercado de trabalho, mas decidiram aumentar suas qualificações.

Vê-se, então, a realidade de trabalho dos jovens dividida em duas categorias: como escolha e como oportunidade. A escolha pelo adiamento dos projetos familiares e pela independência financeira vem devido ao aumento da expectativa desses jovens em um futuro melhor do que o obtido pelas gerações anteriores. Porém, aspectos relacionados à classe social, ao gênero e ao suporte familiar devem ser levados em consideração quando se vão observar as biografias dos jovens, principalmente nos países subdesenvolvidos, com alto índice de desigualdade social.

No que se refere à situação econômica de jovens trabalhadores (usualmente definidos como sujeitos com idades entre 15 e 24 anos), estudos de Loughlin e Lang (2005) e de Tucker e Loughlin (2006) citam como representativa nos Estados Unidos a presença dessa faixa etária no setor de serviços e no comércio. Já no Brasil, Pochmann (1998) aponta os serviços básicos de limpeza, garçom e segurança como principais atividades laborais de tais jovens, mesmo que eles tenham formação elevada ou qualificada. Acerca desse público, Constanzi (2009) e Paiva (2014) ainda apresentam argumentos que indicam emergencial atenção dos estudiosos sobre tais relações:

[...] de um total de 22 milhões de jovens brasileiros economicamente ativos no ano de 2006, aproximadamente 18% estavam desempregados e 50% atuavam na informalidade; em torno de 64% da população economicamente ativa (PEA) dessa faixa etária, trabalhava ou buscava ativamente uma função; 56% deles eram provenientes de famílias com renda *per capita* de até 1 salário mínimo, enquanto 24% percebiam renda familiar *per capita* entre 1 e 2 salários mínimos; por outro lado, o percentual de jovens de 15 a 24 anos e que estudavam aumentou de cerca de 35% para 47% no período de 1992 a 2006. (PAIVA, 2014)

A partir do que foi explicitado, deve-se levar em consideração que, mesmo que a transição para a vida adulta esteja se alongando devido a aspectos supracitados, em Portugal, por exemplo, de acordo com o INE, em 2001, uma fração pequena – porém significativa – dos jovens seguia o trajeto da parentalidade precoce, o que significa submeter-se a serviços que requerem baixa remuneração, mas que viabilizam necessidades momentâneas.

Ainda sobre os dados do INE em Portugal (2001), cerca de 25% dos nascimentos, naquele mesmo ano, ocorreram a partir de mães menores de 25 anos, e em 43% dos casamentos, os envolvidos tinham menos de 25 anos. Na sociedade brasileira, podemos encontrar realidade similar nas classes mais desfavorecidas (GUERREIRO; ANDRADE, 2005; HEILBORN, 1999), o que justifica a busca por emprego mais imediata dessa geração.

É importante pontuar as diferenças culturais, inclusive, na definição da idade da juventude. Arnett (2012) considera como jovens os indivíduos com idade cronológica de 18 a 24 anos. O autor acredita que é apropriado definir essa idade para a população jovem de acordo com a média de idade em que eles realizam matrimônios, mas reconhece que, em países como Canadá, Austrália, Nova Zelândia, Japão e Coreia do Sul e por toda a Europa, a idade de casar é mais próxima dos 30 anos do que dos 25, como é a média nos Estados Unidos. Para esse autor, em tais países, seria mais apropriado considerar a juventude como o período de 18 a 29 anos de idade.

No Brasil, o estatuto da juventude delimita a idade dos jovens como de 15 a 29 anos, com exceções de alguns programas, como o Programa Jovens Aprendiz (14 a 24 anos), o que demonstra a diversidade de pontos de vistas da literatura e da legislação acerca da faixa etária e das características dessa população.

Encontramos, então, na literatura, uma realidade difusa de perfil dos jovens. Além de essa população apresentar características diferentes de acordo com sua localização geográfica, tais aspectos podem variar segundo a classe social e/ou o gênero. É necessário reconhecer essa complexidade e esclarecer o contexto em que se pretende imergir nesta pesquisa, que é o contexto dos jovens brasileiros. Assim, os tópicos posteriores tratam da literatura existente

sobre o assunto, com enfoque nas peculiaridades da juventude na realidade brasileira e, ainda, na da Região Nordeste do país.

2.1.1 O trabalho de jovens no contexto brasileiro

Na realidade brasileira, podem ser considerados jovens aqueles que estão na faixa etária de 15 a 29 anos, como estabelecido formalmente pela Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013, que dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e as diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sinajuve. No entanto, nesta pesquisa, não levaremos em conta somente a faixa etária estabelecida pela legislação, mas também a do programa “Jovem Aprendiz”, que tem o objetivo de incentivar jovens a adentrarem o mercado de trabalho brasileiro.

A Lei nº 10.097/2000, que foi ampliada pelo Decreto nº 5.598/2005, determina que as empresas de médio e de grande portes devem contratar o mínimo de 5% e o máximo de 15% de jovens aprendizes, em relação ao número total de funcionários. Para participar do programa, o sujeito deve ter idade entre 14 e 24 anos incompletos, além de estar cursando o ensino fundamental ou o ensino médio, caso não tenha concluído ainda os seus estudos. A partir disso, esta pesquisa pretende considerar como jovens trabalhadores pessoas de 14 (idade mínima de jovem aprendiz) a 29 anos (idade máxima do período, de acordo com o Estatuto da Juventude).

A implantação de políticas públicas para a juventude, iniciada no governo de Fernando Henrique Cardoso, preocupava-se, principalmente, com a adesão dos jovens a níveis maiores de qualificação, visando utilizar esses jovens como meio de crescimento econômico. Porém, tal atitude, conseqüentemente, culminou com o alargamento do período da juventude, já que tornou tardio o processo de inserção no mercado de trabalho. O governo de Luiz Inácio Lula da Silva reforçou tais políticas com enfoque na qualificação dos indivíduos antes de sua entrada no mundo do trabalho (SPOSITO; CARRANO, 2007).

Entretanto, existem conseqüências na tentativa do governo de remediar um possível déficit na economia por meio de investimento em capital futuro qualificado (os jovens). Devido à falta de saberes práticos por causa do excesso de qualificação formal e do permanente quadro de desemprego na realidade do país, os jovens podem estar ficando limitados em oportunidades. Assim, esse público inexperiente, mesmo com altos níveis de qualificação, encontra dificuldades de se inserir em empregos diante de um mercado de

trabalho que preza pela experiência progressa e não disponibiliza altos salários para todos os indivíduos formalmente qualificados.

Para Tartuce (2007), é importante que se observem as estratégias e os motivos que levam os jovens de diferentes categorias a se inserirem no mercado de trabalho ou permanecerem nele. Essa realidade se apresenta como difusa, a depender das distintas formas de viver a juventude na sociedade brasileira, o que se aplica ao contexto da pesquisa.

Conforme destaca Letelier (1999), é preocupante que a sociedade não esteja investindo em geração de novos postos de trabalho, mesmo com o largo acréscimo de investimento em educação que foi realizado ao longo das décadas, o que, segundo a autora, termina subutilizando a mão de obra e gerando a “frustração das aspirações que a população vem depositando na elevação dos níveis educacionais” (LETELIER, 1999, p.137).

De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (2015), estamos vivenciando a maior taxa de desemprego dos jovens nos últimos três anos. A média de desocupação total equivale a 7,9%, enquanto a média de desocupação dos jovens de 18 a 24 anos atingiu 17,6%. A mesma pesquisa indica, ainda, que o Nordeste é a região de maior impacto das altas taxas de desemprego, já que os índices de desocupação para os jovens chegaram a alcançar 20,6% no primeiro trimestre de 2015.

Assim, no Brasil, as oportunidades de alargar a fase estudantil, com o objetivo de alcançar possibilidades futuras mais recompensáveis, optando pelo adiamento da inserção no mercado de trabalho em curto prazo não é uma realidade para a maioria dos jovens.

Sobre a transição para a vida adulta, Guerreiro e Abrantes (2005) consideram que há várias possibilidades para sua realização.

Quadro 2 – Padrões de transição para a vida adulta

Padrões de transição	Origem social	Escolaridade	Integração profissional	Modo de residência	Orientação
Profissional	Diversificada	Elevada	Forte	Em casa dos pais	Trabalho
Lúdica	Classes médias/altas	Elevada/intermediária	Instável	Em casa dos pais	Lazer
Experimental	Classes médias/altas	Elevada	Regular/instável	Espaços transitórios	<i>Self</i>
Progressiva	Diversificada	Diversificada	Progressiva	Em casa dos pais	Futuro
Precoce	Classes desfavorecidas	Baixa	Instável	Em casa própria	Responsabilidade familiar
Precária	Classes desfavorecidas	Baixa	Instável	Em casa dos pais	Adaptativa
Desestruturante	Classes desfavorecidas	Baixa/intermediária	Periférica	Espaços transitórios	Sobrevivência

Fonte: Guerreiro e Abrantes - 2005

O quadro de Guerreiro e de Abrantes explicita sete padrões de transição da juventude para a vida adulta, considerando a origem social, a escolaridade, a integração profissional, o modo de residência e a orientação do indivíduo analisado (para o trabalho, para o lazer, para o self etc.).

O quadro é importante, principalmente, porque a linearidade de tais padrões, da forma como explicitam os autores, permite que cientificamente seja possível identificar o padrão de transição de um grupo de jovens de maneira que essas características possam auxiliar em reflexões acerca dos diferentes motivos de entrada dos sujeitos no mercado de trabalho e das possíveis adversidades a que cada grupo (pertencente a cada padrão) pode estar exposto no contato com o ambiente organizacional, ao passo que uma transição experimental está centrada no self do jovem, tem respaldo para possíveis situações negativas que ele enfrentará, e as transições precárias são centradas na responsabilidade do indivíduo e no sustento de sua família. Essas questões requerem a permanência desses últimos no mercado de trabalho, que é muito mais insidiosa do que nos primeiros.

Especificamente sobre as transições precoces e/ou precárias, elas levam em consideração as possibilidades de que os jovens adentrem precocemente o mercado de trabalho sem prolongar as atividades estudantis ou sem almejar o auxílio dos pais. Às vezes, essa decisão se deve ao desejo de constituir uma família mais cedo, mas, certamente, deve ser considerado que grande parte dessas escolhas é determinada por uma conjuntura socioeconômica desfavorecida (NILSEN *et al*, 2002).

No que tange à população brasileira, a incidência de transições precoces ou precárias é nítida, pois ainda é pequena a quantidade de jovens que ingressam no mundo do trabalho com grandes experiências de estudo formal ou qualificação.

[...] é pequena a parcela que consegue entrar no mundo adulto com um diploma universitário, o que não quer dizer que esse contingente não faça parte da vida adulta. Também, na atualidade, não é grande a parcela da população que, de posse de um diploma universitário, consegue uma boa inserção social. (BRASIL, 2006, p.36)

Nesse sentido, compreende-se que a literatura científica dominante sobre transição juvenil para a fase adulta é uma realidade anglo-saxônica que, de alguma forma, não contempla, principalmente, realidades específicas como a do Brasil, de outros países considerados em desenvolvimento ou até as áreas periféricas da própria região anglo-saxônica ou europeia.

Existe uma parcela da população jovem brasileira que, nos tempos atuais, alarga a fase da juventude e da construção familiar, devido ao acesso a boas oportunidades de estudo, visando a um futuro mais favorável do que o da geração dos seus pais, como sugerem autores como Leccardi (2005) e Arnett (1997). Entretanto, não se pode afirmar que a realidade da juventude brasileira é a de ter uma renda domiciliar que propicie o adiamento de sua inserção no mercado de trabalho e que possibilita uma escolha por um futuro incerto, cuja prioridade seja de buscar algo que lhe agrade pessoal e financeiramente.

Dados do IBGE demonstraram que, no ano de 2007, 46% dos jovens brasileiros viviam em situação de pobreza. A representação dos jovens cujo rendimento mensal familiar é acima de cinco salários mínimos era apenas de 1,7%, uma realidade que se agrava na Região Nordeste, portadora dos maiores índices de pobreza.

Esse quadro se repete também entre os jovens (aqui considerados os que possuem acima de 17 anos): 68,1% são considerados pobres – desses, 36,9% vivem apenas com 1/4 de salário mínimo de rendimento mensal familiar. As regiões Sul e Sudeste apresentam os melhores números para as pessoas da mesma idade: 30% e 32%, respectivamente. (IBGE, 2007).

Os números de pesquisa mais recente do IBGE, divulgada em 2011 e realizada para levantamento do Censo Demográfico 2010, demonstraram que a maioria dos brasileiros que vivem em situação de extrema pobreza é de jovens, negros ou pardos e reside na Região Nordeste.

De acordo com a mesma pesquisa, estão em situação de miséria 16,2 milhões de brasileiros (o equivalente a 8,5% da população brasileira). Constatou-se que 70,8% do total são pardos ou pretos, e 50,9% têm, no máximo, 19 anos de idade. Devido a essas características, tais dados indicam que grande parte dos jovens brasileiros está inserida nas transições ditas precárias ou precoces, de acordo com os padrões de transição de autores como Guerreiro e Abrantes (2005).

É necessário entender que o trabalho pode ser fonte de extremo prazer, já que, por meio dele, os jovens podem se inserir na sociedade de consumo e em diversos grupos sociais, mas também é um fator potencial para o adoecimento na vida humana, devido a influências de algumas variáveis (aspectos típicos da juventude, como insegurança, inexperiência e passividade no mercado de trabalho e disponibilidade de empregos precários). Esse adoecimento pelo trabalho é aqui representado pelos dois fenômenos indicados neste estudo: o estresse ocupacional e a síndrome de *burnout*.

A síndrome de *burnout*, tema centralizador desta dissertação, é dito, então, como uma gradação dos eventos estressores crônicos no trabalho, cuja base teórica é focada no “ser humano solitário, na época em que parece se esvanecer a solidariedade, e tem ênfase na despersonalização quando a ruptura dos contratos sociais parece ter eliminado a pessoa” (CODO; VASQUES-MENEZES, 1999, p.260).

2.1.2 Jovens aprendizes: aspectos legais sobre a contratação, a jornada de trabalho e as funções dessa condição

O Brasil, por causa da necessidade de estimular a aprendizagem e de garantir a evolução da força de trabalho do país e oportunidades de emprego para jovens menores de idade que desejam ter experiência no mercado de trabalho ou necessitam auxiliar a renda familiar mensal, estabeleceu, através do governo federal, a condição de jovem aprendiz no mercado de trabalho.

De acordo com a Lei nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000, os dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) foram alterados. A partir desse momento, a condição de aprendiz é considerada para aquele trabalhador que ingressa no mercado de trabalho dos quatorze aos dezoito anos. Assim, os artigos 428 e 433 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, vigoram com a seguinte redação:

Contrato de aprendizagem é o contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de 14 (quatorze) e menor de 24 (vinte e quatro) anos inscrito em programa de aprendizagem formação técnico-profissional metódica, compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, e o aprendiz, a executar com zelo e diligência as tarefas necessárias a essa formação (...).

Ainda citando a Lei de nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000 e sobre as condições de contrato do trabalhador como aprendiz, tem-se:

§ 1º A validade do contrato de aprendizagem pressupõe anotação na Carteira de Trabalho e Previdência Social, matrícula e frequência do aprendiz à escola, caso não haja concluído o ensino fundamental, e inscrição em programa de aprendizagem desenvolvido sob a orientação de entidade qualificada em formação técnico-profissional metódica. (AC)*

§ 2º Ao menor aprendiz, salvo condição mais favorável, será garantido o salário mínimo hora. (AC)

§ 3º O contrato de aprendizagem não poderá ser estipulado por mais de dois anos. (AC)

§ 4º A formação técnico-profissional a que se refere o caput desse artigo caracteriza-se por atividades teóricas e práticas, metodicamente organizadas em tarefas de complexidade progressiva desenvolvidas no ambiente de trabalho. (AC)

Devido à necessidade de formar jovens profissionalmente e de que esse público seja inserido no mercado de trabalho – viabilizando uma renda e a experiência para o desenvolvimento de futuras carreiras – a legislação estabelece a obrigatoriedade de que estabelecimentos de qualquer natureza contratem, empreguem e matriculem nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem um número de aprendizes que seja equivalente a cinco por cento, no mínimo, e quinze por cento, no máximo, dos trabalhadores existentes. Segundo o § 1º do artigo 9 do Decreto nº 5.598, de 1º de dezembro de 2005, no cálculo da percentagem de que trata o caput desse artigo, as frações de unidade darão lugar à admissão de um aprendiz.

Sobre os aspectos legais da jornada de trabalho dos jovens aprendizes, a Sessão II do Capítulo V, referente ao Decreto 5.598 de 2005, estabelece que a duração do trabalho do aprendiz não excederá seis horas diárias. A referida sessão ainda descreve como possível a realização de até oito horas diárias de trabalho para os aprendizes que já tenham concluído o ensino fundamental, se nelas forem computadas as horas destinadas à aprendizagem teórica.

Indica-se, também, que a Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990, que versa sobre as questões do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), deve ser levada em consideração tanto pelos responsáveis pelo recrutamento aos programas de aprendizagem quanto pela instituição e os responsáveis pela matrícula do jovem aprendiz, devido ao fato de a lei apropriar-se principalmente dos direitos da criança e do adolescente e, conseqüentemente, de sua proteção integral dentro e fora do mercado de trabalho.

A lei que dispõe sobre o ECA faz referência à condição de aprendiz no capítulo V (Do direito à profissionalização e à proteção no trabalho), especificando as proibições e as permissões nesse âmbito. “Art. 60: É proibido qualquer trabalho para menores de quatorze anos de idade, salvo na condição de aprendiz.” Isso quer dizer que os empregos informais para a faixa etária dos dezoito anos, em condição que não a de aprendiz, são terminantemente proibidos pela Constituição brasileira.

2.3 Estresse ocupacional, Síndrome de Burnout e suas diferenças

O estresse no trabalho é gerador potencial da síndrome de *burnout*, uma patologia recorrente na vida moderna, que representa a aflição do homem da atualidade diante da necessidade de enfrentar as questões do trabalho cada vez mais produtivo e ligado à eficiência, tendo que administrar tais aspectos e sua vida pessoal, convivência social e realização profissional. Esses aspectos, quando somados com as idiossincrasias da população de jovens brasileiros, podem ser ainda mais incapacitantes, porquanto levam o indivíduo a desequilíbrios mentais (somados com os típicos dessa etapa geracional), com consequente impacto negativo nas organizações.

Esse ponto e os subsequentes referem-se às questões que, primeiramente, diferenciam o fenômeno estresse ocupacional da síndrome de *burnout* para que, posteriormente, seja possível centrar-se no objetivo da pesquisa, que se liga a este último. Para isso, entende-se como necessária a abordagem dos conceitos mais influentes presentes na literatura científica e a evolução deles, bem como a caracterização dos fenômenos.

A escolha por evolver tais aspectos teóricos sobre os fenômenos tem o objetivo de que, no final, o leitor seja capaz de perceber a difusão dos conceitos, das sintomatologias e das possibilidades de enfrentamento de um ou de outro, assim como as estratégias que são traçadas em nível individual, organizacional ou até mesmo social – indicadas pela literatura acadêmica vigente – para que o estresse ou *burnout* não penetre nesses níveis.

Na Academia, são frequentes os escritos de autores que citam a importância de não se confundir o estresse com o estado ou síndrome de *burnout*. Igualmente, Codo e Vasques-Menezes (1999, p.261), por exemplo, também apontam que não se deve confundir o estresse laboral crônico com o estresse que é popularmente conhecido. O estresse propriamente dito pode ser definido como um esgotamento pessoal que interfere na vida do indivíduo, mas, não necessariamente, em sua relação com o trabalho, como o estresse ocupacional (ou o estresse laboral crônico) leva a subentender.

Assim, é necessário preocupar-se com a indicação de semelhança entre o estresse ocupacional e o estresse, já que o primeiro se refere aos eventos de tensões ligados às situações de trabalho do sujeito acometido, e o segundo é relativo à vida como um todo. Some-se a isso o fato de que a semelhança do estresse ocupacional com a síndrome de *burnout* é uma linha tênue na literatura, que pode confundir cientistas e dificultar resultados de pesquisas.

Quadro 3 – Diferenças entre estresse ocupacional e síndrome de *burnout*

Estresse ocupacional	Síndrome de <i>burnout</i>
Processo ligado a eventos de tensão e fontes de pressão	Resultado de um prolongado processo de tentativas falhas ao lidar com eventos de tensão.
Quadro clínico mental inicial	Quadro clínico mental extremo
Pode predispor à experiência de <i>burnout</i> .	Resposta ao estresse laboral crônico
Esgotamento profissional, escassa realização pessoal	Esgotamento profissional, escassa realização pessoal e despersonalização

Fonte: Roazzi e outros (2000) e Abreu e outros (2002)

Percebe-se, assim, que o estresse ocupacional pode se originar de eventos de tensão e fontes de pressão. Esses eventos se configuram em situações que acontecem no ambiente organizacional ou fora dele que estejam direcionados à atividade de trabalho atual do sujeito em questão e podem estar diretamente ligados aos fatores intrínsecos à atividade de trabalho, ao papel desempenhado por esse indivíduo na empresa ou às exigências organizacionais referentes às “boas relações de trabalho, clima e estrutura organizacional agradável, interface casa-trabalho e características pessoais em função da educação e da socialização” (ALMEIDA, 2012, p.135).

De acordo com Almeida (2012), Cooper e Marshal (1977), a incidência de estresse ocupacional começa com um desequilíbrio nos fatores intrínsecos ao trabalho. Assim, o trabalho pode ser considerado uma fonte de pressão quando suas condições são insuficientes para satisfazer ao trabalhador; suas funções consistem sempre em complementar o esforço do trabalhador; a empresa adquire avanços tecnológicos que nem sempre são adaptáveis ao funcionário; as tarefas são definidas como complexas, quando comparadas com o tempo que ele tem para executá-las, ou até mesmo quando elas terminam por ultrapassar sua capacidade técnica em questão.

Além dos fatores intrínsecos, podem ser consideradas fontes de estresse as ligadas a problemas no papel que o profissional desempenha, identificados por ele próprio ou a falta de oportunidades oferecidas pela organização que lhe dariam a possibilidade de visualizar perspectivas futuras em sua carreira. Os conflitos pessoais na organização também devem ser considerados como potencializadores do estresse, e a forma como se estrutura e funciona uma organização pode condicionar o comportamento do profissional (BARUCH-FELDMAN *et al*, 2002; DICKINSON; PERRY, 2002; ALMEIDA, 2012) e trazer riscos para sua saúde e o desempenho da organização.

De outra parte, a síndrome de *burnout* pode ser definida por meio de uma série de sintomas e processos resultantes de situações difíceis que o profissional enfrenta no trabalho, quando existe a desproporção entre os esforços realizados e os resultados que ele obtém, que não correspondem às suas expectativas (RODRIGO, 1995 *apud* ALMEIDA, 2012).

A definição de Maslach e de Jackson (1986) – uma das mais utilizadas pela Academia – prevê uma ideia mais multidimensional da síndrome. Para essas autoras, a síndrome é uma resposta a estressores interpessoais crônicos no trabalho e pode ser caracterizada através de três dimensões principais: exaustão emocional, despersonalização/cinismo e diminuição da realização pessoal no trabalho. Esses aspectos serão abordados nos próximos tópicos.

Tais características do estresse ocupacional e do *burnout* nos levam a perceber que o primeiro pode ser caracterizado como um estágio preliminar do segundo, e que um pesquisador que pretende analisar uma situação de trabalho a partir da teoria do *burnout* e que obtenha como resultados níveis muito baixos da síndrome pode concluir que existem eventos estressores no trabalho e que eles não são, necessariamente, gradativos ou evoluirão para a presença da síndrome. Para isso, além de diferenciar os conceitos de estresse ocupacional e *burnout*, deve-se compreender o surgimento de cada uma dessas teorias e as diferentes possibilidades de definir os modelos teóricos a serem utilizados. Dessa maneira, será possível esclarecer qual dos modelos será aqui utilizado e a partir de que viés esta dissertação o compreende quando se propõe a analisar o *burnout* no trabalho de jovens.

2.3.1 Estresse ocupacional: características do fenômeno

Há mais de 50 anos, é difícil definir e realizar pesquisas sobre estresse de forma consensual. Isso se deve às inúmeras possibilidades de conceituá-lo e às características controversas dessa variável, que pode ser considerada dependente ou independente (COX, 1985), de acordo com a abordagem do modelo teórico em questão.

A difícil constatação de um conceito se dá devido à possível aplicabilidade do estresse, considerando diversas óticas, como a das ciências médicas, as comportamentais e até mesmo a das ciências sociais, que têm investigado o tema a partir de vieses difusos, gerando discussão na Academia sobre o que realmente seria o estresse (COOPER *et al*, 2001).

Neste trabalho, levou-se em consideração o estresse como proveniente de uma abordagem transacional, que o compreende como um fenômeno relacionado a outras variáveis, incluindo as conexões entre o indivíduo e o meio em que vive (no caso do estresse ocupacional, o meio é basicamente o ambiente de trabalho). Entender o estresse, a partir da

abordagem transacional, é admitir que ele não está isolado em nenhuma parte, porquanto é um processo proveniente do contexto vivido/observado (LAZARUS, 1990).

Então, definir o estresse, de fato, não é o que mais interessa nas pesquisas científicas sobre o tema, mas discutir sobre como ele se manifesta, o que essas manifestações possivelmente acarretam e as perspectivas ligadas ao enfrentamento dos indivíduos como contribuintes para nuances negativas desse processo.

Os dois tipos de manifestação desse fenômeno (*eustress* e *distress*), que já foram abordados em capítulos anteriores, foram identificados, primeiro, por Selye (1959; 1975): o *eustress* pode ser fonte de vigor e motivação para que, em uma situação de tensão, o indivíduo se revigore com suas práticas e visualize um desafio a partir do fator estressor que o estimule a crescer; já o *distress* é um tipo mais excessivo de estresse, que pode levar o indivíduo a sérios desgastes físicos e psíquicos e a influenciar negativamente a qualidade de sua vida e sua produtividade. Essa separação entre os tipos de manifestação é necessária quando é preciso analisar as consequências da penetração desse fenômeno no mundo do trabalho e na sociedade.

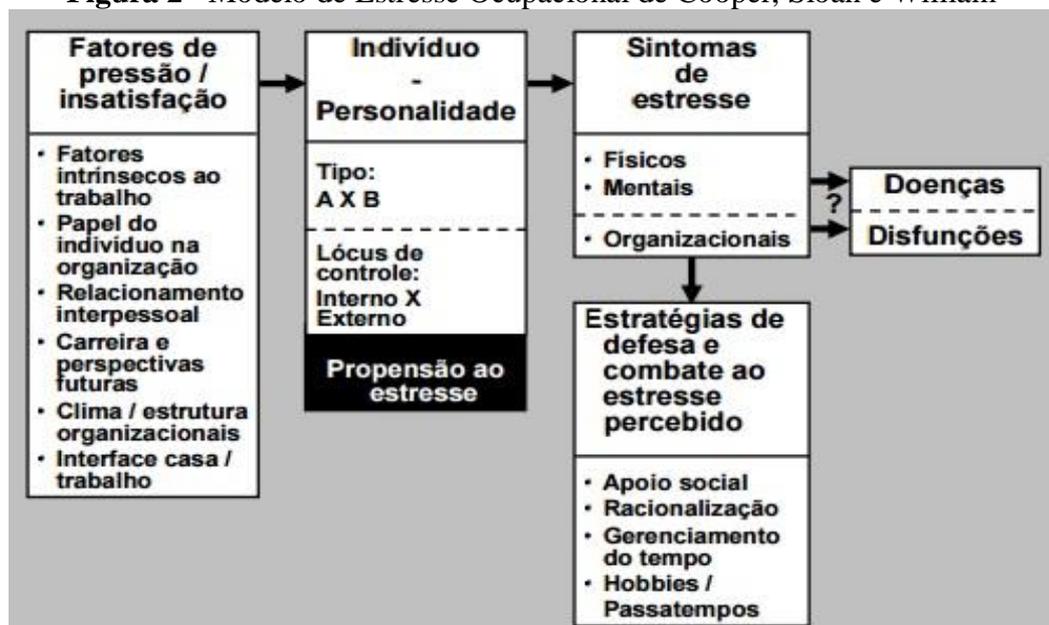
A partir da década de 1990, com a mudança no cenário global, nos modos de produção e nas organizações, as empresas passaram a adotar características como a produtividade e a competitividade, com o objetivo de sobreviver no mercado. Com essas características, exige-se agora o perfil de um trabalhador mais ágil, flexível e criativo, um fator que contribui para que haja permanentes fontes de pressão, que expõem o trabalhador a uma disputa consigo mesmo e com sua situação de trabalho e de vida, o que acarreta o aparecimento de quadros de estresse (ZILLE, 2005; 2011; ZILLE; BRAGA; ZILLE, 2011 *apud* MATOS *et al*, 2015). Antecedendo esses argumentos, Bateman e Strasser (1983) destacam que o estresse já vem sendo reconhecido como uma importante fonte de preocupação, devido ao fato de ser um dos riscos mais sérios para o bem-estar psicossocial do homem.

De acordo com Cooper e outros (2001), são impactos negativos de altos níveis de estresse no indivíduo – como os acometimentos relacionados à saúde física e à psíquica – a presença de doenças cardíacas, dores generalizadas, distúrbios gastrintestinais, ansiedade e depressão. Além disso, as perdas econômicas, tanto para o indivíduo quanto para a empresa e para a sociedade, são inúmeras, diante dos altos níveis de afastamento do trabalho por causa do estresse, que pode evoluir para transtornos mentais mais graves, como o *burnout*. Dadas essas perdas, quando se trata desse assunto, é urgente mencionar que intervenções para a prevenção ou controle do estresse são indicadas (MURTA; TRÓCCOLI, 2004).

Quando está passando por situações de estresse, o indivíduo tem que enfrentar (ou *coping*) as fontes de pressão às quais está sendo submetido e que são potenciais causas do fenômeno. Ao falar de *coping*, utiliza-se aqui a visão de Lazarus e Launier (1998) sobre o conceito. Esses autores, que já definiram o estresse numa perspectiva transacional, observam o *coping* pelo mesmo âmbito e identificam que ele é constituído de ações e pensamentos que são iniciados como uma resposta a encontros específicos de variáveis (como é o caso da interação negativa entre o indivíduo e o seu meio) e consiste em esforços cognitivos e comportamentais utilizados pelos indivíduos com o objetivo de lidar com demandas específicas. Assim, o *coping* é considerado como uma gama de estratégias para enfrentar os processos de estresse que podem auxiliar o indivíduo a se manter mentalmente equilibrado ou a evoluir o problema para situações complicadas no trabalho e o desenvolvimento de quadros mentais mais sérios.

Cooper, Sloan e William (1998) criaram um modelo chamado “Modelo Dinâmico de Estresse Ocupacional”, no qual são detalhados aspectos dos fatores de pressão e insatisfação e a forma como podem desencadear o estresse. Nesse modelo, também se considera que esses fatores dependem de o quanto o indivíduo é propenso ao estresse (características do seu tipo de personalidade). E caso se criem estratégias de defesa durante a incidência dos fatores de pressão (estratégias de *coping*), o indivíduo pode combater o estresse incidido e se reequilibrar, do contrário, ele estaria suscetível a doenças ocupacionais e a disfunções organizacionais (PAIVA *et al*, 2015).

Figura 2 – Modelo de Estresse Ocupacional de Cooper, Sloan e William



Fonte: Adaptado de Cooper, Sloan e William (1988) por Paiva *et al* (2015)

Ao entender o modelo, percebe-se que as estratégias para responder ao estresse são fundamentais para que o trabalhador tenha a oportunidade de se reestabelecer e não voltar a uma situação similar, em que necessite vivenciar todos os processos novamente. Para isso, são citados o apoio social, a racionalização das situações problematizadoras, o gerenciamento do tempo e a inserção do trabalhador em atividades de lazer, como os *hobbies*, por exemplo, como possíveis maneiras indicadas para o reestabelecimento do equilíbrio físico e mental do trabalhador diante das fontes de pressão e de características pessoais favoráveis ao aparecimento de doenças e disfunções.

A permanência em situações crônicas de estresse pode expor o trabalhador a circunstâncias perigosas. Assim, uma situação moderada de estresse, que dá resultados negativos para o sujeito que o vivencia, já é suficiente para que ele e a organização – a partir da consciência sobre a existência do fenômeno – comecem a intervir nesse aspecto, pois a completa falta desse fenômeno no ambiente de trabalho é impossível, mas sua minimização e o controle são essenciais para a organização e para melhorar a qualidade de vida, como explicam Balassiano e outros (2011):

A aptidão de criar e manter um ambiente com presença reduzida de estressores organizacionais é uma exigência crescente e todo administrador deve estar capacitado para gerir e reduzir o próprio estresse e para auxiliar na diminuição das tensões de seus subordinados. Além disto, é necessário admitir que haja estressores inerentes à natureza da atividade, à cultura organizacional e às interações humanas. Ainda assim, a identificação dos estressores é essencial para que se possa adequar o perfil dos cargos à convivência com esses estressores. (BALASSIANO *et al*, 2011, p.754).

2.3.2 Caracterização da síndrome de *burnout*

Só na década de 1970 é que foi tratada no âmbito científico a percepção de que o trabalhador pode vivenciar situações em que se inicia o processo que o leva a não mais perceber que o seu trabalho é importante e a não se envolver emocionalmente com o significado de seu trabalho, demonstrando cansaço, desânimo, e até, desistência.

Codo e Vasques-Menezes (1999) asseveram que as primeiras constatações sobre o problema foram que se tratava de uma síndrome e que afeta primeiramente os trabalhadores responsáveis pelo cuidado (*caregivers*). Segundo esses autores, a síndrome tem origem nas ideias da neurose humana de Pavlov, no conceito de frustração de Freud e no behaviorismo de Watson e Skinner. Tais conceitos, na Psicanálise – incluindo o *burnout* – permeiam o mesmo objetivo: o de identificar a origem do sentimento de desistência, que persegue a sociedade

desde sempre. “Falta de motivação, desamparo, desesperança, passividade, alienação, depressão, fadiga, stress e agora *burnout*” (CODO; VASQUES-MENEZES, 1999, p.259).

Fregenbauer, no ano de 1974, foi o primeiro a utilizar o termo *burnout*, que, em português, significa “queimar para fora”, ou “perder o fogo/energia”. Em seu consultório, o médico psicanalista recebia pacientes que verbalizavam ter perdido a energia e que estavam “cansadas de lutar”.

Assim, a Psicologia percebe o *burnout* como um estado de impotência, em que o indivíduo prefere se entregar ao acaso a continuar lutando. Então, a síndrome de *burnout* é uma teoria que foi adotada em torno da década de 1970, e sua origem foi influenciada pelos acontecimentos históricos da época (urbanização, milagre econômico e aumento da produtividade em série, em detrimento do trabalho que era realizado em tempo qualitativo), que modificaram as formas de trabalho nas organizações e deram ênfase à necessidade de explicar o ser humano solitário e desistente, o que não a impede de trazer contribuições e reflexões interessantes sobre esse assunto.

Igualmente, os estudos sobre saúde e trabalho deram origem a todo o pensamento sobre a existência de um trabalhador que apresenta desgastes emocionais e físicos:

A forte intensificação do trabalho que as novas formas de organização impunham; o aumento da alienação do trabalhador, que perdeu ainda mais o sentido do seu trabalho; o incremento dos acidentes de trabalho e da insalubridade dos novos métodos de trabalho, caracterizados por Braverman (1977) como a degradação do trabalho, fomentaram a preocupação dos estudiosos (SOUZA; LEITE, 2011, p.1107).

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) conceituam o *burnout* como um estado de esgotamento do indivíduo ligado a uma intensa frustração no trabalho, o que faz com que o fenômeno seja considerado conexo-causal, ou seja, suas características e sintomas se relacionam diretamente com o trabalho do sujeito.

Convém enfatizar que, embora o problema tenha sido definido por muitos estudiosos dos adoecimentos como uma enfermidade consequente do trabalho, a literatura científica deixa clara a diversidade de conceitos. Enquanto Codo e Vasques-Menezes (1999) definem o estado de *burnout* como resultante de quando os recursos pessoais são perdidos ou inadequados para atender às demandas, Freudenberg, em 1974, definiu-o apenas como um estado pleno de exaustão do indivíduo.

Já Maslach e Jackson (1981) inferem que o *burnout* é a reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto e excessivo com outros seres humanos. Por sua vez,

Farber (1995) refere que a sintomatologia do fenômeno é proveniente da resposta a um trabalho excessivo, frustrante ou monótono ou de uma reação do indivíduo ao estresse laboral que o leva a trabalhar ainda mais.

O conceito de *burnout* foi popularizado através do entendimento da psicóloga Cristina Maslach sobre o modo como as pessoas com o problema geralmente se comportavam. Ela constatou que pessoas acometidas pela síndrome de *burnout* apresentavam atitudes negativas e de distanciamento pessoal de seu trabalho. Assim, Cristina Maslach, Ayala Pines e Cary Cherniss são os autores que legitimaram o *burnout* no meio acadêmico como uma questão importante no âmbito social e interessante para estudo. Nesse contexto, o conceito mais aceito pela Academia é baseado nessa vertente social-psicológica que, como já explicitado acima, acredita que o *burnout* é uma reação à tensão emocional crônica causada por se lidar excessivamente com pessoas.

As importantes características ou sintomatologias decorrentes do mencionado estado de *burnout* nos trabalhadores estão ilustradas na Figura 4, elaborada por Carvalho e Magalhães (2011), através da obra de Pereira (2008).

Quadro 4 – Resumo da sintomatologia do *burnout*

FÍSICOS	COMPORTAMENTAIS
Fadiga constante e progressiva	Negligencia ou excesso de escrúpulos
Distúrbios do sono	Irritabilidade
Dores musculares e osteomusculares	Incremento da agressividade
Cefaleias, enxaqueca	Incapacidade para relaxar
Perturbações gastrointestinais	Dificuldade na aceitação de mudanças
Imunodeficiência	Perda de iniciativa
Transtornos cardiovasculares	Aumento do consumo de substâncias
Distúrbios respiratórios	Comportamento de alto-risco
Disfunções sexuais	Suicídio
Alterações menstruais nas mulheres	
PSÍQUICOS	DEFENSIVOS
Falta de atenção, de concentração.	Tendência ao isolamento
Alterações de memória	Sentimento de onipotência
Lentidão do pensamento	Perda de interesse pelo trabalho
Sentimento de alienação	Perda de interesse pelo lazer
Sentimento de solidão	Ironia, cinismo
Impaciência	Absenteísmo
Sentimento de insuficiência	
Baixa autoestima	
Labilidade emocional	
Dificuldade de auto aceitação	
Astenia, desânimo, disforia, depressão	
Desconfiança, paranoia	

Fonte: Elaborado por Pereira (2008) citado por Carvalho e Magalhães (2011)

Levando em consideração a presença desses sintomas, a figura seguinte resume as principais características referenciadas por diversos autores (BENEVIDES-PEREIRA, 2002;

CODO; MENEZES, 1999; FIRTH, 1985; GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997; MASLACH, SCHAUFELI; LEITER, 2001; SCHAUFELI; EZMANN, 1998; PEREIRA, 2008 *apud* CARVALHO; MAGALHÃES, p.205) que apresentam estudos sobre a síndrome.

Quadro 5 – Resumo esquemático dos mediadores, facilitadores e/ou desencadeadores da síndrome de *burnout*

CARACTERÍSTICAS PESSOAIS	CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO
Idade Sexo Nível educacional Filhos Personalidade: <input type="checkbox"/> Nível de resiliência, <input type="checkbox"/> Locus de controle, <input type="checkbox"/> Padrão de personalidade tipo A, <input type="checkbox"/> Variáveis do self, <input type="checkbox"/> Estratégias de enfrentamento, <input type="checkbox"/> Neuroticismo, <input type="checkbox"/> Perfeccionismo. Sentido de coerência Motivação Idealismo	Tipo de ocupação Tempo de profissão Tempo de instituição Trabalho por turnos ou noturno Sobrecarga Relacionamento entre colegas de trabalho Assédio moral Relação profissional-cliente Tipo de cliente Conflito de papel Ambigüidade de papel Suporte organizacional Satisfação Nível de controle, autonomia. Responsabilidade, pressão. Possibilidade de progresso Percepção de iniquidade Conflito com os valores pessoais Falta de <i>feedback</i> .
CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONAIS	CARACTERÍSTICAS SOCIAIS
Ambiente físico Mudanças organizacionais Normas institucionais Clima Burocracia Comunicação Autonomia Recompensas Segurança	Suporte social Suporte familiar Cultura Prestígio

Fonte: Elaborado por Pereira (2008) citado por Carvalho e Magalhães (2011)

É preciso identificar o conceito do parágrafo anterior como sendo central na elaboração desta pesquisa, para adentrar o modelo teórico utilizado e conceber a síndrome de *burnout* como “um construto formado por três dimensões relacionadas, mas independentes” (CARLOTTO, 2006, p.1018).

A partir do estudo do problema, Maslach desenvolveu um modelo multidimensional sobre o fenômeno *burnout*, empregado nesta pesquisa como um modelo teórico para analisar a temática, como já referido nos aspectos introdutórios. As dimensões-chave desse modelo, presentes nos trabalhadores identificados com a síndrome, consistem em níveis maiores ou menores de: a) exaustão emocional; b) despersonalização e cinismo e c) falta de realização no trabalho (MASLACH, 2003).

As três dimensões da síndrome de *burnout* são variáveis independentes e contínuas, que podem ser analisadas separadamente e resultar em níveis menores ou maiores da síndrome nos indivíduos. Esse fato significa, por exemplo, que a exaustão emocional – que também é presente nas concepções sobre estresse – apesar de incidir sobre os indivíduos que apresentam quadros de *burnout*, não é, por si só, suficiente para definir que o processo é ou não *burnout*. Também se pode inferir que a falta de realização com o trabalho pode ser consequência da exaustão ou do cinismo e, ao mesmo tempo, ser paralela a essas duas primeiras dimensões (MASLACH, 2003). Assim, a autora compreende que a interação dessas três dimensões pode resultar em experiências de risco no trabalho ou em *burnout*, o que aumenta a complexidade acerca do “diagnóstico” do fenômeno.

O modelo multidimensional de *burnout* difere das concepções esclarecidas na literatura sobre estresse ocupacional, principalmente no que se refere à dimensão da despersonalização e do cinismo, que não é mencionada nas discussões sobre estresse, mas representa uma marca da experiência do *burnout*.

No quadro abaixo, apresentam-se os aspectos sobre as dimensões no modelo de *burnout* adotado para averiguar esta pesquisa. O quadro facilita o entendimento do leitor sobre cada dimensão proposta pelo modelo de Maslach e os principais fatores responsáveis pelo surgimento de cada uma delas na rotina de trabalho e na vida do trabalhador em questão.

Quadro 6 – Dimensões e definições acerca das variáveis presentes no modelo multidimensional de *burnout* proposto por Maslach

Dimensão	O que é	De onde emerge
Exaustão emocional	Sentimentos de esgotamento emocional no trabalho	Presença de sobrecarga no trabalho e de conflitos sociais
Despersonalização e cinismo	Reações negativas ou insensivelmente excessivas com as pessoas presentes no trabalho ou que fazem parte dele	Presença de sobrecarga no trabalho e de conflitos sociais
Falta de realização no trabalho	Sensações de ineficácia/frustração relacionadas ao trabalho realizado	Ausência de fontes de prazer no trabalho (falta de informação técnica, falta de “ferramentas” necessárias ou “ferramentas” insuficientes ou tempo insuficiente)

Fonte: Adaptado de Maslach (2003)

A importância dos estudos sobre *burnout* e da existência de um modelo para mensurar e validar um instrumento apropriado para esse objetivo (como, por exemplo, o *MBI*,

questionário quantitativo validado e desenvolvido por Maslach) consiste em antecipar ou prevenir situações que resultam em danos para o indivíduo, para a organização e para a sociedade. Suñer-Soler e outros (2014), em seus estudos sobre os impactos da síndrome de *burnout* em profissionais responsáveis por serviços de cuidado com a saúde, identificaram três níveis em que ela pode ser encontrada: o individual, o organizacional e o ambiental.

[...] no nível individual, o *burnout* pode afetar a saúde, dando origem a problemas físicos e psicossomáticos, como depressão, ansiedade, baixa autoestima, sentimentos de culpa e baixa tolerância à frustração. (HONKONEN *et al*, 2006; MASLACH *et al*, 2001; SCHULZ *et al*, 2011 *apud* SUÑER-SOLER *et al*, 2014, p.82)

As consequências consideradas pelos autores no nível organizacional incluem a insatisfação do indivíduo com o seu trabalho, a redução da qualidade do atendimento, os erros nos processos de assistência médica, o absenteísmo sem justificativa e a desistência/o abandono da função. Os impactos em nível ambiental ou impactos externos, segundo os mesmos autores, incluem os conflitos familiares e a redução da qualidade de vida de maneira geral (SUÑER-SOLER *et al*, 2014), fazendo-nos refletir sobre os danos que a falta de consciência e de prevenção a esse fenômeno podem acarretar.

Além desses fatores, o custo financeiro para a sociedade que tem um alto nível de indivíduos acometidos pela síndrome de *burnout* é um fator que pode ser preocupante e de responsabilidade de todos os indivíduos envolvidos no mundo do trabalho. No Brasil, a síndrome de *burnout* é considerada uma patologia relacionada ao trabalho. O Ministério da Saúde, através da Portaria nº 1339, de 18 de novembro de 1999, instituiu a lista de doenças relacionadas ao trabalho e incluiu a sensação de estar acabado (“Síndrome de *burn-out*”, “Síndrome do esgotamento profissional”).

Da mesma forma, a Previdência Social permite que os indivíduos acometidos pela síndrome de *burnout* tenham direito ao afastamento remunerado e permanente do trabalho, já que o Decreto nº 6.042, de 12 de fevereiro de 2007, que alterou o regulamento da Previdência Social, inseriu na lista B a síndrome de *burnout* no título sobre transtornos mentais e do comportamento relacionado ao trabalho (Grupo V da CID-10).

Assim, é primordial analisar a realidade das pesquisas brasileiras que estão sendo elaboradas com base no tema, para que possamos perceber o direcionamento brasileiro sobre o assunto e o grau de importância com que o fenômeno vem sendo tratado. Contudo, também é interessante perceber por quais ângulos o fenômeno vem sendo estudado, na perspectiva de

compreender a preocupação da literatura científica do país com o estudo e com as consequências desse fenômeno que já foram citadas.

2.3.3 Trajetos de pesquisas dispostos em língua portuguesa sobre estresse ocupacional e *burnout*

Na pesquisa sobre estresse ocupacional, de acordo com resultados da busca nos periódicos Capes, foi possível encontrar, além de estudos recentes sobre a temática, uma diversidade de população pesquisada, provavelmente devido à abrangência que pode alcançar o fenômeno.

Como exemplo do público abordado pelos trabalhos sobre estresse ocupacional, os artigos mais acessados no Portal Capes demonstram a presença de trabalhadores como policiais (BEZERRA *et al*, 2013), profissionais de Enfermagem e de Saúde, de maneira geral (SCHMIDT, 2013; INOUE *et al*, 2013; ULHOA *et al*, 2011; RIBEIRO *et al*, 2015), professores de ensino médio (CANOVA; PORTO, 2010) e, muito menos frequente, funcionários administrativos (BALASSIANO *et al*, 2011; CANOVA; PORTO, 2010).

Nesse mesmo contexto, os artigos mais atuais sobre estresse ocupacional tratam de pesquisas com profissionais da saúde (ROSADO *et al*, 2015; ROQUE *et al*, 2015; SANTOS; SANTOS, 2015; RIBEIRO *et al*, 2015; CUNHA *et al*, 2015; ANDRADE *et al*; 2015; TEIXEIRA *et al*, 2015) e com estudantes de cursos da área de Saúde (DOS REIS *et al*, 2015). É importante detalhar que nem todos averigam o estresse como temática central da pesquisa. Na maioria dos estudos, o estresse ocupacional aparece como decorrência de situações de cuidado – no caso da saúde – ou organizacionais e conturbadas. Também foram encontrados artigos relacionados ao desenvolvimento de escalas para mensurar o fenômeno (FERREIRA *et al*, 2015; LEITÃO; DE DOMÊNICO; 2015). Um dos estudos foi proveniente de periódicos da área de Administração.

Assim, na trajetória das pesquisas mais acessadas sobre estresse na língua portuguesa, vê-se que se consegue abarcar uma grande quantidade de acadêmicos pesquisadores (aproximadamente 169 pesquisas), provenientes de diferentes áreas do conhecimento (Saúde, Educação, Administração), bem como uma população variada de entrevistados, o que sugere a diversidade de inserção desse fenômeno na vida dos trabalhadores em geral.

Em relação aos resultados desses estudos, as pesquisas se encaminham para descobertas relacionadas a reflexões sobre sintomatologias e consequências do estresse nas determinadas situações com um público-alvo específico e para conscientizar gestão e

população sobre as consequências do estresse e indicar a necessidade de criar ambientes que não sejam propícios ao aparecimento desse fenômeno. As pesquisas, quase sempre, dividem o sofrimento entre físico e psíquico e ressaltam, por meio da indicação de estratégias apropriadas, que esse fenômeno deve ser prevenido para que não se agrave e acarrete fenômenos mais complicados para a vida do trabalhador.

Bezerra e outros (2005), ao pesquisarem sobre estresse ocupacional em mulheres policiais, constataram que elas relacionam fortemente seu cotidiano de trabalho com o estresse e perceberam o impacto e as consequências desse fenômeno em sua saúde. Ao investigar o estresse em enfermeiros intensivistas, Inoue e outros (2012) concluíram que a somatória de estresses vivenciados no trabalho do enfermeiro (longas jornadas, jornadas noturnas, baixos salários) pode, constantemente, acarretar sentimentos como angústia, sofrimento ou até mesmo descontrole emocional e agressividade no ambiente familiar ou de trabalho. Canova e Porto (2010), ao perceber que os valores organizacionais dos funcionários administrativos estão diretamente associados ao aumento ou diminuição do estresse, consideram que a compreensão do fenômeno contribui para a promoção de ações que possibilitariam a melhoria da saúde dos empregados.

Os resultados dessas pesquisas indicam que, em geral, por mais diversificado que seja o público (policiais, funcionários administrativos ou profissionais de saúde), o estresse, quando mantido em longo prazo na rotina de um indivíduo, pode gerar consequências não só para o sujeito, mas também para o ambiente de trabalho e para sua vida pessoal, como o relacionamento com a família, por exemplo, por isso deve ser evitado ou amenizado. Entre as variáveis que foram relacionadas ao estresse pelos entrevistados e pelos pesquisadores nesses estudos, estão: tipo de profissão, valores organizacionais, longas jornadas ou baixos salários.

Sobre *burnout*, grande parte das pesquisas disponíveis em português (454) é voltada para o estudo desse fenômeno ligado às profissões da área de saúde (principalmente Enfermagem). Considera-se que isso acontece devido ao fato de tais profissionais serem considerados como de grupo de risco para a incidência da síndrome, por se encaixarem na categoria “*caregivers*”, segundo teorias vigentes sobre *burnout*. Todavia, são muito menos frequentes as pesquisas que abordam o *burnout* em professores, mesmo que esse também seja considerado na teoria como um grupo de risco.

Entre as pesquisas mais recentes que estão no Portal Capes, podemos perceber a incidência de estudos relacionados aos profissionais de Enfermagem e outros da área da Saúde, assim como no fenômeno do estresse (CAMPOS *et al*, 2015; ZANATTA *et al*, 2015; SILVA *et al*, 2015; PORTERO-DE-LA-CRUZ; ABELLÁN, 2015; FERREIRA; DE LUCCA,

2015). Porém, são encontradas, ainda que em menor instância, pesquisas com policiais militares (SOUZA *et al*, 2015) e com estudantes de pós-graduação (SILVA; VIEIRA, 2015). Todavia, entre os dez estudos mais acessados atualmente sobre o tema em português, quatro se propõem a analisar o fenômeno em residentes de Enfermagem e graduandos/profissionais de outras áreas da Saúde (FRANCO *et al*, 2011; GUIRO *et al*, 2012; CAMPOS *et al*, 2012; MARTINS *et al*, 2014; GUIDO *et al*, 2012), o que evidencia a preocupação de acadêmicos da área da Saúde em estudar o fenômeno a partir do viés da doença, averiguando-o em sujeitos que fazem parte da própria área (profissionais de saúde, estudantes da saúde etc.)

Campos e outros (2015), ao investigar a síndrome em profissionais de Enfermagem, encontraram prevalência do fenômeno e descreveram a situação profissional desses trabalhadores como uma situação de risco para a saúde. Da mesma forma, Silva e outros (2015) encontraram que a prevalência de síndrome de *burnout* observada foi de 55,3% com altos índices em variáveis que eram associadas especificamente à síndrome de *burnout* nos trabalhadores.

Estudos de Franco e de outros (2011) e de Guido e de outros (2012) identificaram a presença de *burnout* ou indícios da síndrome em estudantes de residência. Essa população é representada por jovens, cuja maioria finalizou a graduação em uma das profissões da área de Saúde. Silva e Vieira (2015) também encontraram indicativos da presença do *burnout* no comportamento de estudantes de pós-graduação e salientaram os principais riscos aos quais os alunos estão expostos nesse contexto.

Através dos resultados dessas pesquisas, consideradas pela biblioteca da Capes como as 20 mais relevantes em língua portuguesa sobre o assunto, compreende-se que o *burnout* tem sido analisado na literatura na rotina de profissionais de saúde e de estudantes prevalentemente. Os estudos concluem que o *burnout* é rotineiramente parte da rotina dessas populações e indicam como emergencial a reorganização da rotina de trabalho e da vida pessoal e organizacional desses indivíduos. Percebe-se também o grande número de pesquisas voltadas para pós-graduandos e residentes, fato que indica a presença recorrente de *burnout* nesses sujeitos.

Pode-se, então, inferir que, entre os 454 artigos selecionados como em português e encontrados a partir da busca pelo termo *burnout* no Portal Capes no ano de 2015, é excessiva a quantidade de pesquisas ligadas ao tema. Isso significa que o estudo do fenômeno deverá ser frequente na literatura e na vida dos trabalhadores. Porém, concomitantemente, o público-alvo pesquisado é homogêneo e carece de pesquisas em áreas de Saúde.

É evidente, também, que o público pesquisado é geralmente averiguado pelo próprio público, ou seja, os acadêmicos da área de Saúde realizam, na maioria das vezes, a imersão no próprio grupo para analisar o fenômeno. Porém, de acordo com o que foi tratado nos tópicos anteriores e nas teorias sobre *burnout*, seu impacto vai além das consequências negativas para a saúde do indivíduo e é nesse sentido que é dada a importância de que outras áreas – a partir de outros paradigmas e preceitos teóricos – pesquisem os impactos do fenômeno, como a da Administração, por exemplo.

O argumento anterior pode ser confirmado a partir do achado de apenas 24 artigos sobre o tema no Spell (principal base científica *on-line* da administração), porquanto menos da metade desses pesquisadores teve o *burnout* como temática central de sua pesquisa. O fenômeno, na maioria desses artigos, só é mencionado nos estudos como uma das consequências de relações organizacionais conturbadas em diversos âmbitos, o que não favorece a averiguação aprofundada sobre o assunto.

O demonstrativo aqui apresentado sobre o patamar das principais pesquisas em língua portuguesa e seus resultados possibilitou a percepção de que, apesar de serem temáticas pesquisadas, a literatura apresenta excessivas pesquisas com entrevistados de profissões e cursos de saúde, e os pesquisadores são também provenientes da mesma área de conhecimento. Apesar dessas constatações, foram encontradas pesquisas, em menor instância, de outros públicos que estão inseridos no grupo das profissões com risco de incidência de estresse e do *burnout*, como policiais e professores do ensino básico. Contudo, é notável a dificuldade de encontrar pesquisas em que a idade dos entrevistados seja uma das principais variáveis estudadas.

Durante a busca, ao se fazer uma análise mais aprofundada nos resumos dos artigos, constatou-se que faltam pesquisas que tratem do trabalhador jovem (jovens aprendizes, estagiários) como público-alvo para a ocorrência dos fenômenos explicitados, o que viabiliza o tópico seguinte, em que foram investigadas a existência e a incidência de estudos que tratam especificamente das peculiaridades de indivíduos na fase juvenil. Essa é uma característica atrativa para a existência de estresse ou *burnout*.

2.3.4 Estresse ocupacional, *burnout* e jovens trabalhadores

Considerando a escassez de pesquisas que relacionam o *burnout* e o estresse ao trabalho, especificamente do público considerado jovem, como uma lacuna na Academia

brasileira, neste tópico, apresentam-se reflexões sobre a incidência de estudos que abarquem a temática e o público-alvo mencionado.

Entre os estudos disponíveis (dois artigos e três teses - três em português e dois em inglês), a Saúde foi novamente a área de conhecimento que mais pesquisou e que mais utilizou os trabalhadores provenientes de serviços de saúde para fazer pesquisas. Isso corrobora os argumentos do tópico anterior quanto à necessidade de empoderar outras áreas na temática, para que seja possível observar os fenômenos a partir de outros prismas que não apenas o ponto de vista biomédico, que trata das características e das implicações psíquicas e físicas das doenças. Todavia, as pesquisas não objetivaram, em sua totalidade, fazer estudos que estivessem ligados especificamente às características da juventude, dos trabalhadores que foram utilizados como seus sujeitos, o que demonstra a carência acadêmica na investigação sobre o assunto.

A maioria dos trabalhos encontrados averiguou o fenômeno do estresse no trabalho em profissionais da área de Saúde, como enfermeiros e médicos (EBLING; CARLOTTO, 2012; DALAROSA, 2008; SILVA, 2001). Também foi incluído um estudo realizado com trabalhadores analistas de sistemas (ROCHA; DEBERT-RIBEIRO, 2001), porém elaborado por pesquisadores da área da Saúde.

Somado a isso, foi encontrada uma tese que se propôs a investigar o enfrentamento de estressores ocupacionais e sua relação com estresse percebido, idade, cargo e experiência, mediadas por crenças de autoeficácia e agência, com líderes e técnicos de uma empresa de engenharia elétrica (FONTES, 2006). A pesquisa mencionada no parágrafo anterior foi a que teve mais semelhança com os termos de busca utilizados, já que seus autores se propuseram a interligar as variáveis ‘estresse’ e ‘idade’ de maneira direta. Entretanto, os sujeitos do estudo foram trabalhadores com idades de 27 a 50 anos, que, segundo as leis e os preceitos teóricos apresentados nesta dissertação, não são considerados jovens.

No que diz respeito à busca com os termos “*burnout*” and “jovens”, novamente a literatura demonstra intenso interesse na pesquisa pela síndrome de *burnout*, já que as pesquisas resultaram em um total de 22 estudos a partir dos termos indicados. A Saúde continua sendo a área de conhecimento que mais estuda o fenômeno, e agora recebe incidência de pesquisadores provenientes não apenas da Enfermagem ou da Medicina, mas também da Educação Física, da Psicologia e da Fisioterapia.

Entre os estudos, foi encontrada grande incidência de artigos e teses que utilizam jovens nadadores e jovens atletas de maneira geral como sujeitos. Esses estudos relacionam variáveis como motivação, ansiedade e a influência do gênero (COSTA, 2014; BRANDÃO,

2009; CERDEIRA, 2009; COSTA, 2009; RODRIGUES, 2009; DIONÍSIO, 2009; PALA *et al*, 2009; MOREIRA *et al*, 2009). Contudo, apesar de as pesquisas com jovens atletas serem consideradas as mais relevantes, segundo os Periódicos Capes, foram mais frequentes estudos com profissionais da área de Saúde, o que corrobora os dois tópicos descritos (BARROS *et al*, 2008; REBOUÇAS *et al*, 2007; MAISSIAT, 2013; DUVAL NETO *et al*, 2011). Também estão incluídas na busca pesquisas acerca do *burnout* como realidade do trabalho dos psicólogos (BIEHL, 2009) e de estudantes universitários ou residentes (JUNCÁ, 2012; LOURENÇÃO *et al*, 2010).

Em pesquisas realizadas na biblioteca eletrônica Spell, não foi possível encontrar resultados provenientes dos termos de busca supracitados, o que confirma a carência de estudos com o viés administrativo. Quanto aos Anais da ANPAD – fonte importante para a análise de estudos sobre o tema com viés administrativo – a temática *burnout*, mesmo trabalhada em mais de 30 artigos até o ano de 2016, apenas um analisa como proposta central a incidência do fenômeno como típica e central no trabalho de jovens. Isso denota que há interesse dos pesquisadores dos eventos pelo tema, mas não pelas idiosincrasias da faixa etária que envolve a juventude.

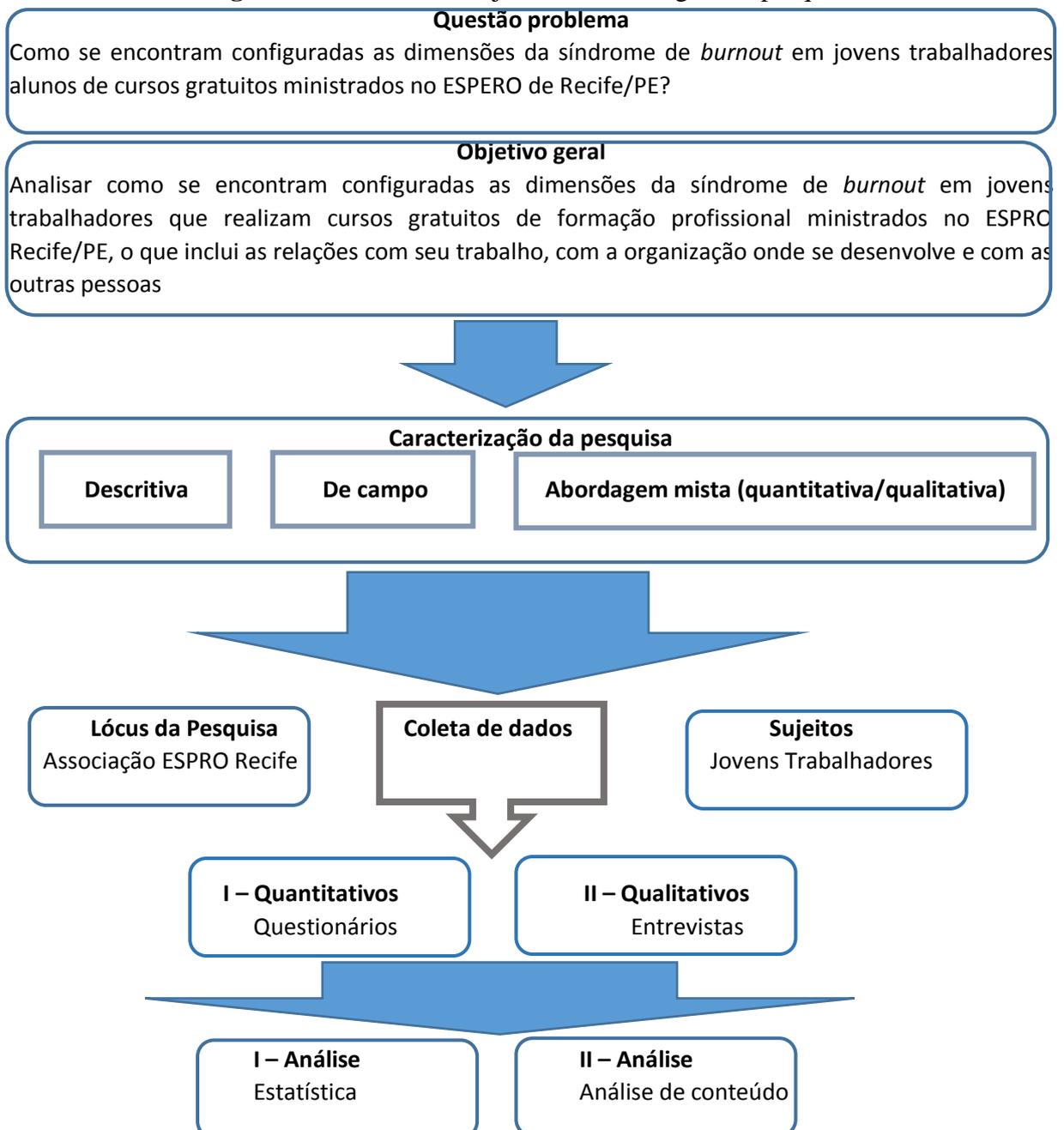
Assim, por mais que os estudos sobre *burnout* e jovens possam ser encontrados na literatura acadêmica, ainda o são em baixa quantidade. Como foi visto, essa baixa quantidade de estudos não contempla pesquisas que se propõem a analisar a presença dos jovens e sua inserção no mercado de trabalho como possível vinculação a fenômenos como o estresse ocupacional e o *burnout*. Ou seja, os estudos sobre jovens e *burnout* indicam o perfil de trabalhadores jovens ligados a esse fenômeno, porém não começam com a indagação de que, por serem jovens, podem caminhar para vivências de *burnout* e para as consequências da síndrome.

A área de Saúde está atualizada e constante nas pesquisas científicas sobre estresse ocupacional e *burnout*, porém foi constatada a importância de que outras áreas, por meio da utilização de diferentes sujeitos de pesquisa, possam contribuir para o estudo desse fenômeno de forma mais representativa, objetivando fortalecer as conclusões tomadas acerca dessa temática e, conseqüentemente, ações a serem traçadas no sentido de melhorar a vida dos sujeitos e a de promover a harmonia entre os trabalhadores, os empregadores e o mercado de trabalho.

3 Procedimentos Metodológicos

Neste capítulo, apresentam-se as características deste estudo de acordo com o seu tipo, seus objetivos e seus procedimentos técnicos e informações sobre o *lócus* da pesquisa (*lócus* empírico) e sobre seus sujeitos e esclarecer os instrumentos utilizados, as informações sobre o método de análise dos resultados, as etapas gerais que foram cumpridas no desenvolvimento metodológico da pesquisa e os procedimentos éticos cabíveis para sua realização. A figura a seguir resume a trajetória da metodologia da pesquisa.

Figura 3 – Resumo da trajetória metodológica de pesquisa



Fonte: Metodologia da pesquisa - 2016

3.1 Caracterização da pesquisa

Gil (2008) divide os tipos de pesquisa em dois: quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos técnicos. De acordo com essa classificação, quanto aos objetivos, a natureza descritiva da pesquisa, já mencionada, justifica-se porque o estudo teve o objetivo de descrever as características de uma população predeterminada, levando em consideração técnicas padronizadas de coleta de dados, como a dos questionários, por exemplo. No que concerne aos procedimentos técnicos, este trabalho se configura como um estudo de campo (GIL, 2008), porquanto se optou por responder aos objetivos da pesquisa por meio de entrevistas com informantes, captando explicações e possibilitando interpretações relacionadas ao contexto que será analisado.

O estudo tem caráter quantitativo e qualitativo, com adequação em dois paradigmas de pesquisa para responder aos objetivos traçados. As pesquisas quantitativas, mais adequadas ao paradigma positivista, são geralmente pautadas em dedução de hipóteses previamente estabelecidas, que são provenientes de um modelo teórico igualmente preestabelecido, por meio do qual o pesquisador pode desenvolver um estudo que irá conter material mensurado e disposto através de variáveis (KIRSHBAUM, 2013), o que o auxilia a ter uma ideia ampla sobre o fenômeno estudado e a “generalizá-lo” para populações maiores.

Nas pesquisas qualitativas, o interesse do pesquisador é de buscar o “significado” das coisas, porque desempenha um “papel de organizador” nos seres humanos. O que as “coisas” (fenômenos, manifestações, ocorrências, fatos, eventos, vivências, ideias, sentimentos, assuntos) representam dá molde à vida das pessoas. Em outro nível, os significados que as “coisas” ganham passam também a ser partilhados culturalmente e organizam o grupo social em torno dessas representações e simbolismos (TURATO, 2005, p.510).

Considerando que o campo da saúde do trabalhador – principalmente no que se refere à saúde psíquica – apresenta a subjetividade como objeto primordial da análise de fenômenos presentes nos indivíduos entrevistados, a pesquisa qualitativa se constitui como uma forte ferramenta utilizada nesse tipo de estudo, uma vez que visa interpretar os sentidos da ação dos sujeitos e contextualizar esse campo de opiniões e valores às suas condições sociais de produção (MINAYO, 2008). Por essa razão, diversos autores sugerem que as abordagens quantitativa e qualitativa não são, por si sós, excludentes, razão por que o pesquisador pode considerar as abordagens como complementares, de forma que auxiliem na resposta aos objetivos a que a pesquisa em questão irá se propor. Para isso, é sobremaneira importante que

o autor adote uma postura flexível, que não elimine a integrar as duas abordagens ou os dois paradigmas (TEDDLIE; TASHAKKORI, 2003).

3.2 Apresentação do Locus Empírico

O Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) é uma organização sem fins lucrativos, cujo principal objetivo é de capacitar gratuitamente jovens, para que eles ingressem no mercado de trabalho. Foi fundado em 1979, e sua essência é pautada, principalmente, na modificação social e de status quo de indivíduos jovens em situação de vulnerabilidade. O site oficial da instituição (<www.espro.org.br>) dá informações acerca da fundação do ESPRO, bem como de sua missão, de sua visão, de seus valores e de sua atuação, de maneira geral, que são explicitados adiante.

Além da matriz situada na cidade de São Paulo, existem filiais do ESPRO localizadas em todo o Brasil, como, por exemplo, nas cidades do Rio de Janeiro, de Belo Horizonte, Curitiba, Recife, Brasília, Porto Alegre e Campinas, o que demonstra sua importância e a disseminação de seus serviços no âmbito nacional, pois, além de alcançar as diversas regiões do país, o ESPRO é uma das instituições mais engajadas na causa da aprendizagem no Brasil, que apoia e fomenta ações, por exemplo, através de políticas criadas para capacitar os jovens brasileiros e lhes dar a primeira oportunidade de emprego. São três os principais pilares da organização: 1) Formação para o mundo do trabalho; 2) Aprendiz; 3) Departamento de desenvolvimento social.

Com a missão de “promover inclusão social por meio de ações socioeducativas, mediação de acesso e integração ao mundo do trabalho” e o propósito de “ser uma instituição do terceiro setor reconhecida pela liderança, excelência, inovação e impacto social, por meio de ações de proteção e inclusão social”, a instituição indica que seus principais valores são a ética, a excelência, a transparência e a responsabilidade social e conquistou certificações importantes como a ISO 9001: 2008 e a NGO Benchmarking (03/12/20007/03/06/2010). O ESPRO também é referência pelos trabalhos que desenvolve, porque, além de receber o selo “Parceiros de Aprendizagem”, concedido pelo Ministério do Trabalho e Emprego, destaca-se pelo interesse em cumprir legalmente as políticas governamentais e estimulá-las. Mantém parcerias importantes, como a com o Fórum Nacional de Aprendizagem Profissional e é um membro do Fórum Paulista de Aprendizagem, com representação no Conselho Municipal de Assistência Social, e associado a uma entidade de assessoramento e defesa das entidades de

assistência social que promovem o ser humano em condições de vulnerabilidade e de risco social.

A parceria com o Ministério do Trabalho e, até, com o Ministério Público visa trabalhar em conjunto com o programa de erradicação do trabalho infantil, de forma a inserir os jovens captados pelos ministérios em seus programas de ensino e em posteriores inserções no mercado de trabalho formal como aprendizes.

A formação para o mundo do trabalho - um dos programas oferecidos gratuitamente pelas unidades do ESPRO - objetiva diminuir as altas taxas de desemprego de jovens no país e inseri-los no mundo do trabalho. Segundo o ESPRO, cerca de 80% dos jovens que fazem esses cursos conquistam uma oportunidade no mercado de trabalho. Já o Programa Jovem Aprendiz tem a finalidade de colaborar – de maneira didática, mas sem fugir das discussões voltadas para o ambiente corporativo – com o desenvolvimento de competências e atitudes destinadas a práticas positivas no mundo do trabalho, para que eles desenvolvam habilidades de trabalhar em equipe, empreender e inovar.

3.3 Descrição e seleção da amostra

Considerando que esta pesquisa é mista, é necessário mencionar a maneira pela qual os sujeitos da pesquisa foram selecionados. A partir do contato com a organização ESPRO Recife, foram feitas abordagens aos jovens, as quais incluem a aplicação do questionário quantitativo e do sociodemográfico. A escolha por essa unidade se justifica por causa de sua importância em nível nacional e regional e ao critério de intencionalidade (VERGARA, 2009). Já os jovens foram selecionados por meio do critério de acessibilidade e de acordo com sua disponibilidade em participar do estudo, ou seja, que estavam nas dependências do Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) da cidade de Recife – PE, nos dias 30 e 31 de março e 1º de abril do ano de 2016, totalizando 239 indivíduos que tiveram acesso ao questionário e responderam a este.

Em relação à etapa qualitativa, não nos preocupamos com a quantidade de sujeitos selecionados para responder aos questionários. O tipo qualitativo de pesquisa é direcionado a selecionar sujeitos que vivenciam as situações investigadas pelo pesquisador e que tenham informações pertinentes para a pesquisa.

Nesse caso, a quantidade de entrevistados foi estabelecida a *posteriori*, porque a pesquisadora entrevistou os indivíduos por meio de procedimento não probabilístico para abordagens qualitativas e empregou o método *snowball*, considerando também a saturação de

dados (BALDIN; MUNHOZ, 2011). A ideia de saturação teórica foi utilizada, inicialmente, na Física e na Química, com o objetivo de dizer saber quais substâncias se encontram “saturadas”, ou seja, atingiram o máximo de concentração do soluto. Quando a metáfora é transcrita para a realidade da metodologia da pesquisa, significa que os dados qualitativos estão saturados (ou se repetidos). Esse é o momento em que “o pesquisador irá cogitar a ocorrência de uma espécie de descarte dos dados mais recentemente coletados, porque não mais contribuem para a elaboração teórica pretendida” (FONTANELLA; MAGDALENO JÚNIOR, 2012, p.64).

3.4 Instrumentos utilizados

Como dito, os dados desta dissertação foram coletados através da aplicação de um questionário validado (*Maslach Burnout Inventory – MBI*), de um roteiro para identificar os dados do entrevistado (parte sociodemográfica e dados do trabalho) e de uma entrevista semiestruturada (roteiro de perguntas abertas, referentes às dimensões da teoria de *burnout*), além de notas de campo provenientes das observações ativas da pesquisadora quando necessário. Serão esclarecidos conceitos e bases teóricas de cada instrumento adotado, para explicar as finalidades de cada um na pesquisa.

A pesquisa, por se beneficiar dos paradigmas positivista e interpretativista em sua metodologia de caráter misto sequencial-explanatório, pretende atender a cada um desses vieses, de maneira particular, utilizando cada instrumento para responder à questão-problema da pesquisa e aos objetivos traçados para ela.

Além do questionário *MBI* (1986), estão incluídos o instrumento para averiguar os dados pessoais dos jovens, utilizado nas pesquisas de Paiva (2014), que consiste em um questionário com perguntas de natureza mista relacionadas a aspectos sociodemográficos e a dados profissionais dos sujeitos, com o objetivo de caracterizar a população estudada, o que auxilia na análise dos dados, e um roteiro de entrevista que visa abarcar o mesmo conteúdo do inventário de Maslach, porém com perguntas abertas.

3.4.1 Inventário de Maslach sobre a síndrome de burnout - Maslach Burnout Inventory (MBI)

O MBI foi elaborado pelas pesquisadoras Christina Maslach e Susan Jackson. As teóricas, inicialmente, basearam a construção de seus instrumentos em duas dimensões: a exaustão emocional e a despersonalização. A terceira dimensão, referente à baixa realização

profissional, surgiu com o avanço dos estudos com diferentes populações (MASLACH; JACKSON, 1981; MASLACH, 1993). As autoras explicam que, inicialmente, a partir dos estudos realizados com diferentes públicos-alvo na construção do instrumento, o número de itens do questionário diminuiu de 45 para 24, e de 24 para 22, em seu atual formato.

O MBI avalia, por meio de um paradigma positivista, a forma com que o sujeito entrevistado vivencia seu trabalho, com base em suas respostas a 22 itens (indicando frequência de resposta a partir de uma escala *likert*: nunca, algumas vezes no ano, etc.) levando em consideração as três dimensões estabelecidas pelo Modelo de Maslach, a saber:

A exaustão emocional, que possui nove itens (sinto-me emocionalmente decepcionado com meu trabalho; quando termino minha jornada de trabalho, sinto-me esgotado; quando me levanto pela manhã e enfrento outra jornada de trabalho, sinto-me fatigado; sinto que trabalhar todo o dia com pessoas me cansa; sinto que meu trabalho está me desgastando; sinto-me frustrado com meu trabalho; sinto que estou trabalhando demais; sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa; sinto como se estivesse no limite de minhas possibilidades); a despersonalização – cinco itens (sinto que estou tratando algumas pessoas de meu trabalho como se fossem objetos impessoais; sinto que me tornei mais duro com as pessoas desde que comecei esse trabalho; preocupo-me se esse trabalho está me enrijecendo emocionalmente; sinto que realmente não me importa o que ocorra com as pessoas as quais tenho que atender profissionalmente; parece-me que os receptores de meu trabalho culpam-me por alguns de seus problemas); e por último a diminuição da realização pessoal no trabalho – oito itens (sinto que posso entender facilmente as pessoas que tenho que atender; sinto que trato com muita eficiência os problemas das pessoas as quais tenho que atender; sinto que estou exercendo influência positiva na vida das pessoas que tenho que atender; sinto-me vigoroso em meu trabalho; sinto que posso criar um clima agradável em meu trabalho; sinto-me estimulado depois de haver trabalhado diretamente com quem tenho que atender; creio que consigo coisas valiosas nesse trabalho; no meu trabalho, eu manejo os problemas emocionais com muita calma). (CARLOTTO; PALAZZO, 2006, p.1019).

As respostas às perguntas indicadas no inventário deverão ser somadas e divididas de forma a obter a média aritmética das pontuações obtidas em cada dimensão, já que, tanto no modelo quanto no instrumento, as variáveis referentes às três dimensões do *burnout* são consideradas independentes e podem ser mensuradas e analisadas separadamente. Por ser um questionário validado nacional e internacionalmente, com amplo uso dos pesquisadores sobre o tema, o MBI, teoricamente, tem validade fatorial e consistência interna.

O preenchimento do instrumento, no caso desta pesquisa, dispensou a identificação de dados pessoais dos respondentes, já que o interesse da pesquisadora era de analisar as respostas do grupo pesquisado – os jovens trabalhadores que compõem a amostra – e não, necessariamente, indivíduos específicos, portanto não há nenhum interesse especial ou utilidade em revelar a identidade dos trabalhadores.

3.4.2 Roteiro de identificação do entrevistado

Nas duas etapas da pesquisa (coleta dos dados quantitativos e dos dados qualitativos), o roteiro de identificação do entrevistado foi preenchido pelos participantes, logo depois de terem assinado o TCLE. O roteiro de identificação escolhido foi o questionário elaborado e já utilizado de forma ampla pelo projeto submetido e aceito pelo CNPQ, responsável pelo subsídio de pesquisas como esta e como as demais publicadas em eventos e periódicos pelos integrantes que compõem o grupo de estudo (PAIVA, 2013), demonstrando a já aplicabilidade do roteiro de identificação utilizado.

Antes da aplicação do MBI e das perguntas abertas referentes à parte qualitativa da pesquisa, o roteiro de identificação do entrevistado foi utilizado com o objetivo de coletar dados sociodemográficos, pessoais e profissionais dos jovens, que auxiliaram a construir um perfil dos respondentes. A partir disso, foram possíveis análises mais aprofundadas acerca do grupo em questão, como, por exemplo, questionamentos sobre a média da renda, de idade, de tempo de trabalho ou até mesmo a predominância da escolaridade dos jovens e de seus pais. Essas informações são solicitadas com a intenção de complementar resultados provenientes do MBI e das perguntas e de traçar um perfil da amostra.

O roteiro é dividido em duas partes: a parte I contém sete perguntas referentes aos dados sociodemográfico, e a parte II, treze perguntas referentes especificamente aos dados profissionais atuais dos participantes.

Na etapa quantitativa da pesquisa, os respondentes preencheram o roteiro antes do questionário validado (MBI), e os indivíduos selecionados por meio de *snowball* para as entrevistas orais referentes à etapa qualitativa responderam oralmente ao mesmo roteiro. O pesquisador foi o responsável por preencher o instrumento nessa etapa. Assim, os dois grupos – participantes do preenchimento do MBI e participantes das entrevistas orais – preencheram o roteiro de identificação, entretanto, aquele cujas entrevistas foram gravadas respondeu ao instrumento duas vezes. Portanto, os resultados desse questionário – ou perfil de respondentes

– foram referentes tanto à amostra 1 (perfil dos respondentes do MBI) quanto à amostra 2 (perfil dos sujeitos cujas entrevistas foram orais).

3.4.3 Roteiro de perguntas para entrevista

O instrumento relacionado às perguntas abertas para a realização das entrevistas gravadas também pertence ao conjunto de instrumentos utilizados no projeto, e resultados de sua aplicação foram publicados em periódicos e em eventos pela equipe que compõe o grupo de pesquisa. Esse instrumento baseia-se nas pesquisas anteriores sobre o tema.

As entrevistas com os sujeitos visam proporcionar esclarecimentos mais subjetivos e pessoais dos indivíduos sobre o tema, o que auxiliou em uma análise mais complexa dos resultados quantitativos. Os benefícios do uso de entrevistas como parte da metodologia da pesquisa podem ser exemplificados nas situações em que são consideradas geradoras de “compreensões ricas, das biografias, experiências, opiniões, valores, aspirações, atitudes e sentimentos das pessoas” (MAY, 2004, p.145).

O Quadro 9 traz as perguntas das entrevistas e os objetivos ou finalidades das perguntas elencadas. Esses objetivos não têm a mesma função dos objetivos específicos de pesquisa citados anteriormente, mas das perguntas elencadas – mesmo que estejam relacionados, pois os objetivos das perguntas são vinculados ao alcance dos objetivos de pesquisa.

As perguntas, elaboradas a partir do projeto principal – já mencionado, e cuja agenda de pesquisa é seguida neste estudo – dividem-se entre as três dimensões do modelo teórico utilizado, a saber: as perguntas 1, 2 e 3 foram destinadas a aspectos voltados para a realização profissional; as perguntas 4, 5 e 6, à incidência de despersonalização; e as perguntas 7, 8, 9 e 10, à dimensão da exaustão emocional. O instrumento também indica a pergunta de número 12 como uma oportunidade de o entrevistado expressar qualquer comentário ou opinião sobre a entrevista ou sobre a temática se, no julgamento do participante, algum aspecto não for contemplado pelo entrevistador.

Quadro 8 – Objetivos das perguntas direcionadas às entrevistas

Averiguação de características referentes às dimensões da síndrome de <i>burnout</i>		
Finalidade da pergunta	Dimensões do modelo	Perguntas do roteiro
Investigar se o trabalhador	Dimensão da síndrome de	1. Você confia na

confia na organização e quais os motivos.	<i>burnout</i> : Realização pessoal no trabalho	organização onde trabalha? Por quê?
Investigar se a empresa valoriza o trabalhador, se essa valorização é sentida por ele e de que forma isso vem sendo demonstrado.		2. Você se sente valorizado, reconhecido na organização onde trabalha? Dê exemplos disso.
Investigar se os objetivos pessoais do trabalhador vêm sendo supridos por meio dessa atividade de trabalho e como isso acontece.		3. Seus objetivos pessoais são atendidos por meio desse trabalho? Dê exemplos disso.
Investigar se a relação do trabalhador com a organização e com as pessoas que trabalham nela é ou não de desprezo e de que forma essas situações ocorrem.	Dimensão da síndrome de <i>burnout</i> : Despersonalização	4. Você já teve atitudes de desprezo pela organização ou por outras pessoas que também trabalham nela? Dê exemplos de como isso ocorre.
Investigar se o entrevistado se envolve com seu trabalho e de que forma esse envolvimento acontece.		5. Como você se envolve com seu trabalho? Dê exemplos.
Investigar se o trabalhador costuma buscar soluções para os problemas relacionados ao trabalho e de que forma isso acontece.		6. Você busca soluções para os problemas no trabalho? Dê exemplos.
Investigar se a falta é ação costumeira na realidade do trabalhador, e por qual o motivo o é.	Dimensão da síndrome de <i>burnout</i> : Exaustão Emocional	7. Você costuma faltar ao trabalho? Por quê?
Investigar se o atraso é ação costumeira na realidade do trabalhador, e por qual o motivo o é.		8. E se atrasar? Por quê?
Compreender qual a representação do trabalho na vida do trabalhador em questão.		9. O que o trabalho que você realiza representa para você?
Compreender qual a representação da organização na vida do trabalhador em questão.		10. O que organização representa para você?
Espaço para o entrevistado esclarecer, acrescentar ou explicitar algo que não tenha sido contemplado nas perguntas.	—	11. Diante do que foi perguntado, você gostaria de acrescentar algo?

Fonte: Elaborado pela autora - 2016

Esclarecidas as cabíveis intenções da pesquisadora sobre a aplicação dos instrumentos utilizados na coleta dos dados, versou-se sobre as seguintes etapas do **processo de coleta** na pesquisa especificamente: **a)** Parte 1: Coleta dos dados sociodemográficos e profissionais; **b)** Parte 2: Coleta dos dados empíricos a partir de aplicação do *MBI* e **c)** Parte 3: Realização das entrevistas com roteiro semiestruturado de jovens selecionados por meio de *snowball*.

3.5 Etapas práticas da pesquisa

As etapas preliminares da pesquisa consistiram (além da busca nas bases de dados e em meios científicos por literaturas que serviram de base para a preparação do projeto e do desenho da pesquisa) em buscar o modelo teórico, os questionários validados e o roteiro de perguntas abertas a serem utilizados na pesquisa.

As etapas metodológicas foram finalizadas com a ida ao campo para fazer as entrevistas e cumprir as técnicas e os métodos de pesquisa quantitativa e qualitativa na elaboração dos resultados com base na análise dos dados obtidos. Nas visitas ao campo, também foram registradas – além das respostas aos questionários e ao roteiro de perguntas abertas – informações adicionais ligadas à observação ativa da pesquisadora e conversas informais com profissionais da organização, que tiveram a finalidade de facilitar o alcance de possíveis informações do contexto não verbalizadas pelos participantes.

As visitas ocorreram nos dias 30 e 31 de março e 1º de abril do ano de 2016, no Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) da cidade de Recife – PE. Primeiramente, foram dadas as devidas explicações sobre o que é o projeto e quais os seus principais objetivos teóricos e práticos, tanto para a equipe de profissionais quanto para os jovens entrevistados. Por meio desse primeiro contato, os pesquisadores buscaram envolver os entrevistados de maneira que eles pudessem colaborar com a pesquisa e responder ao questionário da forma mais fidedigna possível. A entrevista iniciou com a entrega dos questionários quantitativos aos alunos. Depois de respondê-los, os estudantes que desejaram participar da etapa qualitativa da pesquisa foram removidos para um ambiente ao lado da sala de aula, onde responderam às perguntas abertas com privacidade (apenas a presença do entrevistado e do entrevistador). Além da fase da coleta, suas etapas anteriores e posteriores foram sintetizadas no quadro abaixo:

Quadro 9 – Síntese das ações realizadas nas etapas metodológicas da pesquisa

Etapas da pesquisa
Busca, escolha e aprofundamento no modelo teórico a ser utilizado na pesquisa
Escolha de questionário validado para mensuração de <i>burnout</i> (MBI)
Escolha de questionário sociodemográfico/características do trabalho (Roteiro de Identificação do Entrevistado)
Escolha do roteiro de perguntas abertas referentes às entrevistas orais
Permissão legal para coleta a partir da aprovação do projeto no comitê de ética
Ida ao <i>locus</i> empírico
Aplicação dos questionários (MBI e Roteiro de Identificação do Entrevistado)
Coleta das entrevistas com roteiro semiestruturado por meio de método <i>snowball</i>
Tabulação dos dados dos questionários e transcrição das entrevistas
Realização de técnicas estatísticas com resultados dos questionários e das etapas da técnica de análise de conteúdo com a transcrição das entrevistas
Elaboração dos resultados e finalização da dissertação

Fonte: Dados da pesquisa - 2016

3.6 Métodos para análise dos dados

Neste tópico, discute-se sobre quais os procedimentos utilizados para analisar tanto os dados provenientes do MBI (análise quantitativa) quanto os das respostas dadas por meio de entrevistas orais através do roteiro de perguntas abertas (análise qualitativa). Pretende-se com isso definir a base dos métodos de análise, suas etapas e até possíveis softwares utilizados e esclarecimentos necessários para se compreenderem bem mais os resultados da pesquisa.

3.6.1 Procedimentos de análise para os dados quantitativos

Os dados quantitativos foram dispostos com o auxílio de *softwares* especializados em análises estatísticas e realizadas técnicas pautadas em estatísticas descritivas uni e bivariadas. Costa (2012) recomenda que sejam seguidas as seguintes etapas para a organização e a análise dos dados quantitativos:

Quadro 7 – Fases da pesquisa

Fases da análise
Enumeração dos questionários e organização das respostas no software;

Tabulação dos dados utilizando-se Excel e SPSS (<i>Statistical Package for Social Sciences</i>);
Análise geral da planilha ou análise preliminar dos dados (medidas descritivas, decisões sobre missing values etc.);
Análise da adequação da amostra (ou análise fatorial/de mensuração);
Exploração dos dados ou testes estatísticos adicionais.

Fonte: Metodologia da pesquisa – 2016

Os procedimentos realizados nas fases de análise foram descritos detalhadamente. Primeiro, as respostas dos questionários respondidos de forma física foram transcritas para o software excel, em que foram feitas as análises preliminares das respostas dos questionários sociodemográficos/de dados do trabalho, e do Inventário de Maslach sobre *Burnout* (*Maslach Burnout Inventory - MBI*). Em seguida, foram identificados os *missing values* presentes nos instrumentos.

Dos 239 questionários respondidos, 20 não tiveram respostas nas variáveis escolhidas para análise nesta pesquisa, portanto, houve um total de 219 questionários cujas variáveis analisadas foram completa e corretamente preenchidas. Os 20 questionários incompletos foram excluídos (incluindo as partes sociodemográficas, os dados do trabalho e as respostas ao MBI) devido a se entender que a particularidade de cada indivíduo (as variáveis nominais como gênero, idade, escolaridade...) deve ser preservada e não substituída por um valor qualquer, que descaracterizaria as informações sobre os indivíduos.

Em relação ao inventário, foram encontrados ainda 26 questionários com *missing values* só nesse instrumento. Desses, 1 já havia sido excluídos por valores já ausentes nas variáveis nominais do questionário sociodemográfico e de trabalho. Os restantes 25 inventários com *missing values* foram substituídos pela média de cada indivíduo em cada dimensão da teoria de *burnout* (Realização profissional, Exaustão emocional e Despersonalização/cinismo) por se tratarem de variáveis numéricas ou escalares, que podem ser substituídas com mais facilidade sem alterar o significado final da pesquisa. Seis questionários foram excluídos por falta de respostas ao *MBI* (questionários 141, 152, 189, 227, 228, 235), portanto, 31 respondentes foram excluídos da pesquisa e restaram 213 a serem analisados na pesquisa.

Depois da análise preliminar e da tomada de decisão sobre os *missing values*, foi realizada a etapa descritiva de análise dos dados sociodemográficos/de trabalho e das respostas referentes ao inventário de Maslach (*MBI*). No primeiro, uma análise frequencial e de percentual foi aplicada nas variáveis relevantes para as reflexões desta pesquisa (a serem

mencionadas no capítulo de resultado), e no segundo, foram consideradas as médias das respostas dos indivíduos por dimensões, bem como outras medidas descritivas (desvio-padrão, mínimo, máximo, mediana e quartis). A terceira etapa consistiu em analisar as escalas de mensuração. Constatou-se a existência de três fatores, que corroboram a teoria sobre *burnout* que rege a construção do questionário validado escolhido para esta pesquisa.

Em seguida, foi realizada análise estatística multivariada com os dados, utilizando-se a técnica paramétrica de análise de variância (ANOVA), com o objetivo de perceber a diferença entre comparações estatísticas das médias de dois ou mais grupos (HAIR *et al*). Assim, através das etapas supracitadas de análise, obtiveram-se os resultados e as reflexões pertinentes sobre os dados, levando em consideração a teoria norteadora da pesquisa.

3.6.2 Procedimentos de análise para os dados qualitativos

Os dados obtidos nas entrevistas foram transcritos e analisados com base na técnica de análise do conteúdo (AC) de Bardin: (2006), que é um “conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos das mensagens” (BARDIN, 1995, p.42).

As categorias analisadas foram definidas *a priori*, com base nas três dimensões do modelo teórico utilizado (realização profissional, exaustão emocional e despersonalização/cinismo). Contudo, a técnica de análise do conteúdo garante também o espaço para a elaboração de outras categorias – mesmo que não tenham sido as previamente definidas (*a priori*) com base no modelo teórico. Assim, através dos registros (unidades de registro), foram estabelecidos os grupos de significados provenientes das entrevistas analisadas, mas não se descartou a possibilidade de surgirem categorias *a posteriori*.

Assim, as categorias foram estabelecidas *a priori*, provenientes do modelo utilizado. Porém se acredita que existe a possibilidade de que, através da análise dos dados, possam ser estabelecidas também categorias *a posteriori*, provenientes do conteúdo das transcrições, incluindo igualmente os principais aspectos mencionados nas falas dos entrevistados.

As principais fases da análise de conteúdo de BardIn: envolvem: a) a pré-análise, b) a exploração do material e c) a etapa de tratamento dos resultados, a serem descritas no quadro a seguir. Essas etapas são seguidas para que seja possível categorizar as informações e mencionar conteúdos que emanem das falas dos entrevistados.

Quadro 8 – Fases da análise de conteúdo

Fase	Descrição	Etapas
Pré-análise	Organização do material a ser analisado, com o objetivo de torná-lo operacional e de sistematizar as ideias iniciais.	(a) leitura flutuante, que é o estabelecimento de contato com os documentos da coleta dos dados, momento em que se começa a conhecer o texto; (b) escolha dos documentos, que consiste em demarcar o que será analisado; (c) formulação das hipóteses e dos objetivos; (d) referência aos índices e elaboração de indicadores, que envolvem a determinação de indicadores por meio de recortes de texto nos documentos de análise.
Exploração do material	Definição de categorias (sistemas de codificação) e identificação das unidades de registro (unidades de significação a codificar que correspondem ao segmento de conteúdo a considerar como unidade base, visando à categorização e/ou à contagem frequencial) e das unidades de contexto nos documentos (unidade de compreensão para codificar a unidade de registro que corresponde ao segmento da mensagem, a fim de compreender a significação exata da unidade de registro).	(a) descrição analítica; (b) estudo aprofundado; (c) codificação; (d) classificação e (e) categorização
Tratamento dos resultados, inferência e interpretação	Destinada ao tratamento dos resultados, à condensação e ao destaque das informações para análise, o que culmina com as interpretações inferenciais; é o momento da intuição, da análise reflexiva e crítica.	(a) intuição; (b) análise reflexiva; (c) análise crítica

Fonte: Adaptado de Mozzato e Grzybovski (2011) e BardIn: (2006)

3.7 Procedimentos éticos da pesquisa

Neste item, discute-se sobre aspectos éticos que são necessários para a boa condução da pesquisa, de maneira que o pesquisador consiga inferir mais veracidade e qualidade aos

dados e que os (as) entrevistados (as) sejam respeitados (as) em seus direitos e informados (as) sobre as especificidades da entrevista a que se submeteram.

Os três instrumentos mencionados, referentes à ida do pesquisador ao campo, foram preenchidos depois de cumpridos os aspectos éticos das pesquisas com seres humanos, porquanto este trabalho está inserido em um projeto maior, que foi aprovado perante todos os trâmites do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), e cujo número do parecer é 710.503, datado de 08 de julho de 2014, e 240.802, de 04 de abril de 2013, o que permitiu a execução das entrevistas. Os procedimentos éticos serão mais bem descritos em tópico posterior, e os documentos cabíveis encontram-se nos anexos da dissertação.

Assim, antes de os dados serem coletados, o projeto foi submetido à Plataforma Brasil, com o objetivo de obter o parecer do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, responsável pela coordenadoria do projeto que inclui este estudo. Feitos os procedimentos éticos, o pesquisador foi inserido no *locus* da pesquisa, para dar início às observações, às aplicações dos questionários e às entrevistas. Os dados numéricos e os discursos orais dos sujeitos foram resguardados em termos de anonimato e identificados por meio de um sistema de códigos que só é acessível à autora da pesquisa e aos demais envolvidos no projeto, portanto não é necessário nem mesmo expô-los aos leitores que terão acesso ao trabalho, depois de seu término, ou nas preteridas publicações em meios científicos que envolvam os dados coletados.

Para garantir essas informações aos próprios sujeitos entrevistados, os pesquisadores informaram ao grupo de participantes a existência do projeto do CNPQ, os objetivos da pesquisa e sua importância para o meio acadêmico e para a própria população entrevistada. Nesse processo, os procedimentos éticos foram colocados em evidência pelos pesquisadores, e os entrevistados foram solicitados a, voluntariamente, preencher o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido se desejassem contribuir com a pesquisa. O termo visa, além de cumprir as normas éticas, pedir permissão aos responsáveis e informar os indivíduos sobre os trâmites da pesquisa (objetivos gerais e específicos, tema etc.), informar os contatos telefônicos, eletrônicos e o endereço profissional dos pesquisadores aos participantes. Os documentos referentes aos procedimentos éticos cabíveis estão dispostos nos Anexos C, D e E.

A autora e os pesquisadores que compõem o projeto fizeram esses procedimentos nos dias em que houve coleta de dados e por meio do contato com cada grupo respondente ou entrevistado (tanto com os respondentes do questionário validado quanto com os entrevistados oralmente), pois, no contexto desta pesquisa, julgamos os procedimentos éticos

extremamente necessários para a qualidade da pesquisa, o que demonstra a responsabilidade social que tais produções acadêmicas requerem.

4 Análise dos resultados

Neste capítulo, o objetivo é de descrever e analisar os dados objetivos, através dos métodos explicitados em etapas anteriores, e de discutir sobre eles. A partir da exploração desses dados, o objetivo do trabalho e a pergunta de pesquisa foram respondidos para esclarecer os propósitos do trabalho, para que a Academia possa adquirir mais conhecimentos sobre a caracterização do *burnout* no contexto dos jovens entrevistados.

A análise dos dados obtidos nas entrevistas, através do roteiro de identificação do entrevistado e do Inventário de Maslach (MBI), foi dividida em quatro etapas, a saber: análise descritiva da amostra (através do roteiro de identificação), análise de mensuração das variáveis (ou análise fatorial) do MBI, análise através de ANOVA e análises adicionais dos dados.

As entrevistas, obtidas por meio do roteiro semiestruturado, foram analisadas por meio da técnica de análise do conteúdo explicitada nas etapas metodológicas desta pesquisa. Os dados foram divididos em tabelas, que evidenciam as respostas dos entrevistados de acordo com cada dimensão do modelo teórico estudado.

4.1 Análise exploratória dos dados quantitativos

Os dados coletados através dos dois instrumentos utilizados neste trabalho foram organizados através de planilhas dos softwares Excel e SPSS, com o objetivo de averiguar possíveis erros nas respostas ou falhas que pudessem prejudicar análises estatísticas posteriores. Por isso os respondentes que apresentavam *missing values* em variáveis categóricas foram excluídos, porque se acredita que não convém substituir características do perfil pessoal dos respondentes por respostas baseadas em análises meramente frequenciais.

Da mesma forma, as respostas ao MBI de tais respondentes foram excluídas para equiparar a amostra e favorecer as análises estatísticas. Em relação aos indivíduos que só apresentaram *missing values* no MBI, optou-se por substituir os valores inexistentes em cada entrevista pela média final do indivíduo em cada dimensão do modelo teórico (a média geral de exaustão emocional de um indivíduo, por exemplo, é o valor que substitui o *missing value* encontrado).

No que diz respeito ao questionário sobre o perfil pessoal e profissional dos respondentes, foram analisadas nove variáveis, a saber: **gênero, idade, escolaridade do**

jovem, escolaridade do pai, escolaridade da mãe, tempo trabalhado, ramo do trabalho atual, salário no trabalho atual e renda total familiar atual. No total, foram distribuídos 239 questionários. No final da análise preliminar dos dados, 213 respondentes permaneceram na pesquisa.

As respostas do *Maslach Burnout Inventory* foram analisadas fazendo-se referência à teoria. Porém, a análise fatorial realizada com os resultados do MBI pode influenciar na forma com que as dimensões são efetivamente calculadas.

4.1.1 Descrição da amostra: análise descritiva do roteiro de identificação do entrevistado

Foram feitas análises frequenciais e de percentual das principais variáveis consideradas no roteiro de identificação do entrevistado (ou questionário de dados sociodemográficos e de trabalho), com o fim de mostrar o panorama geral do perfil dos entrevistados ou a descrição da amostra. As variáveis detalhadas na análise foram as já apresentadas no tópico anterior.

Quanto ao gênero, predominaram os indivíduos do gênero feminino na amostra final. A faixa etária da amostra estudada foi de 18 anos ou mais. No que diz respeito à escolaridade, a maioria dos participantes cursou o ensino médio completo, e a maioria dos pais e das mães dos entrevistados cursou o ensino médio completo.

O tempo de trabalho da maioria da população foi apresentado como de seis meses a um ano, enquanto que o ramo de seus trabalhos atuais como jovens aprendizes predominou no ramo da indústria.

Finalizando a análise exploratória das variáveis categóricas de um dos instrumentos da pesquisa e analisando a renda familiar total dos indivíduos entrevistados, percebe-se a predominância de indivíduos cuja renda da casa varia entre um e dois salários mínimos, valor mais baixo estabelecido pelo instrumento aplicado.

Os dados expostos tiveram o objetivo de estabelecer um perfil da população entrevistada e de demonstrar ao leitor informações necessárias que serão complementares ao restante da análise dos resultados, entre análises quantitativas e qualitativas. Resumidamente, a Tabela 5 demonstra o perfil geral da população respondente:

Tabela 5 – Perfil da população respondente

Gênero	Frequência	Percentual
---------------	-------------------	-------------------

Feminino	117	54,9%
Idade	Frequência	Percentual
18 anos ou mais	200	94%
Escolaridade do jovem	Frequência	Percentual
Ensino médio completo	99	46,5%
Escolaridade do pai	Frequência	Percentual
Ensino médio completo	98	46%
Escolaridade da mãe	Frequência	Percentual
Ensino médio completo	83	39%
Tempo de Trab.	Frequência	Percentual
De 6 meses a 1 ano	154	72,3%
Ramo do Trab.	Frequência	Percentual
Indústria	94	44,1%
Recebem salário	Frequência	Percentual
Sim	198	93%
Renda da casa	Frequência	Percentual
1 a 2 SM	70	32,9

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

4.1.2 Análise de mensuração – análise fatorial do *Maslach Burnout Inventory* (MBI)

Em relação ao inventário sobre a *síndrome de burnout* validado por Maslach (MBI), primeiramente procedeu-se a uma análise fatorial, com o objetivo de compreender o quanto cada pergunta responde às necessidades do contexto da pesquisa e, principalmente, se se enquadram nos três componentes principais que se referem à teoria de *burnout* utilizada (Realização profissional, Exaustão emocional e Despersonalização/Cinismo). A partir disso, foram tomadas as devidas decisões, ao realizar os procedimentos estatísticos descritivos de cada variável/dimensão do instrumento, e feitos os testes estatísticos para essa amostra. Foram incluídos os 22 itens do MBI, utilizando-se o método de extração de fatores por meio de componentes principais com rotação ortogonal Varimax.

No resultado da análise fatorial do instrumento analisado, optou-se por realizar a análise fatorial por construto, visto que, o questionário utilizado é validado e utilizado em larga escala nas pesquisas sobre o tema, sendo assim o questionário mais utilizado pela academia, para mensurar questões que são analisadas à ótica da teoria de *burnout*. Na análise, foi verificada a confiabilidade do questionários, os valores provenientes do resultado do teste de KMO e de Barlett de cada construto (ou dimensão de *burnout*); a matriz de componente; e a matriz de componente rotativa.

A confiabilidade, se trata da análise sobre se os resultados que foram medidos, são capazes de refletir o resultado verdadeiro, estando livre de variâncias e possíveis erros aleatórios na mensuração (HAYES, 1998; ALMEIDA et al., 2010).

A utilização dos resultados dos testes de KMO e de Barlett, se dá devido a estes terem como principal objetivo verificar se a análise fatorial é apropriada, ou pode ser realizada. Com relação ao KMO, a maioria dos teóricos, supõem que valores acima de 0,8 ou 0,5 são aceitáveis para a realização de análise fatorial (KAISER, RICE, 1977; HAIR, ANDERSON, TATHAM, 1987). No que se refere ao teste de esfericidade de Bartlett, este tem como objetivo testar a hipótese de que as variáveis são ou não, correlacionadas de acordo com a população estudada, indicando aceitação ou inapropriação de um modelo fatorial.

4.1.2.1 Análise de confiabilidade do questionário

A partir da obtenção dos resultados do coeficiente alfa de Cronbach, uma das ferramentas mais utilizadas na mensuração de confiabilidade na estatística, percebe-se a adequação do questionário, já que resultados maiores que XX nesse índice, são capazes de confirmar a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, avaliando que os itens do instrumento estão correlacionados, sugerindo que na análise fatorial, os construtos venham explorar um fator comum (CRONBACH, 1951; CORTINA, 1993; ROGERS, et al., 2002).

Tabela 6 – Estatística de confiabilidade (Alfa de Cronbach)

Estatísticas de confiabilidade	
Alfa de Cronbach	N de itens
,882	8

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

De acordo com Streiner (2003), O valor mínimo aceitável para o alfa é 0,70; o valor máximo esperado é 0,90 e usualmente, são preferidos valores de alfa entre 0,80 e 0,90. De acordo com a análise da tabela exposta ($\alpha = ,882$), sobre a confiabilidade do questionário podemos concluir que a consistência interna da escala utilizada é adequada de acordo com os valores de referência expostos, sugerindo análises fatoriais adicionais.

4.1.2.2 Análise fatorial: componente Realização Profissional (RP)

Como exposto nas tabelas seguintes, percebe-se que os coeficientes demonstram convergência à primeira dimensão (realização profissional) com a explicação dada pela teoria de *burnout* utilizada nessa pesquisa, já que as variáveis de RP1 a RP8 apresentam valores muito superiores a 0,5, que se constitui em um valor estatisticamente considerado satisfatório para a explicação do componente (ou dimensão) supracitado.

Tabela 7 – Teste de KMO e Barlett (Realização profissional)

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,883
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	818,526
	Df	28
	Sig.	,000

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Tabela 8 – Fatorial (Realização profissional)

Matriz de componente^a	
	Componente
	1
RP3	,817

RP4	,813
RP5	,799
RP6	,785
RP8	,739
RP2	,726
RP7	,658
RP1	,619

Método de Extração:
Análise de
Componente
Principal.
a. 1 componentes
extraídos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

4.1.2.4 Análise fatorial: componente Exaustão Emocional (EM)

As variáveis de EM1 a EM8, que correspondem teoricamente ao construto de exaustão emocional, apresentam teste de KMO, de Barlett, e matriz, favoráveis à confirmação da teoria e da fatorial, com valores estatísticos satisfatórios à tal convergência, que podem ser observados a partir dos resultados apresentados.

Tabela 9 – Teste de KMO e Barlett (Exaustão Emocional)

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,912
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	1149,328
	Df	36
	Sig.	,000

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Tabela 10 – Fatorial (Exaustão Emocional)

Matriz de componente^a	
	Componente
	1
EM3	,852
EM6	,825

EM4	,817
EM5	,799
EM9	,775
EM8	,743
EM1	,729
EM7	,708
EM2	,697

Método de Extração:
Análise de
Componente
Principal.
a. 1 componentes
extraídos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

4.1.2.3 Análise fatorial: componente Despersonalização (DES)

No último construto, com variáveis de DES1 a DES5, percebe-se igual adequação do componente, como nas extrações anteriores, junto a um elevado KMO e Barlett, que podem ser analisados nas tabelas demonstradas abaixo.

Tabela 11 – Teste de KMO e Barlett (Despersonalização)

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,850
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	469,006
	Df	10
	Sig.	,000

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 12 – Fatorial (Despersonalização)

Matriz de componente^a	
	Componente
	1
DES4	,860
DES2	,834
DES3	,810

DES1	,792
DES5	,716
Método de Extração:	
Análise de	
Componente	
Principal.	
a. 1 componentes	
extraídos.	

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Foram assim, para cada construto, confirmados além de uma confiabilidade adequada e fatores satisfatórios nos testes de KMO e Barlett, a existência de componentes únicos em cada construto – que se referem às dimensões da Realização Profissional (RP) Exaustão Emocional (EM) e Despersonalização (DES) – tendo sido assim, obtidos três fatores através da análise, para confirmar a existência das três dimensões dadas pela teoria de *burnout* e sobre o inventário de Maslach (MBI) (MASLACH; JACKSON, 1981) permitindo que no contexto dessa pesquisa, as variáveis sejam consideradas em seus componentes originais.

4.1.3 Análise estatística descritiva do *Maslach Burnout Inventory* (MBI)

A análise estatística descritiva dos resultados do MBI foi dividida em três níveis de avaliação: elevado (acima de 3,9); mediano (entre 3,0 e 3,9) e baixo (abaixo de 2,9), da mesma forma que tratou do assunto um estudo de Paiva *et al* (2013) com o referido público alvo da pesquisa. As médias por dimensão e o nível geral das dimensões se encontram na tabela a seguir:

Tabela 13 – Dimensões de *burnout* – Resultados gerais do MBI

Dimensões	Mínimo	Máximo	Var.	Médias	Nível geral da dimensão pela média
Realização profissional	1,3	5,9	,6	3,9	MEDIANO
Exaustão emocional	1	5	1,0	2,6	BAIXO
Despersonalização/Cinismo	1	5	1,9	2,3	BAIXO
GERAL	1,1	5,3	1,8	2,9	BAIXO

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Pode-se perceber que o nível das dimensões de *burnout*, de acordo com as respostas dos entrevistados ao inventário, oscilou entre médio e baixo. Com exceção da realização profissional, as outras dimensões apresentaram níveis baixos de incidência na rotina dos jovens participantes. Resultados similares foram encontrados em um estudo de Paiva *et al* (2013) realizado com jovens trabalhadores que frequentam o ESPRO de Belo Horizonte – MG. Os autores encontraram a dimensão da realização profissional como detentora de maior média encontrada, seguida da exaustão emocional e da despersonalização, ambas com níveis baixos de incidência.

De outra parte, a pesquisa de Carlotto e Palazzo (2006) demonstrou que um grupo de professores também obteve níveis de mediano a baixo, relacionados às três dimensões. Porém a exaustão emocional foi considerada como a que apresentou o nível mais alto nesse contexto.

Mas, mesmo com níveis baixos e moderados das dimensões que indicam presença da síndrome, os dois trabalhos supracitados discutem sobre a importância de averiguar o *burnout* de outras maneiras e de se prevenir a progressão de um possível *burnout*, devido à incidência já moderada de algumas dimensões que caracterizam a patologia.

Assim, mesmo que nesta pesquisa não se tenha a intenção de diagnosticar o *burnout* e que os resultados do inventário não apontem para situações emergenciais no contexto dos jovens entrevistados, compreendemos que as organizações e os pesquisadores envolvidos com os estudos organizacionais e seus aspectos subjetivos devem averiguar mais profundamente o discurso dos trabalhadores, como os desses jovens, por exemplo.

Indica-se ainda, que os valores máximos encontrados, são apresentados como elevados ou muito elevados (de 5 a 5,9) segundo os valores de referência, indicando a necessidade de se observar que, por mais que as médias gerais da amostra pareçam não convergir para uma média alta nos componentes, alguns respondentes apresentam indícios do desenvolvimento da síndrome, de acordo com as respostas ao questionário de Maslach, o que por si só, demonstra a necessidade de atenção por parte dos executivos para as questões que suscitam tais problemas no mundo das organizações.

4.1.4 Análises adicionais

Com o objetivo de comparar dois grupo, ou três ou mais grupos de respondentes, procedeu-se à análise de médias por meio do Teste-T de amostras independentes e do método ANOVA. Nesse tipo de análise, utiliza-se a média das variáveis de respostas em diferentes níveis de fatores e testa-se se existe a possibilidade de confirmar a hipótese de que as médias

de duas ou mais populações são iguais. O Teste-T foi utilizado para gerar resultados de variáveis que apresentam menos de 3 grupos, como gênero (Masculino ou Feminino), e se o jovem recebe salário como aprendiz (Sim ou Não). As demais variáveis foram analisadas por meio de ANOVA, que permite a análise de 3 grupos ou mais.

As variáveis submetidas ao teste foram: gênero (GEN), idade (IDADE), escolaridade do jovem (ESCOLARIDADE), escolaridade do pai (ESCOL_PAI), escolaridade da mãe (ESCOL_MÃE), tempo de trabalho (TEMPO_TRAB), ramo do trabalho (RAMO_TRAB), renda da casa (RENDA_CASA), recebe ou não salário (RECEBE_SAL). Tais variáveis foram escolhidas tendo em vista tanto os interesses de investigação dessa pesquisa, como levando em consideração os estudos mais acessados e citados sobre o tema, que analisam em sua maioria a idade e o gênero dos participantes.

Na análise, foram levados em consideração o P-valor (ou Sig.), o df e o Z, de cada variável, relacionados a cada componente ou dimensão do burnout. Sendo assim, foram construídas 3 tabelas, referentes a cada componente ou dimensão (Realização Profissional, Exaustão Emocional, Despersonalização). Em seguida, foram feitas as reflexões cabíveis, de acordo com os resultados apresentados na geração dos testes.

Tabela 14 – Resultados sobre Realização Profissional

REALIZAÇÃO PROFISSIONAL				
Variável categórica	ANOVA/TESTE T	Sig. (P-valor).	Df	Z
Idade	Entre os grupos	,966	7	,267
	Nos grupos		205	
	Total		212	
Gênero	Variâncias iguais assumidas	,142	211	2,173
	Variâncias iguais não assumidas		189,406	
Escolaridade	Entre os grupos	,278	4	1,284
	Nos grupos		208	
	Total		212	
Escolaridade do pai	Entre os grupos	,165	6	1,544
	Nos grupos		206	
	Total		212	
Escolaridade da mãe	Entre os grupos	,047	6	2,170
	Nos grupos		206	
	Total		212	
Renda	Entre os grupos	,243	8	1,305

	Nos grupos		204	
	Total		212	
Tempo de trabalho	Entre os grupos	,048	6	2,163
	Nos grupos		206	
	Total		212	
Ramo de trabalho	Entre os grupos	,286	8	1,224
	Nos grupos		204	
	Total		212	
Recebe salário	Variâncias iguais assumidas	,760	211	0,93
	Variâncias iguais não assumidas		16,101	

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Com relação à Realização Profissional, são apontadas diferenças marginais entre grupos nas variáveis Escolaridade da mãe, e tempo de trabalho. Com relação ao tempo de trabalho, mesmo com diferenças marginais apontadas pelo teste ANOVA, na comparação entre grupos não foi possível encontrar a diferença a partir dos testes Post-Hoc de Barley ou de Tuckey, dificultando a identificação da diferença das médias, o que pode apontar que o P-valor um pouco inferior ao limite de confirmação da hipótese nula (0,05), pode ter sido dado devido a dispersão de dados pelo grande número de grupos indicados no questionário para essa variável categórica (9 grupos), ou ao acaso. Já na variável escolaridade da mãe, foram encontradas diferenças significativas entre indivíduos que possuem o ensino fundamental completo e o ensino superior completo (Tabela 15).

Tabela 15 – Realização Profissional/Escolaridade da mãe (diferenças das médias entre grupos)

Estatísticas de grupo					
	Escolaridade da mãe (ESCOL_MÃE)	N	Média	Desvio Padrão	Erro padrão da média
Realização profissional (RP_geral)	Ensino fundamental completo	23	4,2565	,70054	,14607
	Ensino superior completo	22	3,5273	,67555	,14403

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

As médias da realização profissional para o ensino fundamental completo, foram maiores do que para o ensino superior completo, demonstrando que, jovens aprendizes com

mães detentoras de ensino fundamental completo, são mais realizados profissionalmente do que os com mães que possuem o ensino superior completo.

A escassez na literatura sobre estudos que avaliem burnout de acordo com a escolaridade dos pais de indivíduos jovens, limita as reflexões acerca desse achado na presente pesquisa. Entretanto, entendendo-se que jovens que possuem pais com maior escolaridade tendem a ser menos realizados, pode estar ligado a realidade brasileira de que, em nosso país, as oportunidades de aumentar o nível de escolaridade se alargaram, ao passo que a criação de postos de trabalho para o mesmo nível, não acompanhou esse ritmo.

O fato mencionado anteriormente, é explicitado também por Letelier (1999), que aponta a falta de investimento da sociedade em geração de novos postos de trabalho e menciona que o investimento demasiado em educação, tem consequências como a subutilização da mão de obra, responsável por possíveis frustrações profissionais

Ao identificar menores níveis de realização em indivíduos (filhos) que vivenciam a realidade de pais bem qualificados educacionalmente – e que mesmo assim necessitam engajar-se em funções que nem sempre estão de acordo com seus desejos pessoais, mas que suprem necessidades financeiras impostas pela sociedade – pode-se discutir a necessidade do desenvolvimento de postos de trabalho no mercado, que atendam as necessidades pessoais e motivacionais de cada trabalhador. Contudo, na realidade, esses trabalhadores acabam optando por postos de trabalho que não correspondem às suas qualificações ou perspectivas futuras de carreira, porque necessitam, no mínimo, inserirem-se no mercado de trabalho disponível.

Tabela 16 – Resultados sobre Exaustão Emocional

EXAUSTÃO EMOCIONAL				
Variável categórica	ANOVA/TESTE T	Sig. (P-valor).	Df	Z
Idade	Entre os grupos	,966	7	,267
	Nos grupos		205	
	Total		212	
Gênero	Variâncias iguais assumidas	,040	211	4,263
	Variâncias iguais não assumidas		209,6	
Escolaridade		,230	51	1,415
	Entre os grupos		4	
	Nos grupos		208	
	Total		212	

Escolaridade do pai	Entre os grupos	,375	6	1,081
	Nos grupos		206	
	Total		212	
Escolaridade da mãe	Entre os grupos	,519	6	,869
	Nos grupos		206	
	Total		212	
Renda	Entre os grupos	,642	8	,755
	Nos grupos		204	
	Total		212	
Tempo de trabalho	Entre os grupos	,536	6	,845
	Nos grupos		206	
	Total		212	
Ramo de trabalho	Entre os grupos	,431	8	1,008
	Nos grupos		204	
	Total		212	
Recebe salário	Variâncias iguais assumidas	,265	211	1,249
	Variâncias iguais não assumidas		17,020	

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Nos resultados acerca do componente Exaustão Emocional, percebe-se a diferença apontada entre médias na variável Gênero. Por meio do Teste-T na comparação entre essa dimensão, e os gêneros dos jovens respondentes no presente contexto de pesquisa, constatou-se ligeira diferença entre as médias, que podem ser constatadas na Tabela a seguir (**Tabela 17**).

Tabela 17 – Exaustão Emocional/Gênero (diferenças das médias entre grupos)

Estatísticas de grupo					
	Gênero (GEN)	N	Média	Desvio Padrão	Erro padrão da média
Exaustão Emocional (EM_geral)	Masculino	96	2,7698	,93450	,09538
	Feminino	117	2,4829	1,05220	,09728

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

De acordo com a análise, os respondentes jovens do gênero masculino são ligeiramente mais exauridos emocionalmente do que as jovens mulheres. Com relação ao

estudo de Lima et al. (2013), que trata da incidência de burnout em médicos do Recife/PE – um dos mais citados quando especificadas as questões das diferenças dos níveis de *burnout* entre os gêneros – a presente pesquisa diverge das reflexões sobre os resultados desses autores.

O estudo citado anteriormente, identifica níveis mais baixos de realização profissional entre as mulheres, sem mencionar associações ou diferenças significativas entre homens e mulheres quando analisado o componente da exaustão emocional, como indicado no contexto desse trabalho.

Ainda, os referidos autores mencionam que estudos de Gil-Monte (2002); Grau et al. (2005) e Grau et al. (2009), também encontram relações similares entre as mulheres e a realização profissional baixa apenas, sem apontar para índices menores de exaustão emocional, ou quaisquer relação com esse componente. Estudos internacionais relevantes de acordo com os periódicos científicos indexados, como os de O’Donoghue e Neil (2015) com estudantes, e de Queiros et al. (2013), com enfermeiras também não encontram diferenças estatísticas significativas entre gênero, *burnout* e exaustão emocional.

Discutindo sobre exaustão emocional, e a percepção de cada indivíduo sobre o quanto se encontra exaurido, é possível que os respondentes do gênero masculino, se percebam mais exauridos do que as mulheres devido a essas últimas, terem desenvolvido estratégias de defesa mais adequadas, ou maior distanciamento emocional (menor importância) ao trabalho executado. Entretanto, tais aspectos não são facilmente encontrados na literatura acadêmica disponível sobre o assunto.

Mais uma vez, sugere-se a existência de características específicas e paradigmáticas do público de jovem aprendiz e da amostra desta pesquisa, o que indica a necessidade de estudos específicos e mais aprofundados sobre essa população, e sugerindo o desenvolvimento de novos questionários e a utilização de métodos de pesquisa que busquem explicar as relações peculiares, a exemplo da maior exaustão emocional entre homens do que entre mulheres, pouco demonstrada pela literatura científica vigente atual com diferentes públicos, ou com públicos similares provenientes de outros estados do Brasil, a exemplo de Paiva *et al* (2013) e Paiva (2016).

Tabela 18 – Resultados sobre Despersonalização

DESPERSONALIZAÇÃO				
Variável categórica	ANOVA/TESTE T	Sig. (P-valor).	Df	Z

Idade	Entre os grupos	,613	7	,613
	Nos grupos		205	
	Total		212	
Gênero	Variâncias iguais assumidas	685	211	,165
	Variâncias iguais não assumidas		198,9 85	
Escolaridade	Entre os grupos	0,52	4	2,393
	Nos grupos		208	
	Total		212	
Escolaridade do pai	Entre os grupos	,478	6	,925
	Nos grupos		206	
	Total		212	
Escolaridade da mãe	Entre os grupos	,882	6	,395
	Nos grupos		206	
	Total		212	
Renda	Entre os grupos	,227	8	1,336
	Nos grupos		204	
	Total		212	
Tempo de trabalho	Entre os grupos	,641	6	,712
	Nos grupos		206	
	Total		212	
Ramo de trabalho	Entre os grupos	,286	8	1,224
	Nos grupos		204	
	Total		212	
Recebe salário	Variâncias iguais assumidas	,760	211	0,93
	Variâncias iguais não assumidas		16,101	

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

O último componente, que se refere aos aspectos sobre Despersonalização/cinismo, não apresentaram diferenças entre as médias dos grupos analisados, em nenhuma variável categórica testada, indicando que, possivelmente não existem diferenças significativas entre os indivíduos de tais grupos no contexto analisado, no que tange às características de despersonalização da teoria de Maslach sobre *burnout*.

Em estudos anteriores de Paiva *et al* (2013) e Paiva (2016), as diferenças entre as relações das dimensões do *burnout* e os jovens bem como os indícios da existência de características do fenômeno presentes na rotina de trabalho dessa população foram negados (as) nas etapas assertivas da investigação (aplicação do MBI). Porém, com a utilização de

metodologias mistas, as diferenças nesses estudos foram observadas na parte qualitativa das pesquisas. Neste trabalho, apresenta-se a análise dos dados provenientes das entrevistas gravadas, utilizadas em confronto com o resultado das análises dos dados quantitativos.

4.2 Análise das entrevistas

Os resultados referentes aos dados provenientes das entrevistas realizadas foram apresentados em três tabelas, que estão seguidas das reflexões pertinentes a cada uma delas. As respostas dos participantes foram separadas nas três tabelas, de acordo com as três dimensões do modelo teórico escolhido e explicitado durante as outras seções desse trabalho (categorias elaboradas *a priori*).

Cada tabela foi disposta levando-se em consideração: i) as perguntas para identificar cada dimensão; ii) a resposta positiva ou negativa dos entrevistados (caso haja); iii) a indicação do código do entrevistado; e iv) os principais motivos ou exemplos referentes às respostas positiva ou negativa da pergunta em questão (caso haja).

As três primeiras perguntas do roteiro de entrevista versavam sobre a dimensão ‘realização no trabalho’ (MASLACH, 2003), com o objetivo de compreender se o jovem confiava na organização, se se sentia valorizado/reconhecido e se seus objetivos pessoais eram atendidos por meio do seu trabalho atual. A Tabela 11 sintetiza o que foi explicitado sobre a primeira dimensão e os dados obtidos.

Tabela 19 – Resultados sobre realização no trabalho

Subdimensão	Posição do entrevistado	Total	Aspectos considerados nos relatos	Entrevistados	Total
Confiança	Positiva	19	Sou bem recebido e/ou valorizado pela empresa/pessoas	E1, E3, E5, E6, E7, E11, E12, E13, E16, E18	10
			A organização é importante, estável e/ou conhecida no mercado.	E2, E4, E8, E9, E12, E13, E14, E17	8
			A organização é transparente.	E10	1
			Cumpe os compromissos financeiros e as regras.	E15	1
			A organização demonstra possibilidades de carreira.	E20	1
	Negativa	2	A organização não estimula minha	E19	1

			sinceridade. Não existe confiança quanto à contratação do aprendiz.	E13	1
Valorização / Reconhecimento	Positiva	13	Sinto que meu trabalho é importante e contribui para a organização.	E1, E4, E5, E6, E7, E9	6
			Recebo frequentes elogios da organização.	E2, E3, E5, E7, E16	5
			A organização se mostra preocupada com o meu desenvolvimento na função	E11, E12, E14	3
			A organização se mostra sempre receptiva comigo.	E10	1
	Negativa	7	Minha função não é reconhecida ou valorizada por cargos hierarquicamente superiores.	E8, E15, E17, E18, E19	5
			Os funcionários estão sempre ocupados para orientar a função do aprendiz.	E13	1
			Recebo pouco feedback da organização.	E20	1
Alcance dos objetivos pessoais	Positiva	10	A organização está satisfeita com o que eu faço.	E2, E6, E10	3
			A organização demonstra ter oportunidades de crescimento.	E4, E11, E20	3
			Eu estou satisfeito com a minha atual função.	E9, E10, E14	3
			No momento, prefiro trabalhar a ficar parado.	E1	1
			A estabilidade financeira é o mais importante.	E18	1
	Negativa	11	Não tenho garantia de continuar na empresa como contratado e/ou o tempo para realização de um plano de carreira na empresa é longo.	E2, E8, E13, E16, E20	5
O meu trabalho como aprendiz é muito diferente da área que estou estudando e que quero seguir.			E5, E7, E12, E15, E17, E19	6	

Fonte: Dados da pesquisa - 2016

Quanto à satisfação com o trabalho, há um nítido desequilíbrio entre o quanto o jovem confia na organização onde trabalha e o quanto esse trabalho realmente traz sobre a satisfação ou a realização dos objetivos pessoais para os jovens entrevistados.

Na maioria das vezes, os entrevistados demonstram confiança no local de trabalho devido à “boa” recepção dos demais funcionários das empresas e à estabilidade e/ou ao reconhecimento da empresa no mercado. Apesar de a maioria dos entrevistados se sentir

valorizada e notar a importância de suas funções, sete deles verbalizaram posição contrária, explicitando que percebem a importância de sua função diminuída por outros empregados de cargos que são considerados mais relevantes para a organização.

Assim, o que foi dito corrobora os estudos de Gould (2013), que também encontraram maiores níveis de realização profissional em um grupo de jovens trabalhadores, quando comparado com o grupo de trabalhadores adultos. Entretanto, Codo e Vasques-Menezes (2006) asseveram que é grande a incidência de *burnout* em trabalhadores que se sentem valorizados e motivados, já que tendem a reagir ao estresse laboral trabalhando ainda mais, até que cheguem a um possível colapso.

Sobre a consonância entre o atual emprego e os objetivos pessoais desses jovens, 11 deles disseram que o trabalho não corresponde às suas perspectivas pessoais. A principal razão apontada para essa resposta é o fato de que o trabalho realizado não está associado à área de estudo onde o jovem atualmente se desenvolve (curso superior/profissionalizante) e a questões ligadas às expectativas de contratação (mudança do vínculo de aprendiz para funcionário efetivo) que, de acordo com as respostas, geralmente não são garantidas pela empresa.

Guerreiro e Abrantes (2005) tratam desse fato observando o alargamento das oportunidades de entrada na esfera estudantil. De acordo com esses autores, os jovens se sentem cada vez mais motivados a optar por uma profissão em que se sintam realizados para aproveitar oportunidades que não foram dadas aos seus pais no passado, o que reforça as diferenças geracionais entre os entrevistados e seus genitores e as peculiaridades da juventude atual.

Assim, além de grande parte dos entrevistados terem verbalizado divergência entre o objetivo de seu trabalho e o seu objetivo de vida, as respostas dadas, ainda que a maioria tenha sido positiva (que representam um alto índice de realização profissional, incluindo confiança na empresa, valorização/reconhecimento e alcance aos objetivos pessoais), não significam ausência ou baixa incidência do fenômeno *burnout*, visto que altos níveis dessa dimensão são igualmente influenciadores de permanência do fenômeno na vida dos indivíduos.

Na sequência, apresentam-se os resultados sobre as três perguntas sobre a dimensão ‘despersonalização ou cinismo’ (MASLACH, 2003), que focalizam as atitudes de desprezo com a organização ou outro empregado; o envolvimento com o trabalho e a possível busca dos jovens por soluções para problemas do cotidiano laboral. Os dados estão organizados sintetizados na Tabela 12.

Tabela 20 – Resultados sobre despersonalização ou cinismo

Subdimensão	Posição do entrevistado	Total	Aspectos considerados nos relatos	Entrevistados	Total
Atitudes de desprezo	Positiva	-	-	-	-
	Negativa	20	Nunca aconteceu	E1, E2, E3, E4, E9, E10, E11, E15	8
			Relaciono-me bem com todas as pessoas.	E5, E7, E12, E14, E16, E20	6
			Não de minha parte, mas já me senti incomodado com o tratamento de outras pessoas.	E8, E17, E18	3
			No meu trabalho, existe respeito entre as pessoas.	E6, E13	2
Minha interação com as outras pessoas na empresa é limitada.	E19	1			
Envolvimento com o trabalho	Positiva	20	Sinto-me envolvido quando resolvo problemas ou auxilio as pessoas no trabalho.	E3, E4, E7, E9, E11, E13, E14, E18, E19, E20	10
			Envolvo-me inclusive emocionalmente.	E8, E10, E12, E13, E15	5
			Encontro-me muito envolvido e efetivo em minha função no trabalho.	E1, E5, E6	3
			Sinto-me entusiasmado com meu trabalho.	E2	1
			Envolvo-me, mas procuro separar trabalho do pessoal.	E17	1
			Sinto-me envolvido quando estou completamente focado na tarefa.	E16	1
	Negativa	-	-	-	-
Busca de soluções	Positiva	19	Procuro sempre pedir a opinião e/ou auxílio de profissional mais experiente do que eu.	E1, E2, E3, E4, E6, E7, E9, E11, E12, E14, E15, E16, E17, E19	14
			Procuro tomar decisões que se equilibrem entre minha opinião e a das outras pessoas.	E8, E10, E18	3
			Costumo trabalhar em tarefas maiores que não necessitam tanto aprimoramento.	E5	1
			Às vezes, encontro soluções e não tenho coragem de implantá-las ou verbalizá-las aos meus superiores.	E20	1
	Negativa	1	Até agora não encontrei problemas a serem solucionados.	E13	1

Fonte: Dados da pesquisa - 2016

Os dados apontam que os entrevistados referiram que nunca vivenciaram situações em que se enxergavam desprezando algum funcionário ou indivíduo ligado ao seu ambiente de trabalho. Entretanto, três deles demonstraram incômodo com situações de desprezo

vivenciadas, mas advindas de outros funcionários da empresa (com cargos hierarquicamente mais valorizados) em relação aos próprios jovens. Comportamentos semelhantes também foram observados por Paiva *et al* (2013), cujo estudo demonstrou que os demais empregados não conheciam bem a legislação em vigor, tanto no que diz respeito à obrigatoriedade da contratação quanto ao tipo de trabalho a ser realizado pelo jovem aprendiz.

No que se refere ao envolvimento, a situação em que os jovens demonstraram que se sentiam mais envolvidos é quando se percebem realmente efetivos em alguma função como, por exemplo, a de resolver algum problema, ou seja, uma situação em que ele se sente demandado é considerada um estímulo para seu envolvimento no trabalho. Note-se que, além de adentrarem o mercado de trabalho com possibilidades de seguir carreira e de ter a mobilidade reduzida (a legislação prevê, no máximo, dois anos de trabalho como jovem aprendiz) além de uma baixa escolaridade (SORJ, 2000), são percebidos como um público passivo, inseguro e com dificuldade de se articular com laços amplos e coletivos no ambiente de trabalho, como observado em outros estudos (PAIVA *et al*, 2013).

Especificamente sobre a busca ou a resolução de problemas na organização, 19 se manifestaram positivamente (ou seja, disseram que procuram resolver as situações problemáticas), mas com uma observação importante: primeiramente, eles se dirigem a profissionais efetivos, mais antigos na organização e mais experientes, visando receber orientação sobre esse processo, o que pode indicar cautela no trato diário *vis a vis* na hierarquia.

Em estudos de Bendassolli e Soboll (2011), eles concluíram que, no mercado de trabalho, o público jovem tem como característica marcante a fragilidade quanto ao controle de sua atividade de trabalho, e isso dificulta o desenvolvimento desses indivíduos em seu papel de agente, como demonstrado nos dados acima. Os autores compreendem que essa situação reforça uma conjuntura de trabalho em que o jovem permanecerá passivo e hesitante em tomar decisões e favorece as relações hierárquicas distanciadoras. Assim, a despersonalização no contexto dos jovens desta pesquisa, mesmo não demonstrando graves problemas (ou altos níveis), evidencia a condição de passividade dos jovens, e as relações conturbadas de outros funcionários da empresa, devido ao fato de algum deles resistirem à presença de jovens aprendizes na organização.

Finalizando os dados adquiridos nas entrevistas, as quatro últimas perguntas do roteiro tratavam da exaustão emocional (MASLACH, 2003) e visavam aprofundar questões como absenteísmo (ou falta dos jovens ao trabalho), atrasos e representatividade do trabalho e da organização para os sujeitos. As respostas estão sumarizadas na Tabela 13.

Tabela 21 – Resultados gerais sobre exaustão emocional

Subdimensão	Posição do entrevistado	Total	Aspectos considerados nos relatos	Entrevistados	Total
Absentéismo	Positiva	-	-	-	-
	Negativa	20	-	E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10, E11, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E18, E19, E20	-
Atraso	Positiva	-	-	-	-
	Negativa	20	-	E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10, E11, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E18, E19, E20	-
Representatividade do trabalho	Positiva	20	Crescimento profissional e perspectiva para o futuro	E2, E3, E4, E6, E7, E9, E13, E14, E16, E20	10
			Independência financeira	E1, E5, E10, E14, E15, E17, E18	7
			Crescimento pessoal	E6, E7, E12, E19	4
			Oportunidade de obter novos conhecimentos	E5, E8, E11	3
			Satisfação	E7	1
			Necessidade de se manter mentalmente ocupado	E15	1
			Ter contato com outras pessoas	E19	1
	Negativa	-	-	-	-
Representatividade da organização	Positiva	20	Crescimento profissional	E2, E4, E5, E6, E11, E12, E14, E18, E20	9
			Relações pessoais e afetivas	E10, E15, E16, E20	4
			Crescimento pessoal	E12, E15, E18, E20	4
			Representa uma empresa de grande porte e influência no mercado	E1, E7, E15	3
			Oportunidade para as pessoas	E3, E8	2
			Estabilização financeira	E14, E16	2
			Responsabilidade social e ambiental	E9	1
			Experiência profissional	E13	1
			Um local de realização de tarefas de trabalho	E17	1
	Uma empresa que não possui valores iguais aos meus	E19	1		
Negativa	-	-	-	-	

Fonte: Dados da pesquisa - 2016

No que diz respeito à exaustão emocional, os jovens não relataram situações de atrasos e de faltas, o que pode indicar o envolvimento dos entrevistados com a empresa e com o atual trabalho. Além disso, as empresas não são as únicas responsáveis por acompanhar essas faltas. A associação é também encarregada de observar e de compreender as dificuldades dos jovens provenientes de variados motivos. Por contar com o apoio de profissionais da Assistência Social, da Psicologia e da Pedagogia, por exemplo, o acompanhamento a essas questões, devido à situação de vulnerabilidade em que se encontra a maioria dos jovens, é também objetivo da associação participante dessa pesquisa.

No que tange à representatividade do trabalho para os jovens, eles verbalizaram que o trabalho é tido como um meio para o crescimento profissional e a independência financeira e uma maneira de obter experiência para que, no futuro, possam adquirir melhores possibilidades profissionais que tanto sejam tanto lucrativas quanto satisfaçam aos seus desejos pessoais. Percebemos, ainda, que os jovens se preocupam em ser contratados como funcionários efetivos quando termina seu tempo como jovens aprendizes. Isso pode estar interligado com a necessidade de demonstrar interesse pelo trabalho para a empresa contratante e com o baixo número de faltas e atrasos apresentados na tabela anterior. Franco & Magalhães (2015) e Rocha & Paiva (2016) entendem que esse desejo e essas ações nem sempre trazem o efeito esperado, ou seja, a contratação efetiva dos jovens como funcionários da empresa.

Devido à situação de vulnerabilidade de muitos jovens que frequentam a associação, sua dependência financeira com o trabalho que realizam como jovens aprendizes está diretamente relacionada ao que dizem Guerreiro e Abrantes (2005). Em estudo sobre os padrões de transição dos jovens para a vida adulta, os referidos autores dizem que a trajetória ou a biografia dos jovens depende diretamente das origens sociais, dos percursos de escolaridade, das oportunidades e das condições de emprego, dos modelos culturais, dos papéis de gênero e das redes de apoio formais e informais, que geram um contexto de risco que, muitas vezes, tornam os jovens detentores de oportunidades distantes e assimétricas e os levam a participar de contextos de trabalho que, nem sempre, estão norteados por objetivos pessoais, mas suprem as necessidades do presente momento, como a necessidade financeira, por exemplo.

Sobre a dimensão da exaustão emocional, não foram encontrados situações ou discursos que indicam comportamentos relacionados à existência de uma alta exaustão ou à incidência de *burnout* (*alta exaustão emocional*). Porém, a influência do crescimento na vida

profissional favorecida pela experiência de trabalho como jovens aprendizes demonstra uma possível falsa realização ou satisfação profissional. Junto com isso, o fato de não faltarem ao trabalho e o distanciamento do objetivo do trabalho de jovem aprendiz com o que realmente esperam para sua vida profissional demonstram que eles exercem o trabalho por oportunidade, e não, por escolha, como já dito nesta pesquisa e nas de outros estudiosos citados nesta seção.

No que tange à análise de dados qualitativos relacionados à descrição das dimensões de Maslach (2003) sobre o fenômeno do *burnout*, esta pesquisa corrobora os estudos de Paiva *et al* (2013), em que não foram encontradas congruências totais entre os dados obtidos a partir de métodos quantitativos de pesquisas com os dados obtidos através das entrevistas com os jovens participantes.

Na dimensão da realização profissional, os dados provenientes do inventário mostraram a satisfação mediana dos jovens com o seu trabalho atual, porém, nos discursos da maioria deles, está claro que o trabalho como jovem aprendiz é mantido como forma de obter experiência curricular e prover financeiramente os estudos em outra área, o que, de acordo com a opinião deles, torna o trabalho desmotivador e sem significado, como observado no relato seguinte:

Não, não porque o que tem na organização é diferente do que eu quero entendeu. Assim, gosto muito de lá, mas o que eu quero não está lá realmente entendeu? Eu faço um curso que é diferente do que eu faço de administrativo então por isso que não me atendem pessoalmente, eu gosto muito de lá, mas se for falar do meu pessoal (...).

Apesar dos baixos índices na dimensão da despersonalização ou cinismo, quando questionados sobre as atitudes de desprezo dos jovens nas organizações, eles não mencionam qualquer tipo de envolvimento negativo deles com os demais funcionários no ambiente de trabalho. Porém, mesmo explicitando o relacionamento com os demais funcionários, alguns jovens relatam atitudes de desprezo proveniente desses funcionários dentro da empresa, por chegarem a questionar a real utilidade de um jovem aprendiz na organização, o que pode ser observado no seguinte fragmento de entrevista:

Eu já ouvi um comentário, que assim, não foi desprezo, mas aquilo me machucou um pouco. De um funcionário comigo, de um colega de trabalho. (Entrevistadora: e de você com a pessoa?) Não, não. A gente tava fazendo atividade interna e uma das minhas colegas de trabalho fez essa distinção entre mim e o estagiário, “ah queria que o estagiário fosse contratado logo” e aí eu fiquei “poxa, eu tenho mais tempo de empresa, tenho mais tempo de dedicação, faço as mesmas coisas e por que eu também não posso ser? Tá entendendo? Aí aquilo eu guardei, mas tudo bem”.

Em relação aos baixos níveis de exaustão emocional, obtidos através do inventário, são convergentes também os dados provenientes das entrevistas. Apesar da existência de discursos que expressam o cansaço e a dificuldade de permanecer no trabalho e continuar estudando paralelamente, a maioria dos jovens sente-se motivado a fazer a atividade, porque, segundo referiram, sempre têm atitudes e pensamentos positivos sobre o trabalho que executam e sobre a organização onde exercem o cargo de jovens aprendizes.

O trabalho que eu estou hoje representa algo que é... um pontapé inicial porque pra meta que eu quero alcançar, o sucesso que eu quero alcançar profissionalmente, já é um bom caminho. Até pela... pela valorização da empresa que eu estou. É uma empresa que tem fama no mercado, uma empresa que é multinacional. Então pra mim já é um pontapé. E eu estou procurando me dedicar bastante pra realmente permanecer nela, agora com um nível mais elevado.

Finalmente, ao analisar o confronto entre dados obtidos através de métodos quantitativos e de métodos qualitativos, foram obtidos resultados similares aos de Paiva *et al* (2013), em que os autores também têm o objetivo central de caracterizar tal fenômeno no contexto de jovens aprendizes brasileiros.

Assim, uma elevada realização pessoal/profissional parece sustentar baixos níveis de *burnout*, apesar das pressões/insatisfações no trabalho. Porém, são fortes os indícios de que essa realização profissional, no contexto dos jovens de Recife/PE, seja umnexo causal com a necessidade de se manter financeiramente em seus estudos em outras áreas, bem como de auxiliar a renda mensal familiar, já que, para, aproximadamente, 40% dos jovens respondentes, tal renda varia de um a dois salários mínimos.

5 Considerações Finais

De modo geral, no que tange à incidência de aspectos que distinguem o *burnout*, os dados demonstram que, de acordo com que é considerado pela literatura acadêmica vigente como estado de *burnout*, de maneira geral, o comportamento dos jovens na amostra analisada, não é característico de indivíduos que vivenciam a rotina de trabalho com a presença do fenômeno, ou seja, os dados se mostram positivos no que diz respeito à relação de trabalho dos jovens e o fenômeno do *burnout* como pertencente a esse contexto.

Ao encontrar níveis de baixo a mediano (e nível geral baixo) nas três dimensões do modelo teórico utilizado nesta pesquisa, a utilização de uma metodologia baseada em técnicas de coletas e de análises de dados quantitativas e qualitativas (ou triangulação metodológica) faz com que seja possível realizar uma reflexão diferenciada sobre o fenômeno, para além do que rege o instrumento validado mais utilizado pela Academia (a exemplo do utilizado na presente pesquisa).

Respondendo ao objetivo central de caracterizar o *burnout* no contexto de jovens trabalhadores do ESPRO de Recife/PE, tem-se que, através do MBI, não são apresentadas características que possibilitem indiciar que tais jovens vivenciam esse fenômeno em seu contexto.

Porém, em todas as dimensões do questionário, pelo menos um desses jovens respondentes, apontam valores altos em algum dos três componentes (informações obtidas por meio da observação dos valores máximos em cada componente), o que pode indicar comportamento tendencioso à estresse crônico, ou futuro desenvolvimento de mais aspectos relacionados especificamente ao *burnout* (mesmo que na minoria da amostra).

Assim, de acordo com o questionário, aponta-se que os jovens apresentam altos níveis de realização profissional, o que parece incentivar para que tenham índices de baixo a mediano também nas dimensões da exaustão emocional e da despersonalização. Ainda sobre a realização profissional, foi constatada a diferença de médias entre jovens que são filhos de mães com ensino fundamental completo e de mães com ensino superior completo, indicando maior realização quando a escolaridade é menor, nesses casos e sustentando o que a literatura coloca sobre o aumento de oportunidades educacionais que não está vinculado ao aumento de postos de trabalho adequados a níveis mais altos de escolaridade.

Sobre os resultados dos testes adicionais para o componente da exaustão emocional, são identificadas diferenças entre gêneros, demonstrando que jovens homens, se percebem

mais exauridos emocionalmente por meio do desenvolvimento do seu trabalho, do que as mulheres respondentes.

Adicionado a essas reflexões, o resultado das entrevistas demonstra que mesmo os resultados gerais positivos – no que tange ao comportamento de jovens e ao desenvolvimento de *burnout* – dados pelo MBI, podem ser confrontados a partir da fala dos sujeitos sobre o assunto. Através da obtenção do perfil dos jovens entrevistados e de seus discursos sobre a realização profissional no atual trabalho, percebe-se que a renda dos jovens (considerada baixa, no contexto investigado) pode influenciar diretamente sobre o quanto estão motivados e realizados com o que o cargo de jovem aprendiz proporciona financeiramente, explicando níveis mais altos desse componente nos resultados do MBI. Um exemplo disso é quando eles afirmam que o emprego lhes permite arcar com os custos de seus cursos técnicos/universitários que possuem o desejo pessoal de realizar, ou que auxilia na renda de casa com a remuneração do trabalho de jovem aprendiz.

Dessa maneira, é importante considerar que, apesar de a análise de mensuração realizada neste estudo estar de acordo com os fatores que permeiam o modelo teórico utilizado para a elaboração do inventário de Maslach e dos estudos mais acessados sobre o assunto, existem características peculiares em grupos de jovens brasileiros, que vão de encontro ao que o questionário procura mensurar sobre o assunto, o que requer análises subjetivas e desenvolvimentos de outros estudos que utilizem da triangulação metodológica, e que assim procurem compreender o fenômeno na realidade dessas populações menos estudadas pela literatura acadêmica vigente.

Com relação a agenda de pesquisas, dados provenientes dos resultados quantitativos da pesquisa, sugerem o médio e alto nível escolar dos pais e das mães dos jovens respondentes. Tais dados, podem ser de interesse de outras pesquisas, com o objetivo de compreender o alto nível de escolaridade associado às rendas familiares muito abaixo da média. Ainda, de acordo com o alto índice de jovens aprendizes respondentes que trabalham no ramo da indústria, sugere-se que tal setor em especial, comece a observar aspectos subjetivos ligados ao trabalho dessas pessoas, que influenciam tanto em seu desenvolvimento como profissionais, quanto auxiliariam no desempenho das empresas.

Assim, considerando os resultados obtidos, as limitações encontradas nesta pesquisa foram pautadas na quantidade de questionários que foram dispensados da análise da pesquisa devido à falta de muitas respostas dos entrevistados, o que se justifica pelo fato de que o tema estudado segue uma agenda de pesquisa nacional, a partir do financiamento obtido em projeto contemplado no CNPq universal, cujo objetivo era de investigar diversas questões do

cotidiano de trabalho de jovens trabalhadores brasileiros, o que envolve a aplicação de muitos questionários e o desenvolvimento de longos períodos para obtenção das respostas.

A quantidade de questionários validados que foram aplicados tornou a coleta dos dados extensa, com a possibilidade de que os jovens se encontrassem fatigados no meio ou no final das respostas aos inventários de cada assunto. Isso diminuiu significativamente o número da amostra, invalidando dados que poderiam ter sido considerados importantes nos resultados finais da pesquisa e é possível que algumas respostas tenham sido dadas mecanicamente, a fim de que respondessem aos questionários com mais rapidez. O incômodo ao responder a longos questionários no mesmo dia foi verbalizado por vários jovens no espaço do caderno de perguntas que foi destinado à opinião deles sobre a aplicação da pesquisa.

Assim, considerando os problemas abordados aqui sobre a necessidade de adaptar o contexto do MBI a situações específicas, indica-se, como agenda de pesquisa, que se investiguem os aspectos subjetivos sobre a rotina de trabalho de jovens aprendizes brasileiros ou que se elaborem questionários que contemplem as necessidades populacionais mais diversas. As dificuldades de mensuração podem ser justificadas, primeiramente, pelo fato de que os jovens trabalhadores são academicamente uma população idiossincrática. Igualmente, pela necessidade de se elaborarem pesquisas sobre esse público especial e, finalmente, porque são futuros adultos trabalhadores, que entrarão no mercado de trabalho e irão compor a gama de indivíduos que serão sujeitos de pesquisa em outros estudos organizacionais.

Deve-se também compreender que, atualmente, as políticas públicas não vêm possibilitando os jovens a usufruírem, por exemplo, de mais incentivo à inserção no mercado, visto que difícil obterem experiência curricular e serem empregados em organizações que priorizam a contratação de adultos, favorecendo a inserção desses em funções que temporariamente, preenchem o tempo e fornece subsídios financeiros para auxiliar no desenvolvimento desses indivíduos em cursos de áreas completamente distintas a de sua atuação profissional.

A pesquisa também poderá contribuir com as organizações, porque, ao compreender as características de trabalho especiais desses jovens, elas poderão empreender ações de prevenção de fenômenos do adoecimento em longo prazo. O jovem com sintomas de estresse crônico, ou com indícios da presença dos aspectos relacionados a um possível “burnout”, implica primeiramente, na geração de adultos trabalhadores futuramente estressados, detentores da necessidade de trabalhar para consumir e sustentar as necessidades básicas familiares ou individuais; pertencentes a uma lógica de mercado que favorece a quantidade em prol da qualidade; o trabalho mecanicista que não prevê o desenvolvimento de aspectos

relacionados a autoestima e satisfação pessoal do indivíduo trabalhador; e que considera o uso do menor tempo para desenvolver tarefas, como primordial no desenvolvimento lucrativo das empresas, dispensando a individualidade do trabalhador, e dos fatores psicológicos e subjetivos que influenciam também, diretamente na sua participação positiva nas atividades da empresa.

Considera-se que as organizações devem, primeiramente, conhecer as características e os “sintomas” de cada elemento subjetivo vivenciado pelos trabalhadores e, depois, efetivar as ações de prevenção. Tais atitudes, além de poupar a saúde do trabalhador em longo prazo, podem melhorar seu desempenho na organização e sua lucratividade no mercado.

Identifica-se ainda, a importância das equipes de saúde presentes nesses processos, tanto no âmbito individual, quanto no organizacional, de modo que trabalhem na prevenção e promoção de saúde para os indivíduos e dentro dos ambientes de trabalho. Além dos psicólogos e médicos do trabalho, terapeutas ocupacionais são profissionais da área da saúde que entendem a ocupação como norteadora da qualidade de vida dos sujeitos e afirmam que o trabalho é uma das ocupações que mais preenchem o tempo dos sujeitos em idade laboral, sendo assim, agentes importantes nos processos de transformação no trabalho e de conscientização, de maneira a adequar e/ou adaptar as atividades de trabalho às necessidades físicas e emocionais dos indivíduos evitando processos adoecedores que gerem consequentes afastamentos do trabalho.

REFERÊNCIAS

ABREU, K. L.; STOLL, I.; RAMOS, L. S. *et al.* Estresse ocupacional e síndrome de burnout no exercício profissional da Psicologia. **Psicologia, Ciência e profissão**, Brasília, v. 22, n. 2, 2002.

ALMEIDA, D.; SANTOS, M. A. R.; COSTA, A. F. B. Aplicação do coeficiente alfa de cronbach nos resultados de um questionário para avaliação de desempenho da saúde pública. In: XXX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO Maturidade e desafios da Engenharia de Produção: competitividade das empresas, condições de trabalho, meio ambiente, 15-15 out 2010, São Carlos, SP, Brasil.

ALMEIDA, M. H. R. G. Stress, burnout and coping: um estudo realizado com psicólogos algárvios. **R. Adm. FACES Journal**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p.131-155, 2012.

ALVES, Natália. (1998). Escola e trabalho: atitudes, projectos e trajectórias. In: CABRAL, Manuel Vilaverde; PAIS, José Machado (orgs.). **Jovens portugueses de hoje**. Oeiras: Celta, pp.53-133.

AMORIM, L. (2010, junho). A Yum! tem seu próprio Sílvio Santos para fast food. **Revista Exame**, 970.

ANDRADE, A. L.; SILVA, M. Z.; NETTO, M. T. Clima de segurança no trabalho hospitalar: adaptação de medida (ClimaSeg-H). Avaliação psicológica: **Interamerican Journal of Psychological Assessment**, v. 14, n. 2, 2015.

ANDRADE, P. S.; CARDOSO, T. A. O. Prazer e dor na docência: revisão bibliográfica sobre a síndrome de burnout. **Saúde Soc.**, São Paulo, v.21, n.1, p.129-140, 2012.

ANTONIAZZI, A. S.; DELL'AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R. O conceito de coping: uma revisão teórica. **Estudos de Psicologia**, v. 3, n. 2, p.273-294, 1998.

ARNETT, J. J. Young people's conceptions of the transition to adulthood. **Youth & Society**, v. 29, n. 1, p.3-23, 1997.

_____. New horizons In: emerging and young adulthood. In: A. Booth & N. Crouter (Eds.). **Early Adulthood In: a Family Context**. New York: Springer, 2012 (Cap.15 – pp.231-244).

BALASSIANO, M.; TAVARES, E.; PIMENTA, R. C. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes? **RAP**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 3, p.751-74, 2011.

BARLING, J.; KELLOWAY, E. K.; FRONE, M. R. (2005) Editor's Overviews: special populations. In: BARLING, J.; KELLOWAY, E. K.; FRONE; M. R. (Eds.). **Handbook of Work Stress** (pp.401-404). Thousand Oaks: Sage.

BALDIN, N.; MUNHOZ, E. M. B. Educação ambiental comunitária. Uma experiência com a técnica de pesquisa snowball (bola de neve). **Revista Eletrônica do Mestrado de Educação Ambiental**, Rio Grande, v. 27, p.44-60, 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1995.

_____. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2004. 280 p.

BARLEY, S. R.; KUNDA, G. Bringing work back in. **Organization Science**, v. 12, n. 1, p.76-95, 2001.

BARROS, D. S.; TIRONI, M. O. S.; SOBRINHO, C. L. N. *et al.* Médicos plantonistas de unidade de terapia intensiva: perfil sociodemográfico, condições de trabalho e fatores associados à síndrome de burnout. **Revista Brasileira de Terapia Intensiva**, v.20, n. 3, p.235-240, 2008.

BARUCH-FELDMAN, C.; BRONDOLO, E.; BEN-DAYAN, D. *et al.* Sources of social support and Burnout, job satisfaction, and productivity. **Journal of occupational Health Psychology**, [S. l.], v. 7, n. 1, p.84-93, 2002.

BATEMAN, T. S.; STRASSER, S. A cross-lagged regression test of the relationships between job tension and employee satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, 1(68), 439-445, 1983.

BENDASSOLLI, P.F.; SOBOLL, L. A. P.(2011) Introdução às clínicas do trabalho: aportes teóricos, pressupostos e aplicações. In: BENDASSOLLI, P.F.; SOBOLL, L. A. P. (Orgs.). **Clínicas do Trabalho**. (pp.3-21). São Paulo: Atlas.

BEZERRA, C. M.; MINAYO, M. C. S.; CONSTANTINO, P. Estresse ocupacional em mulheres policiais. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.18, n. 3, pp.657-666, 2013.

BIEHL, K. A. **Burnout em psicólogos**. 2009. 88 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Faculdade de Psicologia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2009.

BRANDÃO, L. F. M. F. **Motivação, ansiedade e burnout em jovens**. 2009. Dissertação (Licenciatura) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE. **Atividade dos jovens de 15 a 29 anos**. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, 2012.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE. **Censo demográfico 2010**.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE. **Síntese de indicadores sociais, 2007**.

BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, IPEA. Governo Federal Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Transição para a vida adulta ou vida adulta em transição?** Org.: CAMARANO, A. A., Rio de Janeiro: Ipea, 2006.

BRASIL. Lei nº 10.097/2000, ampliada pelo decreto nº 5.598/2005. Determina que as empresas, de médio e grande porte, devem contratar o mínimo de 5% e o máximo de 15% de jovens aprendizes, em relação ao número total de funcionários. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 1º de dezembro de 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5598.htm>.

BRASIL. Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013. Dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e as diretrizes das políticas públicas de juventude e o SINAJUVE. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 5 de agosto de 2013. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12852.htm>.

BURREL, G.; MORGAN, G. **Sociological paradigms and organisation analysis: elements of the sociology of corporations**. London: Heinemann, 1979.

CANOVA, K. R.; PORTO, J. B. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. **Revista de Administração Mackenzie**, v.11, n. 5, p.4-31, 2010.

CAMPOS, I. C. M.; ANGELICO, A. P.; OLIVEIRA, M. S. *et al.* Sociodemographic and Occupational Factors Associated with Burnout Syndrome among Nursing Professionals. **Psicologia - Reflexão e crítica**, v. 28, n. 4, p.764-777, 2015.

CAMPOS, J. A. D. B.; JORDANI, P.C.; ZUCOLOTO, M. L. *et al.* Síndrome de burnout em graduandos de Odontologia. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 15, n. 1, p.155-165, 2012.

CARLOTTO, M. S.; PALAZZO, L. S. Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 5, p.1017-1026, 2006.

CARVALHO, C. G.; MAGALHÃES, S. R. Síndrome de burnout e suas consequências nos profissionais de Enfermagem. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 9, n. 1, p.200-210, 2011.

CEBRASSE. Central Brasileira do Setor de Serviços. **Pesquisa sobre o setor de serviços: Setor nacional de serviços traz balanço de 2011 e expectativas para 2012**. Disponível em: <http://www.cebrasse.org.br/pesquisa_setor_servicos.php>.

CERDEIRA, R. F. F. **Motivação, ansiedade e burnout em jovens**. 2009. Dissertação (Licenciatura) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009.

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

CONSTANZI, R. N. **Trabalho decente e juventude no Brasil**. Brasília: OIT, 2009.

COOPER, C. L.; DEWE, P.J.; O'DRISCOLL, M. P. What is stress? In: Foundations for Organizational Science: **A SAGE Publications Series: organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications**. (pp.1-27). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc, 2001.

COOPER, C. L.; MARSHALL, J. **Understanding executive stress**. Princeton: a Petrocelli Book, 1977.

CORTINA, J. M. What is coefficient alpha? An examination of theory and applications.

COSTA, A. J. B. C. F. **Motivação, ansiedade e burnout em jovens**. 2009. Dissertação (Licenciatura) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009.

COSTA, M. S. F.; OLIVEIRA, S. F. M.; FARAH, V. Q. *et al.* Síndrome do burnout entre jovens nadadores: frequências de sentimentos independentes do gênero e da categoria de competição. **Revista da Educação Física**, v. 25, n. 2, p.173-180, 2014.

COX, T. **Stress**. New York: Macmillan, 1978.

CRESWELL, J. W.; PLANO CLARK, V. L.; GUTMANN, M. *et al.* Advanced mixed methods research designs. In: **Handbook on mixed methods in the behavioral and social sciences**, ed. A. Tashakkori and C. Teddlie, 209-40. Thousand Oaks, CA: Sage, 2003.

CRONBACH, L. J. Coefficient alpha and the internal structure of test. **Psychometrika**. 1951.

CUNHA, L. R.; FERREIRA, T. C. dos Reis; FRANÇA, C, A. J. F. *et al.* Prevalência de burnout em enfermeiros do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência, por meio do questionário maslach. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v.13, n. 1, p.175-185, 2015.

DALAROSA, M. G. L. L. **Acidentes com material biológico**: risco para trabalhadores de Enfermagem em um hospital de Porto Alegre. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem, Porto Alegre, 2008.

DEJOURS, C. (2001). **A banalização da injustiça**. 4. ed. Rio de Janeiro, RJ: Editora da Fundação Getúlio Vargas.

ULHOA, M. de Lourdes; GARCIA, F. C.; LIMA, C. T. *et al.* Estresse ocupacional dos trabalhadores de um hospital público de Belo Horizonte: um estudo de caso nos centros de terapia intensiva. **Revista de Gestão USP**, v.18. n. 3, p.409-418, 2011.

DICKINSON, N.; PERRY, R. E. Factors influencing the retention of specially educated public child welfare workers. **Journal of health social Policy**, [S. l.], v. 15, n. 3-4, p.89-103, 2002.

DIFIORI, John P.; BENJAMIN, Holly J.; BRENNER, Joel *et al.* Overuse Injuries and Burnout in Youth Sports: A Position Statement from the American Medical Society for Sports Medicine. **Clin J Sport Med**, 2014; 24:3–20. American Medical Society for Sports Medicine, 2014.

DIONÍSIO, L. J. R. **Motivação, ansiedade e burnout em jovens**. 2009. Dissertação (Licenciatura) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009.

DÖLLINGER VON, K. R. (1997, janeiro/abril). Educação, trabalho e emprego numa perspectiva global. **Boletim Técnico do Senac**, 23(1), 2-11.

DOS REIS, F. T. C.; ROCHA, I. M.; CUNHA, L. R. *et al.* Relação de dores musculoesqueléticas e estresse em acadêmicos do último período antes do estágio do Curso de Enfermagem em uma instituição de ensino superior. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v.13, n. 1, p.239-255, 2015.

DULVAL NETO, G. F.; FRANCIS, B.; HOWARD, S. *et al.* Professional well-being work party of wfsa: it is time to think and take action regarding the occupational health of anesthesiologists Brazilian. **Journal of Anesthesiology**, v. 61, n. 4, p.389-396, 2011.

EBLING; M.; CARLOTTO, M. S. Burnout syndrome and associated factors among health professionals of a public hospital - Síndrome de burnout e fatores associados em profissionais da saúde de um hospital público. **Trends in Psychiatry and Psychotherapy**, v.34, n. 2, p.93-100, 2012.

ELIAS, L. M.; PADILHA, S.; LUZ, T. *et al.* **Os paradigmas interpretativista, funcionalista, humanismo radical e estruturalismo radical adotados no estudo sobre estratégia.** In: IV Colóquio Internacional de Epistemologia e Sociologia da Ciência da Administração, mar. 2014, Florianópolis – SC, 14 p.

FARBER, B. A. **Beyond Burnout: Helping teachers, nurses, therapists & lawyers recover from Stress & Disillusionment.** Harold Cary Cherniss. New York: Routledge. pp.352-354, 1995.

FERREIRA, M. C.; MILFONT, T. L.; CORREA E SILVA, A. P. *et al.* Escala para avaliação de estressores psicossociais no contexto laboral: construção e evidências de validade (texto em português). **Psicologia: Reflexão & Crítica**, v.28, n. 2, p.340-10, 2015.

FERREIRA, N. N.; DE LUCCA, S. R. Síndrome de burnout em técnicos de Enfermagem de um hospital público do estado de São Paulo. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v.18, n. 1, pp.68-79, 2015.

FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. An analysis of coping in a middle aged community sample. **Journal of Health and Social Behaviour**, n. 21, p.219-239, 1980.

FONTES, A. P. **Enfrentamento do estresse no trabalho na idade adulta.** 2006. 111 f. Dissertação (Mestrado em Gerontologia) – Universidade Estadual de Campinas; Faculdade de Educação, São Paulo. 2006.

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 24, p.17-27, 2008.

FRANCO, G. P.; BARROS, A. L. B. L.; NOGUEIRA-MARTINS, L. A.; ZEITOUN, S. S. Burnout em residentes de Enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 45, n. 1, p.12-8, 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo. Atlas, 2008.

GIL-MONTE; P. R. Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. **Psicol. estud.** v. 7, n. 1, p.3-10, 2002.

GIUBERTTI, A. M. Trabalho: para que te quero? O espaço ocupado pelo trabalho na vida do indivíduo contemporâneo. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 19, n. 1, p.247-278, 2004.

GOULD, Drew D.; WATSON, Shelley L.; PRICE, Stephanie R. *et al.* The Relationship Between Burnout and Coping In: Adult and Young Offender Center Correctional Officers: An Exploratory Investigation. **Psychological Services**, Vol. 10, No. 1, 37–47. American Psychological Association, 2013.

GRAU, A.; FLICHTENTREI, D.; SUÑER, R.; PRATS, M.; BRAGA, F.; Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales em el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español. **Rev Esp Salud Públ.**, v. 83, n. 2, p.215-230, 2009.

GRAU, A.; SUÑER, R.; GARCÍA, M. M. Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. **Gac Sanit.**, v. 19, n; 6, p. 463-470, 2005.

GUERREIRO, M. D.; ABRANDES, P. **Como tornar-se adulto: processos de transição na modernidade avançada.** RBCS, São Paulo, v. 20, n. 58, 2005.

GUIDO, L. A.; GOULART, C. T.; SILVA, R. M. *et al.* Stress and burnout among multidisciplinary residents. **Revista latino-americana de enfermagem**, v. 20, n. 6, p.1064-1071, 2012.

GUIDO, L. A.; BOLZAN, M. E. O.; SILVA, R. M. *et al.* Síndrome de Burnout em residentes multiprofissionais de uma universidade pública. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 46, n. 6, p.1477-1483, 2012.

GRINT, Keith. **The Sociology of Work: Introduction.** Editora Polity, 2005.

HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Multivariate Data Analysis.** Macmillan USA: 1987.

HAYES, B. E. **Measuring Customer Satisfaction: Survey design, use, and statistical analysis methods.** Milwaukee, Wisconsin: ASQC Quality Press, 1998.

HEILBORN, M. L. Construção de si, gênero e sexualidade. In: HEILBORN, Maria Luiza (org.), **Sexualidade**, Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999.

INOUE, K. C.; VERSA, G. L. G. S.; MURASSAKI, A. C. T. *et al.* Estresse ocupacional em enfermeiros intensivistas que prestam cuidados diretos ao paciente crítico. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 66, n. 5, pp.722-729, 2013.

IVANKOVA, N. V.; CRESWELL, J. W.; STICK, S. L. **Using Mixed-Methods Sequential Explanatory Design: From Theory to Practice**. Field Methods, 2006.

JACQUES, M. G.; CODO, W. **Saúde mental e trabalho**. Petrópolis (RJ): Vozes, 2002.

KAISER, H. F.; RICE, J. Little Jiffy, mark IV. Educational and Psychological Measurement, n. 34, p. 111-117, 1974.

KELLOWAY, E. K.; BARLING, J.; HURRELL, J. (2006) Editor's introduction to Part II. In: KELLOWAY, E. K.; BARLING, J.; HURRELL, J. (Eds.). **Handbook of workplace violence** (pp.93-94). Thousand Oaks: Sage.

KIRSHBAUM, C. Decisões entre pesquisas quali e quanti sob a perspectiva de mecanismos causais. **RBCS**, v. 28, n. 82, 2013.

LAZARUS, R. L.; LAUNIER, R. Stress-related transactions between person and environment. In: PERVIN; L. A.; LEWEIS, M. (Eds.), **Perspectives In: International Psychology** (p.187-327), New York: Plenum, 1978.

LAZARUS, R. S. Theory-based stress measurement. **Psychological Inquiry**, Taylor & Francis, v. 1, p.3-13, 1990.

LECCARDI, C. Por um novo significado do futuro: mudança social, jovens e tempo. *Tempo Social*, **Revista de Sociologia da USP**, São Paulo, v. 17, n. 2, p.35-57, 2005.

LEITÃO, S. S.; DE DOMÊNICO, S. M. R. Looking at organizational change through the construction and reconstruction of the underpinning values of the organization through interactions among stakeholders. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. **Brazilian Journal of Business Management**, p.959(28), 2015.

LESSA, S. Centralidade do trabalho: qual centralidade? **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis, v. 15, n. 22, p.153-164, 1997.

LETELIER, G. M. E. Escolaridade e inserção no mercado de trabalho. **Cadernos de Pesquisa**, Maranhão, n 107, p.133-148, 1999.

LHUILIER, D. Travail, management et santé psychique. **Connexions**, 91, 85-101, 2009.

LIMA, R. A. S.; SOUZA, A. I.; GALINDO, R. H.; FELICIANO, K. V. O.; Vulnerabilidade ao burnout entre médicos de hospital público do Recife. **Ciência e Saúde Coletiva**. v. 18, n. 4, p1051, 2013.

LOUGHLIN, C.; LANG, C. Young workers. In: BARLING, J.; KELLOWAY, E. K.; FRONE, M. R. (eds.). **Handbook of Work Stress**. Thousand Oaks: Sage, 2005. (p.405-430).

LOUGHLIN, C.; LANG, C. (2005) Young workers. In: BARLING J.; KELLOWAY, E. K.; FRONE, M. R. (Eds.). **Handbook of Work Stress** (pp.405-430). Thousand Oaks: Sage.

LOURENÇÃO, L. F.; MOSCARDINI, A. C.; SOLER, Z. A. S. G. Saúde e qualidade de vida de médicos residentes. **Revista da Associação Médica Brasileira**, v.56, n. 1, p.81-9, 2010.

MAISSIAT, G. S. **Prazer e sofrimento de trabalhadores da atenção básica à saúde à luz da Teoria da Psicodinâmica do Trabalho**. 2013. 114 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2013.

MARTINS, L. F.; LAPORT, T. J.; PAULA, M. V. *et al.* Burnout syndrome in Primary Health Care professionals/Esgotamento entre profissionais da Atenção Primária à Saúde.(artículo em português). **Ciência & Saúde Coletiva**, v.19, n. 12, p.4739(12), 2014.

MARX, K. **O capital**. V. I, tomo 1. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

MASLACH, C. Entendendo o burnout. (2005) In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**. (pp. 41-55). São Paulo: Atlas.

MASLACH, C. Job Burnout: new directions In: research and intervention. Current directions In: **Psychological Science**, v. 12, n. 5, p.189-192, 2003.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of occupational behaviour**, v. 2, p.99-113, 1981.

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

MATOS, M. G.; MORAES, L. F. R.; PEREIRA, L. Z. Análise do estresse ocupacional em motoristas de coletivo urbano na cidade de Belo Horizonte. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 15, n. 1, p.256-275, 2015.

MAURITTI, R. Padrões de vida dos estudantes universitários nos processos de transição para a vida adulta. **Sociologia, problemas e práticas**, n. 39, p.85-116, 2002.

MAY, T. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 27. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008, 80 p.

MOREIRA, B. M. M. **Motivação, ansiedade e burnout em jovens**. 2009. Dissertação (Licenciatura) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009.

MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da Administração: potencial e desafios. **RAC**, Curitiba, v. 15, n. 4, p.731-747, 2011.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 20 n. 1, pp.039-047, 2004.

NEVES, M. C. R. Empregabilidade dos jovens no Nordeste: fatores de influência. **CONTEXTUS Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, Fortaleza, v 13, n. 2, p.66-81, 2015.

NILSEN, A. Jovens para sempre? Uma perspectiva da individualização centrada nos trajetos de vida. **Sociologia – problemas e práticas**, Portugal, n. 27, p.59-78, 1998.

O'DONOGHUE, P.; NEIL, R.; Relative age effect on behavioural regulation, burnout potential and anxiety of sports students. **European Journal of Human Movement**. v. 35, p. 1-11, 2015.

OLIVEIRA, S. R. (2011) Ponto de partida: a juventude e o ingresso no mercado de trabalho. In: FERRAZ, D. L. S.; OLTRAMARI, A. P.; PONCHIROLI, O. (Orgs.). **Gestão de pessoas e relações de trabalho** (pp.89-112). São Paulo: Atlas.

PAIVA, K. C. M. **Comportamento organizacional**: um estudo multitemático com jovens trabalhadores. Proposta de Projeto de Pesquisa Científica submetido ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CnPQ, Edital Chamada Universal MCTI/CNPq Nº 14/2014 na Universidade Federal de Minas Gerais, 2014.

_____. (2012, setembro) Valores organizacionais e do trabalho: um estudo com jovens trabalhadores. **Anais do Encontro da ANPAD**, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 36.

PAIVA, K. C. M.; DUTRA, M. R. S.; BARROS, V. R. F. *et al.* Estresse ocupacional e burnout de jovens trabalhadores. In: XXXVII Encontro da ANPAD, 07-11 set 2013, Rio de Janeiro. **Anais da ANPAD**, p.1-16.

PAIVA, Kely César Martins de; GOMES, Maria Ângela do Nascimento; HELAL, Diogo Henrique. Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout: proposição de um modelo integrativo e perspectivas de pesquisa junto a docentes do ensino superior. **Gestão & Planejamento**, Salvador, v. 16, n. 3, p. 285-309, set./dez. 2015.

PALA, J. F. S. S. **Motivação, ansiedade e burnout em jovens**. 2009. Dissertação (Licenciatura) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009.

PERRY, E. L.; PARLAMIS, J. D. (2006) Age and ageism in organizations. In: KONRAD, A. PRASAD, M.; PRINGLE, J. K. (Eds.). **Handbook of workplace diversity** (pp.345-370). London: Sage.

POCHMANN, M. **A inserção ocupacional e o emprego dos jovens**. São Paulo: ABET, 1998.

PORTERO-DE-LA-CRUZ, S.; ABELLÁN, V. M. Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, v.23, n. 3, p.543-552, 2015.

QUEIROS, C.; CARLOTTO, M. S.; KAISELER, M.; DIAS, S.; PEREIRA, A. M. Predictors of burnout among nurses: An interactionist approach. **Psicothema**, v. 25, n. 3, p. 330-335, 2013.

RAITZ, T. R.; PETTERS, L. C. F. Novos desafios dos jovens na atualidade: trabalho, educação e família. **Psicologia & Sociedade**, 20(3), 408-416, 2008.

RAMOS, F. S. A cultura política dos jovens na contemporaneidade: entre a passividade do consumismo e a rebeldia em busca de uma nova utopia. **Cadernos do Sep Adm**, Maringá, n. 3, p.123-134, 2006.

REBOUÇAS, D.; LEGAY, L. F.; ABELHA, L. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. **Revista de Saúde Pública**, v.41, n. 2, p.244-250.

REINARDY, Scott. Newspaper journalism In: crisis: Burnout on the rise, eroding young journalists' career commitment. **Journalism**, 12(1): 33-50, 2011.

REIS, R. S.; HINO, A. A. F.; RODRIGUEZ-AÑEZ, C. R. (2010) Perceived stress scale: reability and validity study in Brazil. **Journal of Health Psychology**, 15(1), 107-114.

RIBEIRO, R. P.; MARTINS, J. T.; DALMAS, J. C. *et al.* Prevalência da síndrome metabólica entre trabalhadores de Enfermagem e associação com estresse ocupacional, ansiedade e depressão. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v.23, n. 3, pp.435-440, 2015.

ROAZZI, A.; CARVALHO A. D.; GUIMARÃES, P.V. **Análise da estrutura de similaridade da síndrome de burnout**: Validação da escala Maslach Burnout Inventory em professores. Trabalho apresentado no V Encontro Mineiro de Avaliação Psicológica: Teoria e prática & VIII Conferência Internacional de Avaliação Psicológica: Formas e contextos, 30-3 jun., 2000, Belo Horizonte, MG.

ROCHA, L. E.; DEBERT-RIBEIRO, M. Trabalho, saúde e gênero: estudo comparativo sobre analistas de sistemas Work and health: a gender study on systems analysts. **Revista de Saúde Pública**, v. 35, n. 6, p.539-547, 2001.

RODRIGUES, P.A. A. **Motivação, Ansiedade e Burnout em Jovens**. 2009. Dissertação (Licenciatura) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009.

ROGERS, W. M.; SCHIMITI, M.; Mullins, M. E. Correction for unreliability of multifactor measures: comparison of Alpha and parallel forms approaches. **Organizational Research Methods**. v. 5, p. 184-199, 2002.

ROQUE, H.; VELOSO, A.; SILVA, I. *et al.* Estresse ocupacional e satisfação dos usuários com os cuidados de saúde primários em Portugal. Occupational stress and user satisfaction with primary healthcare in Portugal. **Ciência & saúde coletiva**, v. 20, n. 10, pp.3087-97, 2015.

ROSADO, I. V. M.; RUSSO, G. H. A.; MAIA, E. M. C. Produzir saúde suscita adoecimento? As contradições do trabalho em hospitais públicos de urgência e emergência. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.20, n. 10, p.3021-12, 2015.

SABINO, A. I.; BEZERRA, L. M. P.S. **Olhares juvenis sobre o trabalho**: possibilidade de efetivação de seus projetos de futuro? In: III Seminário Internacional sobre Violência e Conflitos Sociais: ilegalismos e lugares morais laboratório de estudos da violência, 6-9 dez, 2011, Fortaleza.

SANTOS, A. F.; SANTOS, M. A. Estresse e Burnout no Trabalho em Oncologia Pediátrica: Revisão Integrativa da Literatura. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v.35, n. 2, p.437-456, 2015

SANTOS, A. M.; GROSSI, P. K. Infância comprada: hábitos de consumo na sociedade contemporânea. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre v. 6 n. 2 p.443-454, 2007.

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

SCHMIDT, D. R. C. Modelo Demanda-Controle e estresse ocupacional entre profissionais de Enfermagem: revisão integrativa. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 66, n. 5, pp.779-788, 2013.

SELYE, H. **Stress**: a tensão da vida. São Paulo: Ibrasa, 1959.

SILVA, A. H.; VIEIRA, K. M. Síndrome de burnout em estudantes de Pós-graduação: análise da influência da autoestima e relação orientador-orientando. **Revista Pretexto**, v. 16, n. 1, p.52-68, 2015.

SILVA, J. L. L.; SOARES, R. S.; COSTA, F. S. *et al.* Psychosocial factors and prevalence of burnout syndrome among nursing workers In: intensive care units. **Revista Brasileira de Terapia Intensiva**, v. 27, n. 2, p.125-33, 2015.

SILVA, M. M. A. **Trabalho médico e o desgaste profissional**. 2001. 186 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas, Campinas. 2001.

SILVA, N. D. V. **Jovens brasileiros**: o conflito entre estudo e trabalho e a crise.

SOBRINHO, J. M. **A implementação de políticas públicas voltadas ao artesanato na Paraíba: análise do Programa Paraíba em Suas Mãos**. 2014. 117f. Dissertação (Mestrado em Administração), João Pessoa, 2014.

SORJ, B. Sociologia e trabalho: mutações, encontros e desencontros. **RBCS**, São Paulo, v. 15, n. 43, 2000.

SOUZA, A. N.; LEITE, M. P. Condições de trabalho e suas repercussões na saúde dos professores da educação básica no Brasil. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 32, n. 117, p.1105-1121, 2011.

SOUZA, L. A. S.; TORRES, A. R. R.; BARBOSA, G. A.; LIMA, T. J. S.; SOUZA, L. E. C. Subjective Well-Being and Burnout in Military Cadets: the mediating role of self-efficacy. **Psicologia - Reflexão e crítica**, v.28, n. 4, p.744-752, 2015.

SPOSITO, M. P.; CARRANO, R. C. R. Juventude e políticas públicas no Brasil. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro n. 24, p.16-39, 2003.

SUÑER-SOLER, R.; GRAU-MARTÍN, A.; FLICHTENREI, D. *et al.* The consequences of burnout syndrome among healthcare professionals in Spain and Spanish speaking Latin American countries. **Burnout Research**, v. 1, p.82-89, 2014.

TAMAYO, A. (2008) Burnout: aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In: TAMAYO, Á. (Ed.). **Estresse e cultura organizacional** (pp.75-105). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.

TARTUCE, G. L. B. P. **Tensões e intenções na transição escola-trabalho: estudo das vivências e percepções de jovens sobre os processos de qualificação profissional e (re)inserção no mercado de trabalho na cidade de São Paulo**. 2007. 441 f. Tese (Doutorado em Sociologia e Letras da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas na Universidade de São Paulo), São Paulo, 2007.

TASHAKKORI, A.; TEDDLIE, C. **Handbook of mixed methods in Social & Behavioral Research**. Thousand Oaks: Sage, 2003.

TEIXEIRA, C. A. B.; SOUZA, P.S.; CARDOSO, L. *et al.* Occupational stress among nursing technicians and assistants: coping focused on the problem. **Investigación y educación en enfermería**, v. 33, n. 1, p.29-34, 2015.

TUCKER, S.; LOUGHLIN, C. (2006) Young workers. In: KELLOWAY, E. K.; BARLING, J.; Hurrell, J. (Eds.). **Handbook of workplace violence** (pp.417-444). Thousand Oaks: Sage.

TURATO, E. R. Métodos qualitativos e quantitativos na área da Saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. **Rev. Saúde Pública** [online], v. 39, n. 3, p.507-514, 2005.

VENCO, S. (2009) Centrais de teleatividades. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.) **Infoproletários** (pp.153-172). São Paulo: Boitempo.

ZANATTA, A. B.; LUCCA, S. R. Prevalence of burnout syndrome In: health professionals of an onco-hematological pediatric hospital. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 49, n. 2, p.253-258, 2015.

ZANELLI, J. C. (Coord.). **Estresse nas organizações de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido



Prezado(a) Aluno(a),

Este questionário visa subsidiar pesquisas realizadas na Universidade Federal de Minas Gerais.

Ressaltamos que sua participação é muito importante. Não existem respostas certas ou erradas. Suas respostas individuais serão mantidas em sigilo absoluto. Seus fins são estritamente acadêmicos.

Algumas instruções específicas são dadas no começo de cada seção. Leia-as atentamente. O tempo estimado para preenchimento total do questionário é de 1 hora e 30 minutos, e devem ser observadas as seguintes orientações gerais:

- Dê a primeira resposta que lhe ocorrer, respondendo a cada item o mais honesta e francamente possível;
- Trabalhe rapidamente e na seqüência apresentada;
- Se cometer algum engano e quiser alterar sua resposta, risque-a ou aplique corretivo e escreva novamente, indicando qual está “errada” e deve ser desconsiderada;
- Fique atento às mudanças de escalas, pois cada parte do questionário trabalha com uma diferente;
- Algumas frases possuem significados semelhantes e são necessárias neste tipo de levantamento de dados; então, não deixe de assinalar sua resposta em todas elas, mesmo achando que já respondeu algo parecido;
- Verifique cada parte do questionário para ter certeza de que respondeu a **TODOS** os itens.

Muito obrigado por sua colaboração!

Cordialmente,

Muito obrigado por sua colaboração!

Cordialmente,

Marcela Toledo

(Gestora do Espro - Recife)

Profª Drª Kely C M Paiva

(Professora e Pesquisadora da UFMG)

Termo de consentimento livre e esclarecido

Prezado Jovem Trabalhador(a), aluno(a) do Espro,

O(a) senhor(a) está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa: “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores”, desenvolvida na Universidade Federal de Minas Gerais, como parte integrante de um projeto de pesquisa com mesmo título. Após a devida leitura desse documento, compreensão e esclarecimento de dúvidas com a pesquisadora responsável, o presente termo deverá ser assinado, caso concorde em participar.

Sua participação não é obrigatória, sendo certo, ainda, que a qualquer momento o participante poderá desistir do voluntariado, retirando seu consentimento, o que não trará nenhuma consequência em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.

Será emitida cópia deste termo, onde consta o telefone e e-mail da pesquisadora. Por meio desses contatos, o participante poderá esclarecer dúvidas do projeto e de sua atuação ao longo de todo o período de duração da pesquisa.

NOME DA PESQUISA: “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores”

PESQUISADORA RESPONSÁVEL: Kely César Martins de Paiva

TELEFONE: (31) 3409-7245

E-MAIL: kelypaiva@face.ufmg.br

Esta pesquisa tem como objetivo geral: analisar como se encontram configurados determinados comportamentos e atitudes de jovens trabalhadores, na percepção deles próprios.

A participação dos sujeitos consiste em preencher um questionário em local, data e horário previamente acordado com a coordenação do Espro. Note-se que não se observa risco físico ou psíquico para os entrevistados. Os sujeitos de pesquisa não arcarão com nenhum gasto decorrente da sua participação e não receberão gratificação devido à participação na pesquisa. Serão garantidos o anonimato e o sigilo das informações e os resultados serão utilizados exclusivamente para fins científicos.

Muito obrigada,
Kely César Martins de Paiva

►►-----

CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO COMO SUJEITO DA PESQUISA

Eu, _____, autorizo o registro das informações fornecidas por mim, através de questionário, para serem utilizadas integralmente ou em partes, sem restrições de prazos ou citações, desde a presente data. Seu controle e guarda ficará em poder de Kely César Martins de Paiva, professora da Universidade Federal de Minas Gerais, com o objetivo de realizar sua pesquisa intitulada “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores”. Foi-me garantido que posso me retirar da pesquisa a qualquer momento, invalidando, por conseguinte, meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade.

Declaro ainda que recebi uma cópia deste Termo de Consentimento.

Recife, __/__/__

Nome do respondente: _____

Assinatura do respondente: _____

Contato do pesquisador responsável: Kely César Martins de Paiva

TELEFONE: (31) 3409-7245

E-MAIL: kelypaiva@face.ufmg.br

APÊNDICE B – Questionários

Parte I

Assinale com um X na coluna da esquerda a opção que lhe representa e complete o que for pedido:

A - Dados sócio-demográficos

1 – Sexo:

<input type="checkbox"/>	a. Masculino
<input type="checkbox"/>	b. Feminino

2 – Idade:

<input type="checkbox"/>	a. até 15 anos
<input type="checkbox"/>	b. 16 anos
<input type="checkbox"/>	c. 17 anos
<input type="checkbox"/>	d. 18 anos
<input type="checkbox"/>	e. 19 anos
<input type="checkbox"/>	f. 20 anos
<input type="checkbox"/>	g. mais de 21 anos

3 – Estado civil:

<input type="checkbox"/>	a.
<input type="checkbox"/>	b. solteiro
<input type="checkbox"/>	c. casado
<input type="checkbox"/>	d. desquitado / divorciado / separado
<input type="checkbox"/>	e. viúvo
<input type="checkbox"/>	f. união estável
<input type="checkbox"/>	g. outro:

4 – Escolaridade:

<input type="checkbox"/>	a. Ensino fundamental incompleto
<input type="checkbox"/>	b. Ensino fundamental completo
<input type="checkbox"/>	c. Ensino médio incompleto
<input type="checkbox"/>	d. Ensino médio completo
<input type="checkbox"/>	e. Ensino superior incompleto

6 - Qual sua cor de pele?

<input type="checkbox"/>	a. branco
<input type="checkbox"/>	b. negro
<input type="checkbox"/>	c. moreno
<input type="checkbox"/>	d. pardo
<input type="checkbox"/>	e. amarelo (oriental)
<input type="checkbox"/>	f. outra

7 – Escolaridade do PAI:

<input type="checkbox"/>	a. Ensino fundamental incompleto
<input type="checkbox"/>	b. Ensino fundamental completo
<input type="checkbox"/>	c. Ensino médio incompleto
<input type="checkbox"/>	d. Ensino médio completo
<input type="checkbox"/>	e. Ensino superior incompleto
<input type="checkbox"/>	f. Ensino superior completo
<input type="checkbox"/>	g. Pós graduação

8 – Escolaridade da MÃE:

<input type="checkbox"/>	a. Ensino fundamental incompleto
<input type="checkbox"/>	b. Ensino fundamental completo
<input type="checkbox"/>	c. Ensino médio incompleto
<input type="checkbox"/>	d. Ensino médio completo
<input type="checkbox"/>	e. Ensino superior incompleto

	f. Ensino superior completo
--	-----------------------------

	f. Ensino superior completo
	g. Pós graduação

5 - Cidade onde mora:

B - Dados profissionais

1 – Há quanto tempo você trabalha ?

	a. menos de 6 meses
	b. de 6 meses a 1 ano
	c. de 1,1 a 2 anos
	d. de 2,1 a 3 anos
	e. de 3,1 a 5 anos
	f. mais de 5,1 anos

2 - Nome da Empresa onde trabalha atualmente:

3 - Ramo da empresa onde trabalha atualmente:

	a. Serviço ou Administração Pública
	b. Mineração, agricultura ou criação de animais
	c. Indústria
	d. Comércio
	e. Bancos, Instituições Financeiras ou Agencias de Crédito
	f. Transporte e comunicações
	g. Hotelaria ou Restaurante
	h. Construção Civil
	i. Saúde
	j. Educação
	k. Serviços Domésticos
	l. Outro

4- Há quanto tempo você trabalha na atual empresa?

8 - Somando todas as pessoas que moram na sua casa, qual é a renda/salário de todos, aproximadamente?

	a. até 1 salário mínimo SM (até R\$ 808,00)
	b. de 1 SM a 2 SM (de R\$808,01 a R\$1.616,00)
	c. de 2 SM a 3 SM (de R\$1.616,01 a R\$2.424,00)
	d. de 3 SM a 4 SM (de R\$2.424,01 a R\$3.232,00)
	e. de 4 SM a 5 SM (de R\$3.232,01 a R\$4.040,00)
	f. de 5 SM a 7 SM (de R\$4.040,01 a R\$5.656,00)
	g. de 7 SM a 10 SM (de R\$5.656,01 a R\$8.080,00)
	h. de 10 SM a 20 SM (de R\$8.080,01 a R\$16.160,00)
	i. acima de 20 SM (acima de R\$16.160,01)

11 - Você procurou trabalho ou estágio nos últimos 30 dias?

	a. Sim
	b. Não

12 - Para conseguir trabalho ou estágio, consultou parente, amigo ou colega?

	a. Sim
	b. Não

13 - Você vem pensando em se demitir do seu trabalho (ou algum deles) ultimamente?

	a. Nunca
	b. Raramente
	c. Frequentemente
	d. Sempre

14 - Nos últimos 3 meses, você teve que ir ao médico por estar doente?

	a. Sim
	b. Não

15 - Você tirou férias no último ano, considerando TODOS os seus empregos/trabalhos?

	a. menos de 6 meses
	b. de 6 meses a 1 ano
	c. de 1,1 a 2 anos
	d. de 2,1 a 3 anos
	e. de 3,1 a 5 anos
	f. mais de 5,1 anos

5 – Cargo Atual:

6 – Há quanto tempo você atua neste cargo?

	a. menos de 6 meses
	b. de 6 meses a 1 ano
	c. de 1,1 a 2 anos
	d. de 2,1 a 3 anos
	e. de 3,1 a 5 anos
	f. mais de 5,1 anos

7 - Você recebe bolsa auxílio ou salário no seu emprego atual?

	a. Sim. Quanto por mês?
	b. Não

	a. Sim
	b. Não

16 - Você pratica um programa efetivo de exercícios físicos?

	a. Sim
	b. Não

17 - Você fuma?

	a. Sim
	b. Não

18 - Você consome bebidas alcoólicas?

	a. Sim
	b. Não

19 - Você tirou alguma licença médica ou apresentou atestado médico nesses últimos 3 meses ?

	a. Sim
	b. Não

20 - Você participou de cursos do Espro anteriormente?

	a. Sim
	b. Não

Parte II

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Assinale com um X a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo, indicando a frequência de seus sentimentos e sintomas:

1	2	3	4	5
Nunca	Algumas vezes no ano	Algumas vezes no mês	Algumas vezes na semana	Diariamente

Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
1- Sinto-me estimulado depois de haver trabalhado diretamente com quem preciso atender.					
2- Creio que consigo muitas coisas valiosas nesse trabalho.					
3- Sinto que posso criar, com facilidade, um clima agradável em meu trabalho.					
4- Sinto que posso entender facilmente as pessoas que tenho que atender.					
5- Sinto que estou exercendo influência positiva na vida das pessoas, através de meu trabalho.					
6- Sinto que trato com muita eficiência os problemas das pessoas às quais tenho que atender.					
7- Em meu trabalho, eu manejo os problemas emocionais com muita calma.					
8- Sinto-me muito vigoroso em meu trabalho.					
9- Sinto que meu trabalho está me desgastando.					
10- Quando termino minha jornada de trabalho, sinto-me esgotado.					
11- Sinto-me emocionalmente decepcionado com meu trabalho.					
12- Sinto que estou trabalhando demais.					
13- Sinto-me como se estivesse no limite de minhas possibilidades.					
14- Sinto-me frustrado com meu trabalho.					
15- Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa.					
16- Quando me levanto pela manhã e me deparo com outra jornada de trabalho, já me sinto esgotado.					
17- Sinto que trabalhar todo dia com pessoas me cansa.					
18- Sinto que me tornei mais duro com as pessoas, desde que comecei esse trabalho.					
19- Sinto que realmente não me importa o que ocorra com as pessoas que tenho que atender profissionalmente.					
20- Fico preocupado que esse trabalho esteja me enrijecendo emocionalmente.					
21- Sinto que estou tratando algumas pessoas com as quais me relaciono no meu trabalho como se fossem objetos impessoais.					
22- Parece-me que as pessoas a quem atendo culpam-me por alguns de seus problemas.					

APÊNDICE C – Entrevista

ROTEIRO SEMIESTRUTURADO DE ENTREVISTA PARA AVERIGUAR A
ATIVIDADE DE TRABALHO DE JOVENS

Realização pessoal no trabalho:

I - Você confia na organização onde trabalha? Por quê?

II - Você se sente valorizado, reconhecido na organização onde trabalha? Dê exemplos disso.

III - Seus objetivos pessoais são atendidos por meio desse trabalho? Dê exemplos disso.

Despersonalização:

IV - Você já teve atitudes de desprezo pela organização ou por outras pessoas que nela também trabalham? Dê exemplos de como isso ocorre.

V - Como você se envolve com seu trabalho? Dê exemplos.

VI - Você busca soluções para os problemas no trabalho? Dê exemplos.

Exaustão emocional:

VII - Você costuma faltar ao trabalho? Por quê?

VIII – E se atrasar? Por quê?

IX - O que o trabalho que você realiza representa para você?

X – O que a organização representa para você?

ANEXOS

ANEXO A – Parecer consubstanciado do CEP (Parte I)

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

Pesquisador: Kely César Martins de Paiva

Título da Pesquisa: Comportamento organizacional: um estudo qualitativo com jovens trabalhadores

Instituição Proponente: PRO REITORIA DE PESQUISA

Versão: 3

CAAE: 27291814.0.0000.5149

DADOS DO PARECER

O problema de pesquisa resume-se na dificuldade de inserção de jovens no mercado de trabalho brasileiro, no contexto marcado pela competitividade das organizações, cuja possibilidade de sobrevivência sustentasse na qualidade e na produtividade de seu quadro funcional, cujos comportamentos e desempenhos são imprescindíveis para a consecução dos fins organizacionais, os quais pautam-se em atitudes e comportamentos que apresentem certas consistências. A pesquisa de campo, exploratória, descritiva, nos moldes de um estudo de caso, contara com abordagem qualitativa. O caso a ser abordado refere-se a um grupo de pessoas, especificamente jovens trabalhadores que a época da coleta de dados frequentam cursos gratuitos de formação profissional, ofertados pela Associação de Ensino Social Profissionalizante, Espro. Os jovens pesquisados e entrevistados deverão ter idade igual ou acima de 18 anos, estar trabalhando, ser aluno da Espro e estar presente no dia da coleta de dados. O instrumento de coleta de dados inclui: dados sócio-demográficos, pessoais e profissionais, histórico, perspectiva e opiniões; perguntas sobre as temáticas envolvidas.

Amostra: será composta por 40 jovens

Apresentação do Projeto:

Patrocinador Principal: Universidade Federal de Minas Gerais

Objetivo da Pesquisa:

Riscos: os riscos (físicos ou psíquicos) são indicados como mínimos para os respondentes, tendo em vista a forma como a pesquisa será operacionalizada, já que o envolvimento dos sujeitos será restrito a concederem uma entrevista, após a assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido. Benefícios: Compreendendo-se atitudes e valores particulares desse grupo de trabalhadores, o que eles julgam importante e pelo que trabalham, as organizações podem reavaliar programas de treinamento, desenvolvimento, planos de cargos e carreiras, políticas remuneratórias etc. e promover alterações que possam integrar, mesmo que parcialmente, interesses pessoais e organizacionais. Além disso, é notória a importância da inserção e manutenção de jovens no mercado de trabalho, visto que seus valores e/ou perspectivas de futuro parecem frágeis e com elevada tendência a serem atraídos para comportamentos socialmente desviantes, destrutivos e deletérios, como criminalidade, drogas, violência.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

A pesquisa está apresentada de forma clara e fundamentada em farta literatura, e o tema apresenta interesse face a situações atuais relacionadas à formação para o trabalho e as perspectivas para a juventude, sobretudo das classes menos favorecidas.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Foram apresentados os seguintes documentos:

1. Projeto de pesquisa
2. Folha de rosto com aprovação do Departamento de Ciências Administrativas e da Faculdade de Ciências Econômicas
3. TCLE-revisto
4. Roteiro de Entrevistas e questionário sócio-econômico

Recomendações: Somos pela aprovação do projeto "Comportamento organizacional: um estudo qualitativo com jovens trabalhadores" da pesquisadora Kely César Martins de Paiva

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações: Aprovado

Situação do Parecer: Não

Necessita Apreciação da CONEP: Aprovado conforme parecer.

ANEXO B – Parecer consubstanciado do CEP (Parte II)

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

Pesquisador: Kely César Martins de Paiva

Título da Pesquisa: COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM JOVENS TRABALHADORES

Instituição Proponente: PRO REITORIA DE PESQUISA ((UFMG))

Versão: 3

CAAE: 14134813.1.0000.5149

DADOS DO PARECER

A pesquisa proposta caracteriza-se como de campo, descritiva, com abordagem quantitativa nos moldes de um estudo de caso. O caso a ser abordado refere-se a um grupo de pessoas, especificamente jovens trabalhadores que à época da coleta de dados frequentem cursos gratuitos de formação profissional ofertados pela Associação de Ensino Social Profissionalizante, Espro.

Apresentação do Projeto:

O objetivo geral deste projeto é analisar como se encontram configurados determinados comportamentos e atitudes de jovens trabalhadores, na percepção deles próprios. O instrumento de coleta de dados será um questionário, composto de 12 partes. Os participantes responderão ao questionário na própria Espro, no seu horário de aulas.

Objetivo da Pesquisa:

Os riscos são mínimos. Os benefícios relacionam-se com a possibilidade de que as organizações possam reavaliar seus programas de treinamento, desenvolvimento, planos de cargos e carreiras, políticas remuneratórias etc. e promover alterações que possam integrar, mesmo que parcialmente, interesses pessoais e organizacionais. Não há benefícios diretos para os participantes.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Presente folha de rosto, parecer consubstanciado e aprovado, termo de compromisso e TCLE. Anuência da Espro para realização da pesquisa. Foi corrigida a informação no TCLE e no protocolo de pesquisa para "riscos mínimos". Foi esclarecer qual a faixa etária envolvida na pesquisa será acima de 18 anos tendo como critério de exclusão ser menor de 18 anos.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foi esclarecida a faixa etária envolvida na pesquisa consta no projeto de pesquisa apresentado "Esclarece-se que o critério de inclusão na amostra é o jovem ter idade igual ou acima de 18 anos, estar trabalhando, ser aluno da Espro e estar presente no dia da coleta de dados; por outro lado, ter idade igual ou inferior a 17 anos ou estar ausente por qualquer motivo (falta, atraso, licença etc.) implica em exclusão da amostra". Também foi anexado o questionário que será aplicado.

Recomendações:

Somos pela aprovação do projeto "COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM JOVENS TRABALHADORES" da pesquisadora Kely César Martins de Paiva.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Aprovado

Situação do Parecer:

Não **Necessita** **Apreciação** da CONEP