

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA – UniCEUB

Curso de Administração

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

VANESSA SILVA DE CARVALHO – RA: 71950600

Trabalho de Conclusão de Curso sob a orientação do Professor doutor Gilmar dos Santos Marques com requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração/Ciências Contábeis – EAD, do Centro Universitário de Brasília.

Brasília, DF – 2022

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – GS): Uma aplicação em profissionais no teletrabalho da área de TI

RESUMO

O ano de 2019/2020 foi de grande mudança para todo o mundo, devido à pandemia da COVID-19. Com essa alteração de cenário, muitos profissionais precisaram transformar suas residências em escritórios e se adaptar a uma rotina muito nova e com muitas incertezas. Mas principalmente durante essa mudança, um assunto muito relevante começou a ser mais estudado: a saúde mental e a produtividade em uma era de difícil desconexão tecnológica. Portanto, nesse sentido, é importante levantar informações acerca do nível de *burnout* dos profissionais, antes que este cause complicações para os indivíduos, que pode afetar sua vida pessoal e profissional. A pesquisa deste trabalho foi realizada por meio de um questionário aplicado como pesquisa de opinião que tem como objetivo medir por meio do instrumento Maslach *Burnout* Inventory (MBI-GS) o nível de *burnout* dos profissionais que trabalharam ou ainda estão trabalhando remotamente, em razão da pandemia da COVID-19. A escala MBI-GS demonstrou uma boa confiabilidade no alfa de Cronbach com o 0,73. E médias altas nas dimensões de Exaustão Emocional e Cinismo e média baixa apenas na dimensão da Eficiência do Trabalho. Este estudo contribui para o entendimento e mensuração do estresse em consequência da pandemia da COVID-19 em um ambiente de teletrabalho.

Palavras-chaves: Teletrabalho; MBI-GS; Estresse ocupacional; Estressores; *Burnout*.

1 INTRODUÇÃO

Conforme a sociedade e a tecnologia foram evoluindo, as formas de trabalho também seguiram avançando, trazendo novas maneiras de executar determinados tipos de serviços (KALED, 2020). Os trabalhos em sua maioria sempre foram executados de maneira presencial e apenas algumas modalidades eram habituadas a realizar suas atividades à distância. Porém, desde o final do ano de 2019, com o início da pandemia da COVID-19, muitas empresas precisaram adequar suas atividades presenciais para o regime de trabalho remoto, estabelecido no Brasil como “teletrabalho”. De acordo com a Reforma Trabalhista (Lei nº 13.467/2017), o Art. 75-A da Consolidação das Leis Trabalhistas, traz a regulamentação do teletrabalho. Assim, o Art. 75-B estabelece que teletrabalho ou trabalho remoto é “a prestação de serviços fora das dependências do empregador, de maneira preponderante ou não, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação, que, por sua natureza, não se configure como trabalho externo.” (Redação dada pela MP nº 1.108 de 2022). Além disso, em seu § 1º, esclarece que o eventual comparecimento ao local de trabalho não descaracteriza o teletrabalho (BRASIL, 2017).

A modalidade de teletrabalho pode trazer muitos benefícios para o funcionário, como por exemplo, a redução do tempo do deslocamento até o local de trabalho, o que lhe proporcionará mais tempo para praticar exercícios físicos, ler, estudar, realizar outras atividades, ficar junto com a sua família e os seus animais domésticos, melhorando a qualidade de vida e reduzindo o estresse do trânsito (TST, [s.d]).

De acordo com Ribeiro (2021), o funcionário consegue ter mais autonomia e conforto, além de poder realizar outras atividades pessoais. Entretanto, não existem apenas vantagens com o teletrabalho. Trabalhar dentro de casa pode ser uma tarefa muito desafiadora, visto que é mais difícil separar o horário de trabalho do horário pessoal e isso a médio e longo prazo começa a trazer danos para o trabalhador.

Além dos benefícios, existem alguns fatores que se apresentam como desvantagens para os trabalhadores como, por exemplo, o isolamento social, as condições ergonômicas precárias, a falta de visibilidade, citados por Ribeiro (2021) e a intensificação, a extensão da jornada de trabalho e a sonegação de benefícios, conforme Kaled (2020 *apud* SILVA, 2011). Esses fatores podem causar um grande impacto na saúde mental dos trabalhadores, com a possibilidade de evoluir para um quadro de esgotamento mental.

Segundo Almeida (2019), o esgotamento mental é causado por diversos estressores ocupacionais que são persistentes na vida do indivíduo, sendo que esses estressores podem vir tanto

da vida profissional quanto da vida pessoal de cada um. Entretanto, houve um fator que fez com que o âmbito pessoal e o âmbito profissional se juntassem: a pandemia da COVID-19. Em muitos casos, trabalhando em casa, o trabalhador não consegue interromper o horário de trabalho e começar o seu horário de descanso. Toda essa tecnologia atual, que permite que o indivíduo fique conectado todo o tempo, seja para fins profissionais quanto pessoais, dificulta a desconexão do trabalho. Sem essa pausa de conexão, o indivíduo pode chegar à exaustão por utilizar todo o seu tempo para realizar as tarefas profissionais, no regime 24 horas por dia, 7 dias por semana (KALED, 2020).

Medir o fator de esgotamento ocupacional é uma tarefa muito complicada. Uma maneira de mensurar é utilizando o instrumento *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI - GS). Conforme Maslach *et al.* (2001), o MBI foi construído respeitando o trabalho e não apenas as relações que possam ser vividas no trabalho. Dentro do MBI há três dimensões: a primeira é a exaustão (E) - relativa ao estresse mental; a segunda dimensão é definida como cinismo (C) - uma atividade distante e despersonalizada relacionado ao trabalho; e a última dimensão é da ineficiência (I) - também apresentada como Eficiência no Trabalho (ET), que em muitos contextos pode ser uma combinação das duas dimensões anteriores e a redução de realização pessoal.

O presente estudo tem por objetivo mensurar o esgotamento ocupacional dos profissionais que tiveram que atuar em regime de teletrabalho na pandemia da COVID-19, de acordo com o instrumento *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS) no Brasil, com pessoas de diversos ramos de trabalho na área de tecnologia. Para isto, foi realizada uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Estresse & *Burnout*

Estresse é uma palavra muito utilizada na atualidade. De acordo com Souza (2014), a palavra “estresse” significa algo prejudicial ao ser humano. Para Selye (1974), a definição dessa palavra é muito difícil, pois não existe apenas um fator específico que possa causar um estresse, como também pode variar de acordo com o indivíduo. Para Maslach e Leiter (1997), o estresse no trabalho muitas vezes acontece por um desencontro entre quem as pessoas são e o que elas precisam fazer.

Outra definição importante de estresse foi apresentada anos depois por Lipp (2001), que descreve o estresse como o dano que algo experimenta quando submetido a algum esforço.

Lazarus (1993) é outro importante autor que apresenta uma definição de estresse que também converge com as definições de Selye e Lipp. De acordo com Abreu *et al.* (2002 *apud* Lazarus, 1993), o conceito de estresse é realizado através de quatro conjecturas que devem ser observadas:

- 1) Um agente causal interno ou externo que pode ser denominado de estressor;
- 2) uma avaliação que diferencia tipos de estresse (dano, ameaça e desafio);
- 3) os processos de *coping* (capacidade de enfrentamento) utilizados para lidar com os estressores e
- 4) um padrão complexo de efeitos na mente ou no corpo, frequentemente referido como reação ao estresse. (ABREU *et al.*, 2002, *apud* LAZARUS, 1993)

Conforme citado por Abreu *et al.* (2002), não há um consenso sobre o termo estresse. Contudo, para esse trabalho será utilizado o conceito de estresse da convergência da definição de Lipp (2001), Selye (1974) e Lazarus (1993) de que o estresse é uma sobrecarga sobre o indivíduo, devido a fatores internos e externos (chamados de estressores) que acometem a saúde física e mental deste indivíduo.

Essa relação de estresse dentro do ambiente de trabalho é denominada como estresse ocupacional. Como exposto por Campos *et al.* (2020 *apud* Karasek, 1979), o estresse ocupacional pode ser dividido em duas dimensões, a primeira referente ao gerenciamento do próprio trabalho e a segunda sobre demanda psicológica vinculada com as atividades executadas.

2.1.1 Estressores

Em concordância com a definição de estresse, há duas dimensões nos estressores ocupacionais. A primeira relativa ao ambiente e controle em relação ao trabalho, e a segunda referente aos estressores pessoais (PASCHOAL: TAMAYO, 2004).

De acordo com Campos *et al.* (2020), fadiga, insônia, irritabilidade, dificuldades de concentração e esquecimento são alguns sintomas causados pelos estressores ocupacionais que também podem levar a transtornos mentais comuns. E mesmo tendo muito avanço no âmbito da saúde, ainda existe uma grande dificuldade para se lidar com os estressores ocupacionais, acarretando para alguns indivíduos um quadro crônico de estresse, definido como burnout, que nada mais é que um esgotamento mental e físico do indivíduo (MUNHOZ *et al.*, 2021).

2.2 Pandemia COVID-19

A COVID-19 foi detectada em dezembro de 2019 (OMS, 2019) em Wuhan na China e é uma doença causada por um vírus da família coronavírus que provoca infecções respiratórias. Este vírus é transmitido de pessoa para pessoa por meio de gotículas de saliva, espirro, tosse, contato pessoal (como toque e aperto de mão) e contato com objetos ou superfícies contaminadas e depois o contato com boca, nariz ou olhos (SAÚDE, 2021).

Devido à rápida contaminação, houve uma grande mudança no cenário global que trouxe impactos para o sistema de saúde, economia, política e a maneira de fazer negócios e trabalhar diante desse novo cenário também foi afetada e precisou de novas alterações (NEVES, 2021).

A partir do primeiro caso de COVID-19 confirmado no Brasil em 25 de fevereiro de 2020 (JUNIOR *et al.*, 2020), muitas empresas tiveram que se adaptar para o modelo de teletrabalho. Todavia, ainda que muitas empresas tenham se adaptado a um novo modelo de trabalho, no Brasil houve 2,7 milhões de pessoas que foram afastadas de seus trabalhos em cumprimento ao distanciamento social (IBGE, 2020).

2.3 Teletrabalho

Para entender como o estresse afeta os indivíduos que estão trabalhando no regime de teletrabalho ou trabalho remoto, é necessário apresentar as definições corretas e suas aplicações.

Segundo o Art. 75-B do capítulo II-A da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), “considera-se teletrabalho ou trabalho remoto a prestação de serviços fora das dependências do empregador, [...] com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação” e que não seja caracterizado como trabalho externo (BRASIL, 2017). De acordo com Ribeiro (2021), o trabalho domiciliar, apesar de ter as mesmas características do teletrabalho, não precisa necessariamente de uso de tecnologias.

Conforme dados do IBGE (2020), até setembro de 2020 o número de profissionais em trabalho remoto no Brasil era de 7,9 milhões, sendo que desse número, 27,1% eram de pessoas com curso superior completo ou pós-graduação, 4,4% com ensino médio completo ao superior incompleto, 0,9% com ensino fundamental completo ou médio incompleto e 0,3% sem instrução ou fundamental incompleto.

Segundo esses dados, as pessoas com baixa escolaridade são as que tiveram a menor porcentagem de participação no mercado de teletrabalho, criando ainda mais um distanciamento em relação alguns tipos de serviço.

Portanto, ao falar de teletrabalho é importante analisar sempre as vantagens e desvantagens gerais para quem assume essa modalidade de trabalho em um cenário pandêmico, podendo se estender para pós-pandemia, já que muitas empresas viram vantagens nesse novo modelo.

2.3.1 Vantagens e Desvantagens

É de conhecimento público que o teletrabalho trouxe muitas vantagens para os profissionais, principalmente no que diz respeito ao desgaste e estresse do trânsito. Como não necessita se deslocar para a empresa, o indivíduo tem a liberdade de acordar mais tarde ou realizar atividades pessoais antes de iniciar a jornada de trabalho, melhorando sua disposição e produtividade, dando ao trabalhador mais autonomia para gerenciar seu tempo (KALED, 2020). Para Figueiredo (2021), há também a vantagem quanto à redução de risco de doenças e acidentes, redução de gastos (como combustível, vestuário e afins), bem como maior concentração e produtividade.

Santos (2021) alerta que trabalhar em sua própria residência muitas vezes pode ser um empecilho para o descanso e desconexão do trabalhador, considerando que atualmente as pessoas estão conectadas na internet praticamente 24 horas por dia. De acordo com Figueiredo (2021), há também outros fatores que podem surgir do teletrabalho, como isolamento, distração externa, condições ergonômicas desfavoráveis, sobrecarga de horário e de trabalho, ruídos domésticos e até o esgotamento mental.

Assim, o teletrabalho é uma modalidade que ainda está em evolução, sendo que ainda existe uma barreira de equilíbrio para ser alcançada, pois as desvantagens apresentadas geram em longo prazo um estresse crônico no indivíduo levando-o ao esgotamento ocupacional ou *burnout*.

3 METODOLOGIA

3.1 Maslach *Burnout* Inventory (General Survey) – MBI GS

Segundo Lazarus (1980), sem uma mensuração estratégica, e sem uma definição, conforme explicado por Selye (1974), pouco progresso pode ser feito em relação ao estresse. Dessa forma, o Maslach *Burnout* Inventory é o instrumento mais utilizado para avaliar o *burnout*¹, de acordo com Carlotto (2006).

¹ *Burnout* é definido como um esgotamento físico e mental após um período de estresse crônico (MUNHOZ *et al*, 2021)

Este instrumento é construído por três dimensões. A primeira dimensão é a “Exaustão”, que é definida como o esgotamento, o substantivo mais utilizado quando se refere ao *burnout*. A segunda dimensão é chamada de “despersonalização” ou “cinismo”, pois é caracterizada por um afastamento do indivíduo e do trabalho, removendo suas qualidades e lidando com o trabalho com indiferença e cinismo. A terceira e última dimensão é designada como “ineficiência”, muitas vezes decorrente de uma combinação das duas primeiras dimensões, pois o indivíduo tem muita dificuldade de sentir-se competente quando se está exausto e com sentimento de afastamento (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Carlotto, 2006). Logo, a ineficiência está relacionada à falta de algo relevante, ao tempo que a exaustão está ligada a uma sobrecarga de trabalho e à despersonalização em relação a um conflito (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Em uma situação pandêmica, caracterizada pelo distanciamento social e o teletrabalho, o estresse pode aumentar drasticamente, levando até mesmo a uma síndrome de *burnout* nos trabalhadores (SCHUSTER, DIAS e BATTISTELLA, 2015). O método de pesquisa utilizado foi o descritivo, pois este trabalho tem como objetivo descrever características de grupos relevantes, estimar a porcentagem em uma população específica que exhibe determinado comportamento e estabelecer em que grau elas estão associadas às variáveis (MALHOTRA, 2012). A abordagem da pesquisa é quantitativa com o método de amostragem não probabilística por julgamento, também conhecida como intencionais, visto que são escolhidos os casos que serão incluídos e, assim, chegar a amostras que se adequem à pesquisa (MATTAR, 2012). Como fator de inclusão na pesquisa, foi colocado como critérios profissionais que trabalharam e/ou ainda estão trabalhando no modelo de teletrabalho, que residam no Distrito Federal e entorno e trabalhem na área da tecnologia. Também foi definido para a pesquisa que transporte particular é o carro e/ou moto, transporte público é o ônibus e/ou metrô, serviços de aplicativos (Uber e 99pop), bicicleta e/ou patins elétricos e, por último, carona.

Foram respondidos 48 questionários², sendo que 4 não se encaixavam nos critérios estabelecidos para a pesquisa, totalizando 44 respondentes, que decorreu um nível de confiança de 90% e uma margem de erro de 10%. A coleta de dados sucedeu mediante um *Survey*³ como pesquisa de opinião, com aplicação por meio do Google Forms⁴ e de utilização da escala MBI-GS, que é um instrumento utilizado para mensurar *burnout* em qualquer contexto ocupacional. E o tratamento dos

² Anexo I

³ O *Survey* é um método para coletar informações, estruturado em forma de questionário (MALHOTRA *et al*, 2017)

⁴ Plataforma da empresa Google para pesquisa e coleta de informações.

dados coletados foi realizado no Excel e, após isso, a análise foi realizada no software da IBM SPSS versão 28.0.0.0.

O questionário aplicado é composto por três dimensões: Exaustão Emocional (EE) com seis variáveis; Cinismo (CI), com quatro variáveis; e Ineficiência ou redução da eficiência no trabalho (ET), também com seis variáveis, totalizando dezesseis perguntas. As respostas foram organizadas em uma Escala *Likert*⁵ que varia de 0 a 6 (nunca, algumas vezes, ao ano ou menos, uma vez por mês ou menos, algumas vezes durante o mês, uma vez por semana, algumas vezes durante a semana e todo dia), conforme apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Escala Maslach Inventory *Burnout* – General Survey (MBI-GS)

Dimensão	Variáveis
EE1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho
EE2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho
EE3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho
EE4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim
EE5	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho
EE6	Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado
CI1	Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função
CI2	Sou menos entusiasmado com o meu trabalho
CI3	Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo
CI4	Duvido da importância do meu trabalho
ET1	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho
ET2	Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho
ET3	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho
ET4	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização
ET5	Na minha opinião, sou bom no que faço
ET6	No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.

Fonte: Maslach, Schaufeli e Leiter (2001)

4 RESULTADOS

A pesquisa foi realizada como pesquisa de opinião com um grupo de profissionais que trabalham na área de tecnologia e residem em alguma região administrativa do Distrito Federal. Para

⁵ Escala *Likert* é uma escala de mensuração que categoriza as respostas em níveis de “concordo totalmente” até “discordo totalmente” (MALHOTRA *et al*, 2017).

realizar a caracterização do perfil do profissional, foram coletadas informações sociodemográficas como gênero, idade, escolaridade, estado civil, salário, residência, modo de transporte até o trabalho e distância até o trabalho.

Após a seleção e análise das respostas, os resultados encontrados foram: 61,4% dos respondentes são do gênero masculino (frequência de 27) e 38,6% correspondem à parcela feminina (frequência de 17). Quanto ao estado civil dos respondentes, 63,6% são solteiros(as), 34,1% são casados(as) e apenas 2,3% viúvo(a). Os respondentes estão numa faixa etária muito jovem, sendo 43,2% composta de pessoas entre 18 e 30 anos, e 27,3% entre 31 e 35 anos. As faixas etárias 36 a 40 anos, 41 anos a 50 anos têm uma porcentagem de 11,4% e 15,9%, respectivamente. A faixa etária de respondentes acima de 50 anos tem apenas 2,3%.

Em se tratando da escolaridade dos respondentes, a maioria corresponde à graduação incompleta (36,4%), seguido de 22,7% e 20,5% com graduação completa e pós-graduação, respectivamente. Por último, ensino médio e escola técnica representam 18,2% e 2,3%, nessa ordem.

Referente à renda mensal, 56,8% recebem entre 1 (um) e 2 (dois) salários-mínimos, 31,8% recebem entre 3 (três) e 4 (quatro) salários-mínimos e por último, 11,4% dos respondentes que recebem acima de 5 (cinco) salários-mínimos.

Outro ponto analisado no perfil dos respondentes foi o local de residência. A maioria dos respondentes atualmente mora na Ceilândia com 27,3%. Conforme dados da CODEPLAN (2020), a Ceilândia é a região administrativa com mais habitantes no Distrito Federal. Em segundo lugar, aparece o Recanto das Emas com 13,6% e em terceiro lugar, com 11,4%, Samambaia. Os outros respondentes residem no Sudoeste (9,1%), Guará (9,1%), Asa Norte (6,8%), Gama (6,8%), Cruzeiro (6,8%), Lago Norte (2,3%), Lago Sul (2,3%), Valparaíso (2,3%) e Asa Sul (2,3%).

Um dos fatores que geram estresse nos indivíduos é o trânsito que eles enfrentam diariamente: 50% dos respondentes percorrem 25 km da sua residência até o local de trabalho, a outra metade é composta de 29,5% entre 5 km e 15 km, 13,6% entre 15 km e 25 km e 6,8% menos de 5 km.

E, por fim, o último dado analisado foi a coleta de informações a respeito do meio de transporte utilizado para ir da residência até o trabalho: 43,2% utilizam tanto o transporte particular quanto o transporte público, 18,2% utilizam apenas o transporte público, enquanto 15,9% utilizam apenas o transporte particular, 6,8% dos respondentes utilizam tanto o transporte particular e público, quanto o serviço de aplicativos, 4,5% utilizam apenas o transporte particular e o restante (4,5%) utiliza o transporte público e serviço de aplicativo, sendo que a menor porcentagem é de profissionais que

utilizam bicicleta/patins elétrico e serviço de aplicativo (2,3%), transporte particular, bicicleta/patins elétrico e serviço de aplicativo (2,3%) e bicicleta/patins elétrico (2,3%).

Com as 8 perguntas para analisar o perfil, foi possível identificar que a maioria dos respondentes são homens solteiros entre 18 e 30 anos com o ensino superior incompleto, renda mensal entre 1 (um) e 2 (dois) salários-mínimos que residem na região administrativa da Ceilândia. Essa maioria trabalha a uma distância maior que 5 km de casa e utiliza tanto o transporte público quanto o particular para ir ao trabalho.

A segunda parte do questionário é composta de 16 perguntas da escala do MBI-GS e para analisar os resultados dessas 16 variáveis, foram observados os valores da média individualmente, com a finalidade de verificar a presença do *Burnout*. A fim de analisar esses valores, foi utilizado os índices de *Burnout* estabelecidos por Schuster (2013 *apud* MCLAURINE, 2018).

Conforme Tabela 2, os valores na escala MBI são definidos como baixos aqueles que forem menores que 1,33, médios entre 1,34 e 2,43 e alto acima de 2,43 (Schuster, 2013 *apud* MCLAURINE, 2018, p. 282).

Tabela 2 – Índice de Burnout

	Baixo	Moderado	Alto
Burnout	<1,33	1,34 – 2,43	>2,43
Exaustão Emocional	<2,00	2,10 – 3,19	>3,20
Cinismo	<1,00	1,01 – 2,10	>2,20
Eficácia no Trabalho	>4,00	4,01 – 4,99	>5,00

Fonte: Schuster (2013) *apud* McLaurine (2018)

Tabela 3 – Resultado do Maslach *Burnout* Inventory (MBI-GS) – 1ª Dimensão

Dimensão	Variáveis	Média	Desvio Padrão
EE1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho	3,95	1,44
EE2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho	4,80	1,57
EE3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho	4,34	1,86
EE4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim	4,50	1,74
EE5	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho	3,84	1,43
EE6	Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado	4,75	1,83

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Por meio dos resultados obtidos referentes a primeira dimensão, definida como Exaustão Emocional, é possível observar que a média das variáveis fica entre 3,84 e 4,80, ambos valores considerados altos pelo índice da Tabela 2, indicando um alto valor para primeira dimensão.

A variável que apresenta o valor mais alto é “*Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho*” (EE2), com média de 4.80 e de menor valor é “*Sinto-me acabado por causa do meu trabalho*” (EE5) com média de 3.84.

Tabela 4 - Índice de Burnout

	Baixo	Moderado	Alto
Burnout	<1,33	1,34 – 2,43	>2,43
Exaustão Emocional	<2,00	2,10 – 3,19	>3,20
Cinismo	<1,00	1,01 – 2,10	>2,20
Eficácia no Trabalho	>4,00	4,01 – 4,99	>5,0

Fonte: Schuster (2013) *apud* McLaurine (2018)

Tabela 5 - Resultado Maslach Burnout Inventory (MBI - GS) – 2ª Dimensão

Dimensão	Variáveis	Média	Desvio Padrão
CI1	Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função	3,93	1,31
CI2	Sou menos entusiasmado com o meu trabalho	3,95	1,23
CI3	Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo	2,64	0,99
CI4	Duvido da importância do meu trabalho	2,27	1,12

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Referente à segunda dimensão, o menor valor apresentado é 2,27 e o maior é 3,95. Analisando pelo índice da Tabela 4, os dois valores são considerados altos. Assim como a primeira dimensão, essa também tem um valor alto.

Observando as variáveis individualmente, nota-se que os respondentes duvidam do seu trabalho e se sentem menos entusiasmados.

Tabela 6 - Índice de Burnout

	Baixo	Moderado	Alto
Burnout	< 1,33	1,34 – 2,43	>2,43
Exaustão Emocional	<2,00	2,10 – 3,19	> 3,20
Cinismo	<1,00	1,01 – 2,10	>2,20
Eficácia no Trabalho	>4,00	4,01 – 4,99	>5,00

Fonte: Schuster (2013) *apud* McLaurine (2018)

Tabela 7- Resultado Maslach Burnout Inventory (MBI - GS) – 3ª Dimensão

Dimensão	Variáveis	Média	Desvio Padrão
ET1	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho	3,75	0,751
ET2	Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho	2,75	1,63
ET3	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho	3,82	0,99
ET4	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização	2,82	1,66
ET5	Na minha opinião, sou bom no que faço	2,98	1,73
ET6	No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.	4,45	1,04

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A última dimensão, estabelecida como Eficiência no Trabalho apresenta o menor valor com 2,75, considerado baixo pelo índice e a maior média com 4,45, apresentando uma diferença entre as primeiras dimensões.

O valor mais baixo é “realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho” (ET2) e o mais alto “no meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam” (ET6).

Portanto, segundo análise dos dados coletados na pesquisa, a primeira dimensão da Exaustão Emocional apresenta uma média alta em todas as suas variáveis. A segunda dimensão, definida como Cinismo, também apresenta médias altas e a última dimensão é a única que mostra uma média baixa para moderada dentro da escala. A respeito do desvio padrão das variáveis dessas dimensões, este apresenta um baixo valor em relação às médias.

Para validar a confiabilidade, foi utilizado o Alfa de Cronbach em cada dimensão separadamente, conforme Schuster (2013 *apud* Costa, 2011), a confiabilidade é excelente acima de 0,90, sendo que os resultados encontrados na primeira dimensão (Exaustão Emocional) foi de 0,93 sendo considerada assim, excelente. A segunda (Cinismo) e terceira (Eficácia no trabalho) apresentam uma confiabilidade regular, enquanto as três dimensões, juntas com os 16 itens, apresentam um valor de 0,73, considerado bom.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O *burnout* é último estágio dos níveis de estresse. As pessoas convivem diariamente com diversos estressores que, por vezes, aumentam o estresse vivido e cada indivíduo recebe o sentimento desses estressores de uma maneira diferente.

A pandemia trouxe consigo muitas mudanças que passaram a ser estressores para muita gente. Apesar de ter um lado positivo em não enfrentar um trânsito para chegar à residência ou ao trabalho, o isolamento é um sentimento que as pessoas tiveram que aprender a lidar. E vários fatores pessoais e profissionais levaram muitos indivíduos a altos níveis de estresse, alguns até mesmo com *burnout*.

Neste trabalho, foi realizada a aplicação da escala *Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)* para pessoas que trabalham na área da tecnologia e residem nas regiões administrativas do Distrito Federal. A pesquisa efetuada foi a intencional (ou por julgamento), com 90% de confiança, composta por 8 (oito) perguntas para conhecer o perfil do respondente e 16 perguntas da escala MBI-GS, alcançando um total de 44 respondentes válidos.

As dimensões da escala MBI-GS revelaram-se com uma confiabilidade de regular para excelente, conforme Schuster (2013 *apud* Costa, 2011) através da análise pelo Alfa de Cronbach. Os valores da Exaustão Emocional, Cinismo e Eficiência no Trabalho foram 0,93 (excelente), 0,67 (regular) e 0,63 (regular), respectivamente.

O estudo do estresse ocupacional é muito importante para que as empresas estudem e apliquem maneiras de reduzir esse estresse que se intensifica com o teletrabalho. Os profissionais também precisam procurar ajuda e buscar formas de lidar com os estressores presentes em suas vidas, para ter uma qualidade de vida melhor e maior produtividade, contribuindo assim para o desenvolvimento desse tema e da aplicabilidade do MBI-GS em amostras menores.

Dessa forma, a sugestão para outros trabalhos é a detecção e a análise dos estressores que podem levar o estresse a níveis tão altos, conforme demonstrado nas médias das variáveis da exaustão emocional.

REFERÊNCIAS

ABREU, Klayne Leite de *et al.* **Estresse ocupacional e Síndrome de *Burnout* no exercício profissional da psicologia.** Psicologia: Ciência e Profissão [online]. 2002, v. 22, n. 2, pp. 22-29. Disponível em:

<<https://doi.org/10.1590/S1414-98932002000200004>>. Epub 06 Set 2012. ISSN 1982-3703.
<https://doi.org/10.1590/S1414-98932002000200004>. Acesso em: 20 de fev. 2022.

ALMEIDA, Flávio Aparecido De. **Síndrome de *Burnout* e os Profissionais da Saúde e Educação**. Psicologia: O Portal dos Psicólogos [online]. 2019, pp. 1-11. Disponível em: <<https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1317.pdf>>. Epub 05 Ago 2019. ISSN 1646-9977. Acesso em 11 de jan. 2022.

CAMPOS FM, Araújo TM, Viola DN, Oliveira PCS, Sousa CC. **Estresse ocupacional e saúde mental no trabalho em saúde: desigualdades de gênero e raça**. Cad Saúde Colet, 2020;28(4):579-589.
<https://doi.org/10.1590/1414-462X202028040559>.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. **Características psicométricas do Maslach *Burnout Inventory* – Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários brasileiros**. Psico-USF, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 167-173, jul./dez. 2006.

BRASIL. **Lei 13467/2017 de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm>. Acesso em 05 de set.2021.

BRASIL, IBGE. COVID19. **Trabalho Desocupação, renda, afastamentos, trabalho remoto e outros efeitos da pandemia no trabalho, 2020**. Disponível em: <<https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/trabalho.php>>. Acesso em 20 de mar. 2022.

BRASIL, GOV. **Novo Salário-Mínimo 2022: veja como registrar o reajuste no eSocial Doméstico**, fev de 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/esocial/pt-br/noticias/novo-salario-minimo-2022-veja-como-registrar-o-reajuste-no-esocial-domestico>>. Acesso em: 16 de mar. 2022.

BRASIL, Saúde. **Coronavírus- Covid-19, 2021**. Disponível em: <<https://www.saude.go.gov.br/coronavirus/outras-informacoes-covid19>>. Acesso em: 18 de out. 2021.

BRASIL, TST. **Especial teletrabalho: o trabalho onde você estiver**. [s.d]. Disponível em: <<https://www.tst.jus.br/teletrabalho>>. Acesso em: 03 de set. 2021.

JUNIOR, Belarmino S. De Souza; MENDONÇA, Ana E. O; ARAÚJO, Analice Campelo; SANTOS, Rafael C; NETO, Francisco Assis D; SILVA, Richardson Augusto Rosendo da Silva. **Pandemia do coronavírus: estratégias amenizadoras do estresse ocupacional em trabalhadores da saúde**. Enferm.Foco, v.11, n.1, p. 148 – 154, abril/jun. 2020.

KALED, Gabriela S. P. B. **O regime de teletrabalho e o direito a desconexão**. Percurso – anais do IX Congresso Brasileiro de Direito Empresarial e Cidadania, Curitiba, vol.01, nº.32, Curitiba, 2020. pp. 173-188.

LAZARUS, Richard S., FOLKMAN, Susan. **An analysis of coping in a middle-aged community sample**. Journal of Health and Social Behavior, Vol. 21, No. 3 (Sep. 1980), pp. 219-239.

FIGUEIREDO, Elisabeth *et al*. **Teletrabalho: contributos e desafios para as organizações**. Rev. Psicol., Organ. Trab., Brasília, v. 21, n. 2, p. 1427-1438, jun. 2021. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572021000200002&lng=pt&nrm=iso>. DOI - <http://dx.doi.org/10.5935/rpot/2021.2.21642>. Acesso em: 20 de dez. 2021.

LIPP, M. E. N., & Malagris, L. E. N. (2001). **O stress emocional e seu tratamento**. In B. Range (Ed.), *Psicoterapias cognitivo-comportamentais: Um diálogo com a psiquiatria* (pp. 475-490). Porto Alegre: Artmed.

MALHOTRA, Narash K. **Pesquisa de Marketing: Uma orientação aplicada**. 6ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MALHOTRA, Naresh K., NUNAN, Daniel., BIRKS, David F. **Marketing Research: an applied approach**. 5ª ed. New York: Pearson, 2017.

MASLACH, Christina, JACKSON, Susan E., LEITER, Michael P. **Maslach Burnout Inventory**. 3. Ed. California, 1997. 218 p.

MASLACH, Christina, SHAUFELI, Wilmar B., LEITER, Michael P. **Job Burnout**. *Annu. Rev. Psychol.* 2001. 52:397–422

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MUNHOZ, Oclares Lopez, MOREIRA, Laura Prestes, KOLANKIEWICZ, Adriane C. B., DALMOLIN, Grazielle L., MAGNAGO, Tânia S.B.S., ANDOLHE, Rafaela. **Estresse ocupacional, Burnout e cultura de segurança do paciente em unidades de perioperatório**. *Psico*, Porto Alegre, v. 52, n. 2, p. 1-12, abr.-jun. 2021. e-ISSN: 1980-8623 | ISSN-L: 0103-5371.

NEVES, Alice de Oliveira Matias Sereno. **O Estilo Feminino De Comunicação Política Nas Apresentações Públicas De Angela Merkel E Jacinda Ardern Na Pandemia Do Coronavírus**. Orientadora: Fernanda Luiza Silva de Medeiros. 2021. 48 f. TCC (Graduação) – Curso de Relações Internacionais, Curso de Direito, Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Centro Universitário de Brasília, 2021. Disponível em: < <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/15692>>. Acesso em: 25 de set. 2021.

ESPM. **Normas para Apresentação de Trabalhos Acadêmicos**, 2019. Disponível em: <https://normas-abnt.espm.br/index.php?title=Normas_para_Apresentação_de_Trabalhos_Acadêmicos>. Acesso em 30 de abril de 2022.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (World Health Organization). **Coronavirus Disease (COVID-19): Q&As on COVID-19 and related health topics**, 2019. Disponível em: < <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>>. Acesso em 18 de out. 2021.

PASCHOAL, Tatiane., TAMAYO, Álvaro. **Validação da Escala de Estresse no Trabalho**. *Estudos de Psicologia* 2004, 9(1), 45-52. Disponível em: < <https://www.scielo.br/jj/epsic/a/MRLmmQhyZQjWcN4DPffTBbq/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 27 de mar. 2022.

RIBEIRO, Ana Carolina Marra Batista. **TELETRABALHO: O Direito à Desconexão como Direito Fundamental do Trabalhador**. Orientador: Luiz Emílio Garcia. 2021. 27 f. TCC (Graduação) – Curso de Direito, Faculdade de Ciências Jurídicas Sociais, Centro Universitário de Brasília, 2021. Disponível em: < <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/15464>>. 16 de out. 2021.

SANTOS, BÁRBARA LOUISE ROSA; BARACAT, EDUARDO MILLÉO. **Síndrome De Burnout Nos Trabalhadores Em Regime De Home Office E O Direito À Desconexão**. *Percurso*, [S.l.], v. 2, n. 39, p. 12 - 15, out. 2021. ISSN 2316-7521. Disponível em:

<<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/view/5470>>. Acesso em: 14 dez. 2021.
doi:<http://dx.doi.org/10.21902/RevPercurso.2316-7521.v2i40.5470>.

SELYE, Hans. **Stress Without Distress**. 1. ed. Nova Iorque: Lippincott and Cronwell, 1975. 187 p.

SCHUSTER, Marcelo da Silva, DIAS, Valéria da Veiga, GROHMANN, Márcia Z., MARQUETTO, Matheus F. **Maslach Burnout Inventory – Geral Survey (MBI – GS): Uma Aplicação em Instituição de Ensino Público Federal**. GRP – ANPAD: IV encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, Brasília, 3 a 5 de novembro de 2013. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR83.pdf>>. Acesso em: 21 de dez. 2021.

SCHUSTER, Marcelo da Silva, DIAS, Valéria da Veiga, BATTISTELLA, Luciana Flores. **Percepções De Saúde e a Síndrome De Burnout –Aplicabilidade Da MBI-GS. ReCaPe** Revista de Carreiras e Pessoas São Paulo. Volume V - Número 03 - Set/Out/Nov/Dez 2015. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/22120>>. Acesso em: 06 de abr. 2022.

SOUZA, Mauricio S.V.B. **Revisitando o significado do estresse no contexto das organizações: uma breve revisão teórico-conceitual**. Orientadora: Prof^a. Érika Costa Vieira Gagliardi. 2014. 31 f. TCC (Pós-Graduação) – Curso de Gestão de Pessoas e Coaching. Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento – ICPD, 2014. Centro Universitário de Brasília, 2021. Disponível em: <<https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/7994>>. 27 de mar. 2022.

VASCONCELOS, Ana Maria N. et. al. CODEPLAN. **Projeções Populacionais para as Regiões Administrativas do Distrito Federal 2010-2020**. Disponível em: <<https://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/05/Sumário-Executivo-Projeções-Populacionais.pdf>>. Acesso em: 02 de abr. 2022.

ANEXO I