

ESTUDO SOBRE O NÍVEL DE BURNOUT E AS PERCEPÇÕES DE JUSTIÇA ORGANIZACIONAL EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR: PERCEPÇÕES DE SEUS SERVIDORES

Marcelo da Silva Schuster¹

Valeria da Veiga Dias²

RESUMO

O estudo busca diagnosticar a percepção de Justiça Organizacional e Burnout nos servidores da UFSM, através do método descritivo, quantitativo, com coleta de dados por meio de questionário estruturado baseado em instrumentos validados referentes a Burnout (MASLACH, 2003) e Justiça Organizacional (COLQUITT, 2001). A amostra foi composta de 511 participantes, sendo 57,3% do sexo feminino e 42,7% do sexo masculino, destes 63% ocupam cargos de natureza administrativa, 23,6% ligados a saúde e 13,4% são ligados a docência. Ficou evidenciado que os servidores apresentam níveis moderados de Burnout (1,5), apresentando diferença entre os gêneros, a Percepção de Justiça também se encontra em patamar médio (3,91). O estudo demonstra a necessidade de atenção a estes temas de escassos estudos no Brasil.

Palavras Chave: Justiça Organizacional, Burnout, Saúde dos Servidores.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo das últimas décadas, Gibson et al. (2006) afirmam que as pessoas assumiram um patamar estratégico nas organizações, em virtude das teorias da Administração passarem a inserir a proposta humana em seus estudos, considerando contribuições da sociologia e psicologia bem como das propostas de inserção de indicadores do comportamento humano no trabalho, na busca de evitar perdas de diversos tipos e considerando a emergência de mudanças que possibilitem melhores resultados.

Revista Estudos do CEPE, Santa Cruz do Sul, n39, p.205-225, jan./jun. 2014

Ao longo do século XX, ocorreu incorporação de ideias e valores de cunho social, político, econômico e cultural que vigoram como parte fundamental das organizações e da gestão de pessoas, porém Gomes e Quelhas (2003) expõem que a gestão pública parece continuar pautada nos princípios burocráticos da impessoalidade, do tecnicismo e do mecanicismo, orientada por uma ótica que considera os funcionários como indivíduos incompletos, isto é, indivíduos que, em sua personalidade, não possuem o componente emocional e cuja capacidade mental não extrapola o estritamente requerido para o exercício da sua atividade.

Essa estrutura de gestão que apresenta as disfunções da burocracia inseridas na prática diária, aliada às pressões e complexidade do ambiente possibilita o surgimento de problemáticas envolvendo processos, pessoas, relacionamentos e comunicação. Essa realidade passa a desempenhar um papel fundamental no que tange a saúde e qualidade de vida dos colaboradores, já que o ambiente de trabalho pode ser a fonte geradora de muitos desses transtornos.

De acordo com Clegg, Kornberger e Pitsis (2011) a preocupação com a saúde do colaborador é uma obrigação tanto em nível público como privado e pode ser definidas como o cumprimento de legislação, políticas, decretos referentes às práticas e processos com objetivo de proteção de todos os trabalhadores de dano físicos e/ou mentais ou morte no local de trabalho.

De acordo com Coetzee (2005) um dos conceitos fundamentais para a interação social humana no trabalho surgiu na década de 60 e se refere ao entendimento ou noção de justiça que o indivíduo têm em relação a alguma organização ou situação. Considerando a visão anteriormente apresentada pode-se considerar também que a Justiça Organizacional é um dos elementos do comportamento organizacional, já que as decisões de promoção, atribuição de tarefas, atribuições de recompensas ou apenas sobre qualquer outro tipo de intercâmbio social, envolvem a percepção de justiça (COETZEE, 2005). A percepção dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho pode direcionar-se do justo ao injusto e uma das consequências relacionadas a esse entendimento de justiça é o Burnout (ALMEIDA; SILVA; SANTOS, 2006; KNUDSEN; DUCHARME; ROMAN, 2006; KRISCHER; PENNEY; HUNTER, 2010; ALMEIDA; SILVA; CARVALHO, 2006).

O termo Burnout (Burn + out) alude gíria inglesa utilizada por engenheiros aeronáuticos, desde 1940, para sintetizar “queima total”. Na medicina referencia o estado de esgotamento físico e mental, que apresenta sinais de estresse crônico relacionado à dinâmica e ambiência de trabalho (JBEILI, 2008). O Burnout é um tema que ganhou espaço, ao longo das últimas décadas, nos estudos do comportamento humano em virtude das transformações do ambiente e da complexidade organizacional que se tornou uma constante, bem como as pressões sobre os trabalhadores, proveniente das novas tecnologias, prazos menores, recursos escassos, concorrência acirrada e maior controle social sobre o ambiente organizacional. Segundo Soboll (2002), a Síndrome de Burnout proporciona mecanismos defensivos do individualismo e do descomprometimento no trabalho, mobilizados diante do sofrimento da falta de reconhecimento e da fadiga física e psíquica, relacionando trabalho com estresse e doenças, podendo resultar em trabalhadores doentes, objetivos não atendidos, produtos de má qualidade e um alto custo organizacional, podendo levar a outras consequências tanto organizacionais como sociais.

Essa realidade e entendimento das vantagens competitivas não diferem para organizações públicas e privadas, já que, tanto uma como a outra precisa cumprir com seus objetivos por meio do trabalho das pessoas. Diante do exposto este estudo visa diagnosticar a percepção de Justiça Organizacional e Burnout nos servidores da UFSM. Para isto o presente artigo encontra-se estruturado nesta introdução, uma breve abordagem sobre Justiça Organizacional e Burnout, nos métodos utilizados no estudo e apresentação dos resultados estruturados na caracterização do perfil dos respondentes, análise fatorial das escalas, verificação da confiabilidade e verificação dos níveis de percepção de Justiça Organizacional e Burnout nos servidores da UFSM e, posteriormente, as considerações finais do estudo, além das referências utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para compor o referencial teórico desse estudo optou-se por trabalhar dois temas, a Justiça Organizacional e o Burnout sob a luz do comportamento organizacional. Ressalta-se mais uma vez a necessidade da investigação dos temas

já que as condições do ambiente de trabalho (percepção de injustiça, exaustão, estresse, conflitos, etc.), pois esses, além de influenciarem diretamente na qualidade de vida do indivíduo, podem impactar bruscamente nos resultados da organização.

2.1 Justiça Organizacional

De acordo com Coetsee (2005) a justiça é de interesse central para os gestores modernos, tais gestores devem pautar, em sua agenda organizacional, a preocupação com a manutenção de talentos organizacionais, bem como manter sua organização atrativa para os funcionários atuais e os demais. Para Beugré (1998) é vital o estudo da interface existente entre as percepções de justiça e o contexto dos estudos de Comportamento Organizacional, isso porque a Justiça Organizacional apresenta-se como uma constante nas rotinas pessoais e organizacionais e relaciona-se diretamente aos comportamentos e reações dentro da organização afetando visivelmente a confiança, participação, comprometimento e saúde. Segundo Coetsee (2005) a pesquisa em Justiça Organizacional, que remonta à década de 1960 foi, originalmente, conduzida para testar proposições sobre a distribuição de pagamento e outras relacionadas com o trabalho recompensa. Desde então, as preocupações sobre justiça foram expressas nos domínios organizacionais, como a resolução de conflitos, seleção de pessoal, conflitos de trabalho e negociação salarial. Isto resultou no surgimento de uma variedade de diferentes abordagens para a justiça.

Estudos sobre justiça ganharam força nas últimas quatro décadas. Vários autores, principalmente, com publicações internacionais (ADAMS, 1965; GREENBERG, 2006; GREENBERG, 1993; COLQUITT, 2001; COLQUITT et al., 2001; COLQUITT, 2004; COLQUITT; CHERTKOFF, 2002; COLQUITT et al., 2006; CROPANZANO; RUPP, 2008; CROPANZANO; SLAUGHTER; BACHIOCHI, 2005; DAYAN; DI BENEDETTO, 2008; DE CREMER, 2007; CROPANZANO; RANDALL, 1993; THIBAUT; WALKER, 1975; LEVENTHAL; KARUZA; FRY, 1980; BIES; MOAG, 1986; REGO; CUNHA; PINHO, 2009) contribuíram e contribuem para a compreensão das funções que tal conceito exerce nos sistemas da sociedade e do mundo do trabalho. Esses estudos vêm demonstrando que as percepções de justiça ou de injustiça podem afetar diretamente o desempenho laboral.

Os estudos sobre as dimensões de justiça ainda não são conclusivos. Coetzee (2005), no entanto estabeleceu-se que o entendimento acerca do tema passa por dimensões ou tipos de justiça. A análise de justiça a partir de uma única dimensão concentra-se no que foi chamado por Greenberg (1993); Greenberg (1993) de justiça distributiva, baseada na teoria de equidade, nas concepções de satisfação e recompensas para o trabalho realizado (DEUTSCH, 1985; LEVENTHAL et al., 1980).

A análise com base em duas dimensões refere-se ao entendimento de justiça distributiva e do que foi chamado de justiça processual (THIBAUT; WALKER, 1975). Outros estudiosos utilizam três dimensões de justiça distributiva, processual e interacional (BIES; MOAG, 1986). Ainda existem autores como Colquitt (2001); Rego; Souto (2002b) que utilizam as quatro dimensões, desmembrando a justiça interacional em interpessoal e informacional. Cada uma dessas dimensões é descrita Quadro 1.

Quadro 1 - Dimensões da Justiça Organizacional

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO CONCEITUAL	
Distributiva	Focaliza-se no conteúdo, isto é, na justiça dos fins alcançados ou obtidos. Diz respeito, por exemplo, aos salários, classificações obtidas pelas pessoas nas avaliações de desempenho, sanções disciplinares, promoções, aceitação/rejeição de candidatos, resultados dos testes de detecção de consumo de droga, fatia orçamental atribuída às unidades organizacionais, lucros distribuídos aos trabalhadores.	
Processual	Focaliza-se no processo, ou seja, na justiça dos meios usados para alcançar tais fins. Concerne, por exemplo, aos procedimentos usados nos acréscimos salariais, processos disciplinares, sistemas de avaliação de desempenho, processo de recrutamento e seleção.	
Interacional	Interpessoal	Incide sobre o grau em que o superior adota um tratamento digno e respeitador para com os seus colaboradores.
	Informacional	Centra-se no grau em que o superior fornece informações e explica/justifica as decisões que afetam as pessoas.

Fonte: Rego; Souto (2002b).

2.2 Burnout

De acordo com o dicionário a palavra síndrome quando associada ao campo da medicina, aparece como um conjunto bem determinado de sintomas que não caracterizam uma só doença, mas podem traduzir uma modalidade patogênica (INFOPEDIA, 2012). Corroborando com esta definição, Freitas (2012) afirma que Burnout é considerada uma síndrome por não haver uma distinção clara na

manifestação de suas diferentes etapas, sendo uma resposta comportamental as pressões do trabalho.

O excesso de burocracia impede a autonomia e a participação criativa, as frequentes mudanças organizacionais provocam insegurança nos trabalhadores, predispondo-os a erros, a impossibilidade de ascender na carreira. Esses fatores podem provocar desestímulos, gerando indivíduos pessimistas, que destacam sempre os aspectos negativos da organização, o que pode gerar decepção e sobrecarga de trabalho, propiciando o surgimento de exaustão emocional, o precário suporte organizacional e relacionamento conflituoso entre colegas podem provocar carência de orientação, desamparo, sentimentos de que não podem contar com ninguém, entre outros fatores.

Para Harrison (1999) essa questão pode ser caracterizada como a síndrome de Burnout, ou seja, um longo período de exposição ao estresse do ambiente organizacional gerando um desequilíbrio emocional por parte do trabalhador de forma que ele não consegue mais estabelecer o equilíbrio somente com o seu período de descanso, o que pode levar ao surgimento da exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização profissional (LEITER; MASLACH, 1988).

Maslach *et al.* (2001) caracterizam essas três dimensões conforme exposto no Quadro 2:

Quadro 2 – As três dimensões de Burnout

Dimensão	Descrição
Exaustão Emocional	É a dimensão de estresse básica individual, associada à sensação de estar sobrecarregado e esgotado emocional e fisicamente.
Cinismo Ou Despersonalização	Pode ser compreendida como a dimensão interpessoal, apresentando-se como uma resposta negativa, insensível, ou excessivamente aos vários aspectos do trabalho.
Eficácia ou Realização Reduzida no Trabalho	É a dimensão de auto-avaliação que traz sentimentos de incompetência e falta de realização e produtividade no trabalho.

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Maslach et al. (2001)

Apesar de a primeira dimensão apresentada seja a exaustão emocional, a síndrome de Burnout não é desenvolvida em sequência, ou seja, podem ser encontrados altos níveis das três dimensões sem a necessidade de serem ordenadas, por isso é caracterizado uma síndrome.

3 MÉTODO

O presente estudo tem por objetivo diagnosticar a percepção de Justiça Organizacional e Burnout nos servidores da UFSM. Este estudo se caracteriza quanto aos fins como uma pesquisa descritiva que para Gil (2002) tem objetivo de observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos sem que haja influência do pesquisador sobre ele.

O estudo configura-se como um estudo de natureza quantitativa com uso do método *survey*. Quanto a pesquisa quantitativa, de acordo com Hair et al. (2009) e Malhotra (2012), constitui-se por uma mensuração em que números são usados diretamente para representar as propriedades de algo.

Para mensuração da variável Justiça Organizacional foi utilizada a escala de percepções de justiça Organizacional de Colquitt (2001), traduzida e validada no Brasil por Assmar *et. al.* (2002), que utilizaram análises fatoriais exploratórias que reproduziram a estrutura fatorial prevista pela teoria, com índices de consistência interna variando entre 0,82 e 0,89.

Partindo da proposta do estudo e considerando a necessidade de avaliar o nível encontrado da Síndrome de Burnout foi escolhida a escala MBI-GS, que segundo Ferreira (2011) foi adaptada e validada para o português por Tamayo (2002).

Uma vez que essa pesquisa se propõe a verificar fenômenos que são relativos ao campo do comportamento organizacional, o seu universo é composto por indivíduos que vivenciam o ambiente das organizações. A partir deste entendimento cabe a descrição da unidade de análise e população a ser estudada. A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), onde a pesquisa de campo foi realizada, é uma Instituição Federal de Ensino Superior constituída como Autarquia Especial vinculada ao Ministério da Educação.

Foi utilizada uma amostragem por cotas, que segundo Malhotra (2012) é uma técnica de amostragem não probabilística que consiste em desenvolver categorias dos elementos da população e após selecionar os elementos por conveniência ou julgamento. Nesse estudo, a amostra foi definida por unidade (Reitoria, HUSM e Centros de Ensino) e aplicada a todos os servidores lotados na cidade de Santa Maria. Faz-se necessário referenciar que o estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética da Instituição, atendendo a todas as diretrizes e normas regulamentadoras de *Revista Estudos do CEPE, Santa Cruz do Sul, n39, p.205-225, jan./jun. 2014*

pesquisas envolvendo seres humanos. A coleta de dados foi realizada no primeiro semestre do ano de 2012.

4 RESULTADOS

Para a análise quantitativa, os questionários foram tabulados em uma planilha criada no Microsoft Excel e, posteriormente, transpostos para o software SPSS. Primeiramente, foi realizada a caracterização do perfil dos participantes da pesquisa seguido da análise fatorial exploratória, a verificação da confiabilidade dos dados, dos índices de *Burnout* e percepção de Justiça Organizacional relacionados aos servidores da UFSM.

4.1 Caracterização do Perfil dos Participantes

Para identificar e caracterizar o perfil dos 511 participantes da pesquisa utilizou-se o método estatístico descritivo, por meio da distribuição das frequências e cálculo das médias, o qual Malhotra (2012) afirma ter por objetivo relacionar o número de participantes identificados com as variáveis pesquisadas.

A caracterização dos respondentes da pesquisa demonstra um leve predomínio do sexo feminino no retorno dos questionários, sendo dos respondentes 57,3% (292) do sexo Feminino e 42,7% (218) do sexo Masculino. O grau de instrução dos participantes da pesquisa pode ser considerado elevado¹, já que 37,7% (192) possuem cursos de especialização, 16,5 % (84) curso de mestrado, 11,2% (57) Doutorado, 18,3% (93) curso superior completo e somente 16,3% (83) servidores possuem instrução menor que superior completo, o que caracteriza um alto grau de qualificação dos servidores. Este dado é compreensível, uma vez que a realidade da pesquisa foi uma universidade pública federal e a amostra foi composta por docentes e servidores técnicos administrativos que são incentivados a se qualificarem para progredir na carreira.

Quanto à idade dos servidores, houve uma amplitude de 21 até 68 anos, apresentando a maior concentração de pessoas na faixa dos 45 aos 56 anos, com

¹ De acordo com dados Censo da Educação Superior de 2010, e dado de custo estimado pelo INEP cerca de 13.5 milhões de pessoas com nível superior no país (graduação e pós), equivalente a 12% da população entre 25 e 64 anos de idade.

42,5% (215), seguido de 25,5% (129) na faixa de 33 a 44 anos, 22,5% (114) na faixa de 21 a 32 anos e 9,5% (48) na faixa mais de 57 a 68 anos de idade, demonstrando a composição da pesquisa por pessoas com mais experiência de vida.

Referente ao tempo de serviço, identificou-se servidores com 1(um) mês de serviço até 44 anos, sendo os servidores com até 10 anos de serviço na UFSM a maior concentração, 46,5% (234), a faixa de 11 a 20 anos 18,9% (95), 21 a 30 anos 25,2% (127) e acima de 31 anos 9,3% (47), estes percentuais podem ser reflexo do processo de revigoração e expansão das universidades federais, que vem ocorrendo nos últimos anos, possibilitando a realização de novos concursos para preenchimento do quadro de servidores.

Após a caracterização dos servidores da UFSM que participaram da pesquisa, foi realizada a análise fatorial exploratória, que, segundo Costa (2011) consiste em um procedimento estatístico para a reunião das variáveis em fatores, possibilitando verificar a aproximação entre o conceito e os fatores resultantes.

4.2 Análise Fatorial Exploratória

No presente estudo foram utilizadas duas escalas distintas, Burnout e Justiça Organizacional, para isto, realizou-se a análise para cada um das escalas utilizadas. Análise fatorial é um conjunto de técnicas estatísticas que procura explicar a correlação entre as variáveis observáveis, simplificando os dados através da redução no número de variáveis necessárias para descrever, ou seja, o propósito principal é definir uma estrutura inerente entre as variáveis da análise (HAIR et al., 2009; PESTANA; GAGEIRO, 2003).

Para a realização da análise fatorial, foi adotado o método exploratório, com a rotação Varimax que consiste no ajuste dos eixos fatoriais para conseguir uma solução fatorial mais simples e pragmaticamente mais significativa. De acordo com HAIR et al. (2009), esse método é considerado superior aos outros, por apresentar uma estrutura fatorial simplificada. A utilização deste método de rotação fatorial teve o intuito de maximizar o peso de cada variável dentro de cada fator e como critério de extração foi definida a carga fatorial e a comunalidade abaixo de 0,5.

Referente ao número de fatores optou-se por rodar os dados na análise sem número estabelecido de fatores, de forma livre, com fins de verificar o melhor ajuste

dos mesmos. HAIR *et al.* (2009) corrobora com tal escolha e afirma que dessa forma a análise torna-se mais eficiente, pois ela definirá o melhor ajuste dos fatores.

Descritos os procedimentos utilizados, a seguir foi apresentado o detalhamento destas análises para cada escala. Primeiramente, foi realizada a análise fatorial para o modelo teórico da pesquisa Burnout, composto por de três fatores (dimensões) Exaustão (EE), Despersonalização (DP) e Envolvimento Pessoal no Trabalho (EPT).

Nesse estudo, o valor do KMO foi de 0,883. Também foi verificado o teste de esfericidade de Barlett, que verifica estatisticamente a significância geral de todas as correlações (HAIR *et al.*, 2009). Os valores do teste foram: Chi-Square encontrado 1862,904 com sig 0,000, mostrando que existe correlação entre as variáveis e demonstrando-se fatorável.

Considerando que o modelo é fatorável, identificou-se inicialmente 3(três) fatores que explicam uma variância de 65,21%, apresentando uma variável com carga fatorial e comunalidade abaixo de 0,5. Desta forma, optou-se por realizar a extração da variável pelo critério da carga fatorial, que explica as correlações entre as variáveis originais e os fatores.

Após a extração, o modelo permaneceu com 3 (três) fatores que agora explicavam 67,15% da variância, porém a variável 25, passou a apresentar comunalidade abaixo de 0,5, a comunalidade é explicada por Hair *et al.* (2009) como a quantia total da variância que uma variável original compartilha com todas as outras variáveis. Sendo assim procedeu-se sua extração, chegando a um modelo com três fatores, explicando uma variância de 69,10% e com todas as variáveis com carga fatorial e comunalidade acima de 0,5. Identificou-se ainda um KMO de 0,870 e um teste de *Barlett* com Chi-Square de 3734,059 e sig igual a 0,000.

Após a realização da análise fatorial verificou-se a estabilização do modelo em três fatores, conforme modelo original, sendo que os fatores agruparam as variáveis segundo apresentado na literatura original, ou seja, o fator de Exaustão Emocional permaneceu com as variáveis originais, sendo excluída somente a variável (só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado).

O fator de Despersonalização manteve-se sem alterações e o fator Envolvimento Pessoal no Trabalho apresentou a necessidade de exclusão de somente a variável (sinto entusiasmado quando realizo meu trabalho). Os resultados apresentam conformidade com a escala original nomeada como MBI-GS.

Posteriormente, procedeu-se a verificação da análise fatorial para a Escala de Justiça Organizacional, apresentando um KMO de 0,926 e um teste de esfericidade de *Barlett* com Chi-Square de 6267,321 e sig 0,000, demonstrando-se fatorável.

O modelo de Justiça Organizacional apresentou 4 (quatro) fatores responsáveis por 69,12% da variância, apresentando inicialmente todas as variáveis com carga fatorial acima de 0,5 e somente a variável (não faz comentários inadequados sobre você?) com comunalidade menor que 0,5, sendo assim optou-se pela realização da extração da variável.

Após a exclusão da variável, o modelo passou a apresentar três fatores, correspondentes por 66,72% da variância e todos com carga fatorial acima de 0,5, porém o modelo apresentou duas variáveis com comunalidade abaixo de 0,5. Desta forma, optou-se pela exclusão da variável com menor comunalidade, a variável (você tem influência nos resultados obtidos por sua instituição mediante as normas e procedimentos que ela utiliza?) e, posteriormente, a variável (você pode expressar seus pontos de vista e sentimentos sobre as normas e procedimentos que se aplicam em sua instituição?) pelo mesmo motivo.

Concluída a realização da exclusão dos três fatores em sequência, foi obtido um modelo com KMO de 0,929, com um teste de esfericidade de *Barlett* e com Chi-Square de 5952,315 e sig 0,000, apresentando três fatores responsáveis por 70,68% da variância.

O modelo de Justiça Organizacional organizou-se através de três dimensões (fatores), sendo o primeiro formado pela Justiça Processual, o segundo formado pela Justiça Distributiva e o último conhecido como Justiça Interacional formado pela agrupação das questões de justiça Interpessoal e as questões de justiça Informacional.

Na literatura sobre Justiça Organizacional, o modelo adotado nesta pesquisa muitas vezes também é utilizado como três dimensões (JOHNSON; SELENTA; LORD, 2006; DE CREMER; VAN DIJKE; BOS, 2007; SPELL; ARNOLD, 2007; DECONINCK, 2010; HEPONIEMI *et al.*, 2011; KIM; ANDREW, 2012), como foi encontrado com os servidores da UFSM, agrupando os fatores de Justiça Interpessoal e Justiça Informacional para formar o que é chamado de Justiça Interacional.

Finalizada a análise fatorial das duas escalas do construto utilizado neste estudo, procedeu-se a verificação da confiabilidade das escalas, com a utilização do coeficiente Alfa de Cronbach. Para Costa (2011) este é o coeficiente que seguramente é o mais apropriado para a mensuração da confiabilidade nesse tipo de estudo.

4.3 Confiabilidade das Escalas

Para Hair *et al.* (2009), a confiabilidade é o grau em que um conjunto de variáveis é consistente no que se pretende medir, corroborando Malhotra (2012) acrescenta que a confiabilidade mostra até que ponto as escalas produzem resultados consistentes, livres de erros aleatórios.

Hair *et al.* (2009) afirmam que a confiabilidade é melhor mensurada pelo coeficiente Alfa de Cronbach, que varia de 0 a 1, sendo os valores entre 0,6 a 0,7 o limite inferior da aceitabilidade. Corroborando Costa (2011) propõem que acima de 0,90 a confiabilidade é excelente, entre 0,80 e 0,89 é ótima, de 0,70 a 0,79 é boa, entre 0,60 e 0,69 é regular e abaixo de 0,60 é inaceitável.

Pestana e Gageiro (2003) também afirmam que correlações negativas violam o modelo de consistência interna e inviabilizam a utilização do coeficiente de Alfa de Cronbach. Na análise da confiabilidade da escala de Mensuração de Burnout, os itens referentes à Dimensão (fator) de Envolvimento Pessoal no Trabalho (EPT) (variáveis 26 a 30) possuem a mensuração de valores reversa as dimensões de Exaustão Emocional e Despersonalização (DP), sendo assim para avaliação de sua confiabilidade, suas variáveis tiveram os valores invertidos, transformando os escores de 0 para 6, de 1 para 5 e assim sucessivamente.

Em seguida foi realizado o cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach para a escala de Mensuração de Burnout que apresentou valor de 0,87, para os 14 itens. Não foi necessária a exclusão de nenhum item por não acrescentar grande ganho à confiabilidade da escala, que segundo Costa (2011) é uma confiabilidade ótima.

Referente à escala de Justiça Organizacional utilizada na pesquisa, o coeficiente Alfa de Cronbach encontrado para os 17 itens foi de 0,93, o que Costa (2011) refere ser um excelente índice de consistência no que se pretende medir.

Após a verificação da confiabilidade das escalas, foi realizada a avaliação de Burnout e percepção de Justiça Organizacional nos servidores da UFSM.

4.4 Nível de Burnout e Percepção de Justiça Organizacional nos Servidores da UFSM

Para alcançar o objetivo deste estudo, diagnosticar a percepção de Justiça Organizacional e Burnout nos servidores da UFSM foram analisadas as médias gerais alcançadas para cada escala e também para cada dimensão das escalas, conforme mostrado na Tabela 01.

Tabela 1 – Médias das Escalas e suas Dimensões

	Média	Desvio padrão	Amplitude
Burnout*	1,50	0,95	0 - 6
Exaustão Emocional	2,30	1,49	0 - 6
Despersonalização	1,04	1,28	0 - 6
Envolvimento Pessoal no Trabalho	4,90	1,07	0 - 6
Justiça Organizacional	3,91	0,62	1 - 5
Justiça Distributiva	3,82	0,77	1 - 5
Justiça Processual	3,49	0,71	1 - 5
Justiça Interacional	4,22	0,77	1 - 5

Fonte: Dados da pesquisa

*A média de Burnout foi mensurada com valores reversos para o fator de envolvimento pessoal no trabalho.

Para Mclaurine (2008), os índices de Burnout até 1,33 são considerados baixos, entre 1,34 e 2,43 intermediários e acima de 2,43 altos, o mesmo autor ainda especifica os índices por fatores, conforme Tabela 02 a seguir.

Tabela 2 – Valores de Burnout

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

Fonte: Mclaurine (2008).

Com relação ao objetivo identificar os níveis de *Burnout* nos servidores da UFSM, a pesquisa apresenta, em média, índices de *Burnout* considerados moderados, com uma média de 1,50, assim como os fatores de *Burnout* demonstrando assim a necessidade da administração da instituição atentar para este fato.

A síndrome de Burnout proveniente do ambiente de trabalho traz consequências para todos aqueles em contato com os indivíduos que apresenta as características, sejam eles colegas de trabalho, chefes ou até mesmo clientes ou neste caso alunos ou pacientes que procuram atendimentos no Hospital Universitário dessa instituição. Níveis elevados de Burnout são preocupantes, pois trazem consequências imediatas, porém as organizações precisam realizar programas preventivos para que seus colaboradores não alcancem estes níveis. Na instituição o nível foi considerado moderado, o que aumenta a necessidade de programas de qualidade de vida e de melhorias nos processos de trabalho para que os servidores não desenvolvam as consequências extremas da síndrome de Burnout.

Quanto a percepção de Justiça Organizacional, foi realizada uma análise, segundo o critério de Costa (2011), que estabelece que para escalas Likert de cinco pontos valores até 3 são considerados baixos, de 3 a 4 são intermediários e acima de 4 elevados. Nesse sentido, a percepção de Justiça Organizacional pelos servidores da UFSM pode ser considerada intermediária, tanto de forma global (3,91) quanto em suas dimensões, Justiça Processual (3,49), Justiça Distributiva (3,82), somente a dimensão de Justiça Interacional apresentando um índice elevado (4,22).

A percepção da Justiça Organizacional, no ambiente estudado, apresenta deficiências, pois ao passo que a média foi considerada intermediária, muitos servidores apresentam elevado descontentamento com procedimentos, distribuições de recompensas e tarefas, o que ressalva a necessidade de melhorias na forma de gestão da instituição.

O conjunto de resultados de Burnout e Percepção de Justiça Organizacional, apresenta um panorama de necessidades de melhoria nas relações pessoais entre a gestão da instituição e nas formas de gestão, para que os índices destes dois diagnósticos ambientais não sejam levados a índices insatisfatórios.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como principal objetivo diagnosticar a percepção de Justiça Organizacional e Burnout nos servidores da UFSM, a partir da percepção de seus servidores. Para medir a percepção de Justiça Organizacional foi utilizado o modelo de Colquitt (2001).

A escala de Justiça Organizacional apresentou no modelo final uma estrutura de três fatores explicando uma variância de 70,68%, os fatores agruparam-se conforme a teoria da escala de Justiça Organizacional de três dimensões, demonstrando que no ambiente da universidade o compartilhamento de informações e o tratamento entre os servidores e chefes não são distintos, sendo considerados como a dimensão Interpessoal.

Quanto ao Burnout foi adotada a proposta de Maslach *et al.* (2001), que caracterizam a síndrome em três dimensões (fatores) Exaustão Emocional (sensação de estar sobrecarregado e esgotado emocional e fisicamente), Despersonalização (dimensão interpessoal, apresentando-se como uma resposta negativa, insensível, ou excessivamente aos vários aspectos do trabalho) e Envolvimento Pessoal no Trabalho (que corresponde a auto-avaliação dos trabalhadores sobre os sentimentos de incompetência e falta de realização e produtividade no trabalho). A escala de Burnout após a realização dos procedimentos ficou composta de três fatores que explicam 69,10% da variância e os fatores se agruparam conforme modelo teórico.

A confiabilidade das escalas foram consideradas ótimas segundo Costa (2011), Burnout apresentou um coeficiente Alfa de Cronbach de 0,87 para os 14 itens, e a escala de Justiça Organizacional apresentou um alfa de Cronbach de 0,93 para os 17 itens em três fatores.

Com relação ao objetivo desse estudo, os níveis de *Burnout* nos servidores da UFSM, a pesquisa apresenta, em média, índices de *Burnout* considerados moderados, demonstrando assim a necessidade da administração da instituição projetar programas para tratamento e prevenção das causas da síndrome de Burnout. Causas provenientes do ambiente de trabalho e das relações interpessoais de seus servidores, o que leva a necessidades de maiores investigações nesse

ambiente sobre quais são esses gatilhos da síndrome de Burnout nesses colaboradores.

Em relação a percepção de Justiça Organizacional, os servidores da UFSM apresentam uma percepção de Justiça Organizacional intermediária, o que ressalta a necessidade de melhorias em relação aos processos e as distribuições de recursos e recompensas. O processo de gestão de trabalho é complexo e evolutivo, não sendo possível realizar alterações abruptas, e os resultados encontrados na percepção de justiça organizacional dos servidores demonstra que a instituição encontra-se em um limiar de necessidades de melhorias que caso não sejam realizadas podem desencadear em consequências danosas a saúde dos colaboradores e a saúde organizacional.

O presente trabalho contribuiu aos estudos sobre Justiça Organizacional e Burnout no Brasil, assuntos que proporcionam o conhecimento do ambiente de trabalho dos indivíduos e se este ambiente é considerado saudável ou não, e se os mesmos não estão acarretando conseqüências para os resultados organizacionais, na gestão de resultados e até mesmo na saúde dos colaboradores. No Brasil esses estudos demonstram-se escassos, e por o presente estudo ser realizado em uma instituição publica sua contribuição mostra-se mais relevante, possibilitando aprimorar o conhecimento das influências sobre os fatores relacionados à saúde dos servidores e seu afastamento do local de trabalho.

O estudo apresentou algumas limitações, tais como o nível de retorno dos questionários preenchidos na instituição, principalmente na categoria educação, no qual o retorno restringiu-se a 68 questionários; outra limitação foi à possibilidade dos sujeitos omitirem informações ou até mesmo de fornecerem respostas que não retratam suas verdadeiras opiniões, mas que pareçam ser socialmente aceitáveis, interferindo assim na qualidade dos dados obtidos.

Sugere-se que estudos futuros busquem a correlação de outros fatores do comportamento organizacional, tais como o comprometimento organizacional, entrenchamento, comportamento de cidadania organizacional, modelo de demandas e recursos organizacionais, que possam explicar as influências na saúde dos servidores e em sua qualidade de vida no trabalho, além de uma investigação qualitativa com os docentes a fim de verificar o porquê do baixo retorno de respostas nos questionários.

ABSTRACT

The study seeks to diagnose the perception of Organizational Justice and Burnout in UFSM servers, through the descriptive method, quantitative, collecting data through a structured questionnaire based on validated instruments related to burnout (Maslach, 2003) and Organizational Justice (Colquitt, 2001). The sample consisted of 511 participants, 57.3% females and 42.7% males, 63% of those in positions of administrative, 23.6% linked to health and 13.4% are linked to teaching . It was evident that the servers have moderate levels of burnout (1.5), with gender differences, Perception of Justice also found in average level (3.91). The study demonstrates the need for attention to these umlauts that few studies in Brazil.

Key-words: Organizational Justice; Burnout; Servers Health

NOTAS

¹ Mestre em Gestão de Organizações Públicas (UFSM).

² Doutoranda em Agronegócio pela UFRGS.

REFERÊNCIAS

ADAMS, J. S. Inequity In Social Exchange. In: LEONARD, B. (Ed.). *Advances in Experimental Social Psychology*: Academic Press, v. 2, 1965. p. 267-299.

ALMEIDA, G. D. O.; SILVA, A. M. M. D.; CARVALHO, D. Justiça Organizacional: Implicações para o Burnout e o Comprometimento dos Trabalhadores. In: *XXX EnANPAD*. Salvador/BA, 2006.

ALMEIDA, G. D. O.; SILVA, A. M. M. D.; SANTOS, D. M. D. Justiça Organizacional - Relações com a Ineficácia Profissional, Comprometimento Afetivo e Auto Percepção de Saúde Geral. In: *IX Semead 2006*.

ASSMAR, E. et al. Justiça Organizacional: Um modelo Multidimensional para uso no Brasil. In: *I Congresso Brasileiro de Psicologia: Ciência & Profissão*, 2002.

BEUGRÉ, C. *Managing fairness in organizations*. Books.google.com, 1998.

BIES, R.; MOAG, J. *Interactional justice: Communication criteria of fairness*. Research on negotiation in organizations, 1986.

CLEGG, S.; KORNBERGER, M.; PITSIS, T. *Administração e Organizações: Uma Introdução à Teoria e a Prática*. Porto Alegre: Bookman, 2011.

COETZEE, M. *The fairness of affirmative action: an organizational justice perspective*. 2005. Disponível em: < <http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-04132005-130646/> >.

COLQUITT, J. et al. Justice and personality: Using integrative theories to derive moderators of justice effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 2006. Disponível em: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0749597805001172> >.

_____. Does the justice of the one interact with the justice of the many? Reactions to procedural justice in teams. *Journal of Applied Psychology*, v. 89, n. 4, p. 633-646, Aug 2004. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000223134000005 >.

_____. On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of applied psychology*, 2001. Disponível em: < <http://psycnet.apa.org/journals/apl/86/3/386/> >.

_____. Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of applied psychology*, 2001. Disponível em: < <http://psycnet.apa.org/journals/apl/86/3/425/> >.

COLQUITT, J. A.; CHERTKOFF, J. M. Explaining injustice: The interactive effect of explanation and outcome on fairness perceptions and task motivation. *Journal of Management*, v. 28, n. 5, p. 591-610, 2002. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000177966500002 >.

COSTA, F. J. D. *Mensuração e Desenvolvimento de Escalas: Aplicações em Administração*. 1ª. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna, 2011.

CROPANZANO, R.; RANDALL, M. *Injustice and work behavior: A historical review*, 1993.

CROPANZANO, R.; RUPP, D. E. *Social exchange theory and organizational justice* Job Performance, Citizenship Behaviors, Multiple Foci, and a Historical Integration of Two Literatures. Charlotte: Information Age Publishing-lap, 2008. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000260683300004 >.

CROPANZANO, R.; SLAUGHTER, J. E.; BACHIOCHI, P. D. Organizational justice and Black applicants' reactions to affirmative action. *Journal of Applied Psychology*, v. 90, n. 6, p. 1168-1184, Nov 2005. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000233537100010 >.

DAYAN, M.; DI BENEDETTO, A. Procedural and interactional justice perceptions and teamwork quality. *Journal of Business & Industrial Marketing*, v. 23, n. 7-8, p. 566-576, 2008. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000261421800012 >.

DE CREMER, D. Emotional effects of distributive justice as a function of autocratic leader behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, v. 37, n. 6, p. 1385-1404, Jun 2007. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000246609600012 >.

DE CREMER, D.; VAN DIJKE, M.; BOS, A. E. R. When leaders are seen as transformational: The effects of organizational justice. *Journal of Applied Social Psychology*, v. 37, n. 8, p. 1797-1816, Aug 2007. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000248543900007 >.

DECONINCK, J. B. The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research*, v. 63, n. 12, p. 1349-1355, Dec 2010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000284972000015 >.

DEUTSCH, M. *Distributive justice: A social-psychological perspective*. getcited.org, 1985.

FERREIRA, R. E. D. D. S. *A organização do trabalho na Unidade de Doenças Infecto-contagiosas e a ocorrência de Burnout nos trabalhadores de Enfermagem*. Rio de Janeiro, 2011. Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: < http://www.bdtd.uerj.br/tde_arquivos/20/TDE-2011-10-18T131135Z-1898/Publico/dissertacao_final_rita_elzi_dias_de_seixas_ferreira.pdf >.

FREITAS, E. D. O. *Estresse, Coping, Burnout, Sintomas Depressivos e Hardiness entre Discentes de Enfermagem*. Santa Maria, 2012. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Maria: Santa Maria, 2012. Disponível em: < <http://www.ufsm.br/ppgenf/Dissertacao%20%20Etiane%20de%20Oliveira%20Freitas.pdf> >. Acesso em: 20 ago. 2012.

GIBSON, J. et al. *Organizações: Comportamento, estruturas e processos*. São Paulo: MCGRAW-HILL, 2006.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, A. A. P.; QUELHAS, O. L. G. Motivação dos Recursos Humanos no Serviço Público. *REAd*, v. 9, n. 5, 2003. Disponível em: < <http://fw.fecea.br/download/Motiva%E7%E3o%20dos%20recursos%20humanos%20no%20servi%E7o%20p%FAblico.pdf> >. Acesso em: 25.09.2012.

GREENBERG, J. Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of management*, 1990. Disponível em:< <http://jom.sagepub.com/content/16/2/399.short> >.

_____. The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management* (pp. 79–103). Hillsdale: Erlbaum

_____. Losing sleep over organizational injustice: attenuating insomniac reactions to underpayment inequity with supervisory training in interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 2006. Disponível em: < <http://psycnet.apa.org/journals/apl/91/1/58/> >.

HAIR, J. F. et al. *Análise multivariada de dados*. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HARRISON, B. J. Are you to burn out? *Fund Raising Management*, v. 30, n. 3, p. 25-28, 1999.

HEPONIEMI, T. et al. The effects of ownership, staffing level and organisational justice on nurse commitment, involvement, and satisfaction: A questionnaire study. *International Journal of Nursing Studies*, v. 48, n. 12, p. 1551-1561, 2011. Disponível em: < <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-81855170297&partnerID=40&md5=1c0630b10559e86e1f33869e85986552> >.

INFOPÉDIA. *Síndrome*. <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/sindrome>, 2012. Disponível em: < <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/sindrome> >. Acesso em: 07 ago. 2012.

JBEILI, C. *Stress Docente: a síndrome de Burnout em professores*. Como identificar. Disponível em: < <http://anapaulaarajo.blogspot.com.br/2009/10/estresse-docente-o-mal-do-seculo.html> >. Acesso em: 20 out. 2012.

JOHNSON, R. E.; SELENTA, C.; LORD, R. G. When organizational justice and the self-concept meet: Consequences for the organization and its members. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, v. 99, n. 2, p. 175-201, 2006. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000236050500004 >.

KNUDSEN, H. K.; DUCHARME, L. J.; ROMAN, P. M. Counselor emotional exhaustion and turnover intention in therapeutic communities. *Journal of Substance Abuse Treatment*, v. 31, n. 2, p. 173-180, 2006. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000240397300012 >.

KRISCHER, M. M.; PENNEY, L. M.; HUNTER, E. M. Can Counterproductive Work Behaviors Be Productive? CWB as Emotion-Focused Coping. *Journal of Occupational Health Psychology*, v. 15, n. 2, p. 154-166, 2010. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000276557200005 >.

LEITER, M. P.; MASLACH, C. The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, v. 9, n. 4, p. 297-308, 1988. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:A1988Q432700001 >.

LEVENTHAL, G. *What should be done with equity theory?* New approaches to the study of fairness in social relationships. ERIC, 1976. Disponível em: < <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/recordDetail?accno=ED142463> >.

LEVENTHAL, G.; KARUZA, J.; FRY, W. Beyond fairness: A theory of allocation preferences. *Justice and social interaction*, 1980.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, v. 52, p. 397-422, 2001. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000167463100017 >.

MCLAURINE, W. D. *A Correlational Study of Job Burnout and Organizational Commitment Among Correctional Officers*. School of Psychology: Capella University 2008.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. *Análise de dados para Ciências Sociais: a complementaridade do SPSS*. Sílabo, 2003.

REGO, A.; CUNHA, M. P. E.; PINHO, C. Exploring a Five-Factor Model of Organizational Justice. Management Research. *The Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, v. 7, n. 2, p. 103-125, 2009. Disponível em: < <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1837778&show=abstract> >.

REGO, A.; SOUTO, S. O modelo tetra-dimensional da Justiça Organizacional – uma versão brasileira. In: XXVI *EnANPAD*. Salvador/BA., 2002.

SOBOLL, L. A. P. A Face Oculta da Síndrome do Burnout nos Profissionais de Enfermagem: uma Leitura a partir da Psicodinâmica do Trabalho. In: *EnANPAD*, 2002. Disponível em: < http://www.anpad.org.br/login.php?cod_edicao_subsecao=49&cod_evento_edicao=6&cod_edicao_trabalho=2609 >. Acesso em: 28 out. 2012.

SPELL, C. S.; ARNOLD, T. An appraisal perspective of justice, structure, and job control as antecedents of psychological distress. *Journal of Organizational Behavior*, v. 28, n. 6, p. 729-751, 2007. Disponível em: < <Go to ISI>://WOS:000248791700006 >.

THIBAUT, J.; WALKER, L. *Procedural justice: A psychological analysis*. getcited.org, 1975.