

A RELAÇÃO ENTRE A MOTIVAÇÃO NO TRABALHO COM A SÍNDROME DE BURNOUT EM FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS NA AMAZÔNIA

Rubenita Souza Moreira - rubism@hotmail.com

Graduada em Administração pela UERR; Graduanda em Psicologia da UFRR

Resumo: A motivação é um dos assuntos em pauta no estudo da relação do homem com o seu trabalho, porque a pessoa motivada realiza sua atividade com mais qualidade perante o seu público. Quando os funcionários não ficam satisfeitos com o trabalho é possível que os mesmos sejam afetados pela Síndrome de Burnout, cujos efeitos podem acarretar em problemas psicossociais devido ao aumento da exaustão emocional (perda de energia), despersonalização (tratar os clientes como objetos). Este estudo tem como objetivo geral identificar a relação da motivação no trabalho e a Síndrome de Burnout em funcionários públicos administrativos. Com relação aos procedimentos metodológicos, a pesquisa se caracteriza como um estudo descritivo, quantitativo, exploratório e estudo de caso. Como instrumento de pesquisa foi utilizado um questionário fechado, para levantar as variáveis demográficas, profissionais, fatores que influenciam na motivação e o sentimento em relação ao trabalho de 210 funcionários públicos administrativos em Boa Vista/RR. Foi constatado que, às vezes os funcionários sentem valorizados e recebem reconhecimento, sempre se sentem motivados com o que fazem, se relacionam melhor com os outros colegas de trabalho, as instalações sempre lhe motivam, o salário, a remuneração e o benefício às vezes estão satisfeitos, sempre ficam motivados quando os resultados são atingidos e no que se refere as três dimensões da Síndrome de Burnout, a Exaustão Emocional aparece pouco, a Despersonalização demonstra que os funcionários estão preocupados com as pessoas que atendem diariamente e a Diminuição da Realização Pessoal no Trabalho demonstra que os funcionários estão realizados no seu trabalho sendo assim estão satisfeitos com o desenvolvimento profissional.

Palavras-chave: Burnout, funcionário público, motivação

Abstract: Motivation is one of the issues discussed in the study of man's relationship with his work, because the motivated person carries out its activity with more quality to the audience. When employees are not satisfied with the work it is possible that they are affected by the burnout syndrome, whose effects can result in psychosocial problems due to increased emotional exhaustion (energy losses), depersonalization (treating clients as objects). This study aims at identifying the relationship of motivation at work and burnout syndrome in administrative officials. With respect to the methodological procedures, the research is characterized as a descriptive study, quantitative, exploratory case study. As a research instrument used was a closed questionnaire, to raise the demographic, professional, factors that influence motivation and feeling about the work of 210 civil servants in administrative Boa Vista / RR. It was noted that sometimes the employees feel valued and receive recognition, always feel motivated about what they do, they relate better with the other co-workers, the facilities will always motivate, pay, pay and benefits are sometimes satisfied, are always motivated when results are achieved and as regards the three dimensions of burnout syndrome, Emotional Exhaustion appears little, Depersonalization demonstrates that employees are concerned about the people who attend daily and reduced personal accomplishment at work shows that employees are made in their work are so pleased with the professional development.

Keywords: Burnout, Civil Servant, Motivation

INTRODUÇÃO

Atualmente, a motivação está sendo um dos assuntos importantes no estudo do homem com o seu trabalho, porque o funcionário motivado realiza sua atividade com mais qualidade diante da sociedade. No trabalho isso é fundamental, e é por isso que as organizações precisam motivar os funcionários para que possam provocar maior satisfação no trabalho, pois funcionário desmotivado é possível que seja afetado pela Síndrome de Burnout que é uma demonstração indicando quando o funcionário perdeu a energia pelo trabalho.

A motivação acontece quando o funcionário dispõe suas habilidades para desempenhar interesse em favor das metas do estado, sob o interesse de atender alguma necessidade de forma individual. Apesar das várias e complexas teorias, na prática, continua sendo enfocada com naturalidade e muito maior atenção esse assunto recebe, quando se identifica que os funcionários estão desmotivados em seu trabalho.

Segundo pesquisadores a decorrência da desmotivação no trabalho pode causar graves problemas tanto para as organizações quanto para os funcionários. Do lado das organizações, pode haver queda na qualidade e produtividade. Já por parte dos funcionários, as conseqüências negativas estão atreladas à saúde física e mental, à baixa produtividade e desempenho no trabalho, sem dizer a falta de comprometimento com a organização.

Com o objetivo de efetivar o uso de pesquisas no processo de gestão de pessoas nas organizações, até mesmo aquelas públicas, o presente trabalho pretende identificar a relação da motivação no trabalho com a Síndrome de Burnout nos funcionários públicos administrativos na Amazônia, averiguando o nível de motivação dos funcionários públicos no trabalho, avaliando a incidência da Síndrome de Burnout nos funcionários e relacionando os níveis de Motivação no Trabalho e a Síndrome de Burnout nos funcionários públicos administrativos.

A partir daí, justifica-se a relevância deste tema, tanto para os funcionários quanto para as organizações, uma vez que tal relação é adaptável como transformador de qualquer ambiente de trabalho, levando, conseqüentemente, a uma maior inclusão e interesse dos funcionários no desenvolvimento de suas atividades, contribuindo expressivamente para a eficácia organizacional, e não havendo esta relação é possível que o funcionário fique desmotivado podendo ser afetado pela Burnout.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

A palavra motivação provém do latim *motivus, movere*, que significa mover, ou seja, a palavra indica o procedimento pelo qual o comportamento humano é impulsionado, estimulado ou ativado por algum tipo de motivo ou razão (Maximiano, 2004; Nakamura *et al*, 2005).

Existem diferentes definições de motivação, portanto, este item apresenta alguns significados dessa palavra. Segundo Bergamini (1982), a motivação no homem envolve uma dinâmica cuja origem e processamento se faz dentro da própria vida psíquica, constituindo um fenômeno essencialmente psicológico. Caracterizando-se como um conjunto de fatores dinâmicos viventes na individualidade, que determinam a conduta de cada um.

Segundo Nakamura *et al* (2005), a motivação pode ser considerada como o conjunto de fatores que determina o comportamento de uma pessoa. A motivação tem sido alvo de muitas discussões. Quando se trata do lado clínico estão estudando as doenças, na educação, se preocupa com o ensino dos alunos, no lado religioso se tenta envolver o que motiva alguém a ter fé numa determinada crença, e por fim nas organizações, onde as mesmas procuraram alcançar uma maior rentabilidade dos funcionários que fazem parte da corporação.

Para Bergamini (1982), a motivação sempre foi e continuará sendo sintoma de vida psíquica que se move em busca de algo, e jamais se poderia descrever um ser humano em toda a abrangência do seu significado se tal aspecto fosse levado ao esquecimento. Por este motivo o termo motivação é geralmente empregado como sinônimo de forças psicológicas, desejos, impulsos, instintos, necessidades, vontade, intenção etc., sendo esses termos responsáveis pela conotação de movimento ou ação.

A motivação no trabalho é a força que existe dentro de alguém, sendo responsável pela direção e também pela energia gastada no trabalho, ou seja, está incluída ao empenho encarregado pelo funcionário, a opção sobre o que fazer. Entretanto, a motivação é uma forma para incentivar o funcionário tanto para uma tomada de decisão como também para o seu desenvolvimento pessoal e profissional (Quirino, 2008).

De acordo com Madruga (2006), é graças à motivação que as necessidades se resumem em objetivos, planos e projetos pelo fato do estudo da motivação para o trabalho

focalizar as condições responsáveis pelos seus objetivos, pela qualidade e pela amplitude do comportamento nesta atividade. Para Robbins (2003), motivação no trabalho é o anseio de utilizar altos níveis de ânimo em direção às metas organizacionais, dependente da competência do esforço de agradar alguma necessidade do indivíduo.

Conforme Madruga (2006), o rendimento no trabalho também é obra da motivação, além da habilidade do indivíduo, moderada por determinantes situacionais. Para esse autor “a motivação e a satisfação possuem componentes cognitivos, comportamentais e afetivos, mas o que predomina na motivação é seu componente comportamental” (p. 39).

Segundo Robbins (2003), se os funcionários não estão motivados, a culpa é dos gerentes e das práticas organizacionais, não deles, pois os gerentes pensam que o treinamento, o aperfeiçoamento do cargo, fornecer melhores ferramentas e remover quaisquer barreiras que possam impedir um funcionário de realizar um trabalho de primeira classe é uma despesa para a organização, sendo que isso é fundamental para que os funcionários levem uma maior satisfação no trabalho.

Existem muitas teorias sobre a motivação e todas apresentam significativas contribuições para a Administração. Entretanto, neste trabalho serão destacadas aquelas que estão diretamente relacionadas com o comportamento humano, como a teoria das necessidades humanas e a teoria dos dois fatores.

Conforme Bergamini (1982), o primeiro dos teóricos que merece destaque é Maslow, que, embora partindo de um conhecimento clínico com vista à busca da adaptação humana, acaba propondo uma direção teórica, que enriquecerá sobremaneira todos os trabalhos futuros que visarem detectar objetivos motivacionais em situação do trabalho. Segundo Maximiano (2004), o conhecimento de que as necessidades humanas estão formadas numa espécie de ordem ou hierarquia desempenha um papel importante no estudo da motivação, onde essas necessidades são divididas em cinco categorias.

Segundo Pérez-Ramos (1990) é necessário hierarquizar as necessidades, pelo fato de que cada necessidade deve ser satisfeita o suficiente antes que as outras colocadas nos níveis mais altos da hierarquia sejam satisfeitas. A partir do momento que estas necessidades inferiores são satisfeitas, vão surgindo as de nível elevado, passando a motivar mais intensamente o comportamento do funcionário.

Sendo assim, esta hierarquia aponta a existência de cinco necessidades que as pessoas procuram atender, Necessidades fisiológicas: estão ligadas com o salário e benefícios

(Martins, 2002); Necessidades de segurança: abrangem a vontade de proteger-se contra o perigo, a ameaça, tanto em relação ao próprio indivíduo como de sua família (Pérez-Ramos, 1990); Necessidades sociais: a orientação empreendida é a de poder contar com trocas carinhosas, de poder querer e sentir-se querido no ambiente de trabalho (Bergamini, 1982); Necessidades de estima: envolvem a auto apreciação, a autoconfiança, a necessidade de aprovação social e de respeito, de status, prestígio e consideração, além de desejo, força e adequação, perante o mundo (Quirino, 2008); Necessidades de auto-realização: compreendem o desejo de crescimento psicológico, de aprimoramento das capacidades pessoais e de excelência nas realizações, estabelecendo, assim, um desafio permanente na vida do funcionário (Pérez-Ramos, 1990).

Para Martins (2002) Herzberg propôs dois grupos igualmente importantes de fatores relevantes á motivação de equipe. Ele afirma que fatores de higiene (ou não-satisfatórios) na verdade, não chegam a estimular, mas que precisam ser pelo menos satisfatórios para não virar motivo da desmotivação das pessoas. No entanto, se as condições de trabalho causam insatisfação, as pessoas tornam-se desmotivadas e tanto esses como os outros elementos simplesmente não irão funcionar como motivadores.

Os fatores de higiene são aqueles fatores como política de empresa, administração, supervisão e remuneração. E enquanto estes fatores não estiverem adequados as pessoas não ficarão satisfeitas. Com isso se o estado quiser motivar os funcionários para o trabalho, é necessário enfatizar os fatores associados com o trabalho em ou nos resultados diretos dele, como oportunidades de crescimento pessoal, reconhecimento, responsabilidade e realização (Robbins, 2003)

Para Maximiano (2004) os fatores relacionados ao próprio trabalho são denominados fatores intrínsecos ou fatores motivacionais, que são a natureza da tarefa realizada, as oportunidades de aprendizagem que a tarefa oferece, o desafio que a tarefa oferece, as competências de quem a executa, as oportunidades de crescimento profissional, como a promoção para cargos mais complexos, o reconhecimento que as pessoas recebem pela dificuldade da tarefa que realizam ou pelo trabalho bem feito.

A satisfação no trabalho inclui as condições onde a atividade será executada, supervisão, relações interpessoais, condições físicas, salários, benefícios, entre outros. Sendo que estas condições podem ser chamadas de fatores higiênicos, pelo fato de estarem incluídas com a necessidade de se afastarem de condições desagradáveis (Grabarschi, 2001).

Resumindo a teoria dos dois fatores, Maximiano (2004) argumenta que em situações de trabalho, somente os fatores intrínsecos ou motivacionais produzem a satisfação com o trabalho. Em outras palavras, apenas o trabalho em si e os fatores que lhe são diretamente relacionados podem fazer as pessoas sentirem-se satisfeitas. Já os fatores extrínsecos ou higiênicos não fazem a pessoa sentir-se satisfeita com o trabalho, apenas entusiasmo para o estado de satisfação com as condições dentro das quais o trabalho é realizado, pelo fato de as condições ambientais, de acordo com a teoria dos dois fatores, não serem suficientes para levar um estado de motivação para o trabalho, portanto para ocorrer a motivação é necessário que o funcionário esteja satisfeito com seu trabalho, que enxergue nele a possibilidade de praticar e ampliar suas habilidades.

Segundo Pérez-Ramos (1990), a teoria dos dois fatores é ajustada com a teoria das necessidades, mesmo que os dois autores deparem pontos de vista diferentes. Enquanto que Maslow concentra sua atenção nas necessidades humanas, Herzberg concentra sua atenção aos incentivos utilizados para a satisfação dos funcionários. Entretanto, os fatores higiênicos se relacionam diretamente com as necessidades fisiológicas, de segurança e sociais de Maslow, já os fatores motivacionais se correlacionam com as necessidades de estima e de auto-realização do esquema de hierarquia das necessidades.

Sendo assim, para haver motivação nos funcionários é necessária a correlação dessas duas teorias, pois o estudo do comportamento tem grande poder para causar um desempenho satisfatório na organização, com isso, o estado precisa compreender essas teorias para praticá-las, pois funcionário desmotivado é possível que sejam afetados pela Síndrome de Burnout.

2.2 SÍNDROME DE BURNOUT

Burnout vêm do inglês, mencionando aquilo que deixou de trabalhar por total falta de energia, uma metáfora para significar algo que chegou ao seu extremo e, por falta de energia, não tem mais qualidades de comportamento físico ou mental (Benevides-Pereira, 2003; Reis, Fernandes E Rodrigues, 2008; Lima *et al*, 2007). De acordo com Jacques (2003) o conceito de Burnout surgiu nos Estados Unidos, para apresentar esclarecimento ao procedimento de desgaste nos cuidados e atenção profissional nos trabalhadores de organizações. Com o passar dos anos esta síndrome de “queimar-se” tem se constituído como uma resposta ao estresse laboral crônico associado às atitudes e anseios negativos dos funcionários.

Para Santini (2004) e Rocha (2005), o termo Burnout é uma combinação de burn (queimar) e out (fora), ou seja, “perda de energia” ou “queimar para fora”, fazendo com que o funcionário contrai esse tipo de estresse obtendo reações físicas e emocionais, passando a apresentar um tipo de comportamento agressivo e negativo no ambiente de trabalho.

Este termo segundo Ferenhof e Ferenhof (2002) teve início na década de 1970, pelo médico Herbert Freudenberger de uma representação comunitária que tratava sobre abuso de drogas, na Cidade de Nova Iorque, Estados Unidos da América. Naquela época, os drogados adictos eram freqüentemente chamados de ‘burnouts’. Quando a pessoa era apontada de Burnout dizia que a mesma não estava nem aí para a vida somente para as drogas. Como decorrência de um arrastado procedimento de erosão da motivação e competência, o funcionário não era capaz de fazer muita coisa, devido a isso se tornava um “burnout”.

De acordo com Wagner (2004), a síndrome é um procedimento de perda de motivação e compromisso em função do trabalho, ou seja, apoiando este anseio para protestar aos efeitos de abuso de droga crônico. Ainda no tocante a este assunto, Carlotto (2002), entende que a síndrome é um acontecimento psicossocial, um tipo de estresse de atitude constante ligado a situações no ambiente de trabalho, resultante da inflexível e recorrente força emocional adjunto a aberto envolvimento com pessoas por extensa temporada.

De modo comum, a maioria dos autores está de acordo que a Síndrome de Burnout é um atributo do ambiente laboral e que esta é um procedimento que se dá em resposta á cronificação do estresse ocupacional, acarretando implicações negativas tanto em nível individual, como profissional, familiar e social (Benevides-Pereira, 2003).

Para Lima *et al* (2007); Castro e Zanelli (2007); Carlotto (2002) atualmente a definição mais aceita da Síndrome de Burnout é a baseada no ponto de vista social-psicológica de Maslach, sendo esta organizada em três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho.

A exaustão emocional expõe sobre a diminuição dos recursos emocionais internos ocasionadas por demandas interpessoais. A despersonalização reflete a ampliação de atitudes frias, negativas e indiferentes direcionadas aos receptores de um serviço prestado, demonstrando a desumanização, a resistência, a inflexibilidade e o tratamento impessoal das pessoas com Burnout para com seus clientes, colegas e superiores. Por fim, a sensação de baixa realização profissional demonstra que pessoas afetadas pela síndrome acreditam que

seus objetivos profissionais não foram alcançados e vivenciam um efeito de incapacidade e baixa auto-estima profissional (Lima *et al*, 2007).

Carlotto e Palazzo (2006) relatam que a falta de envolvimento no trabalho é distinguida por uma disposição do funcionário avaliar-se de forma negativa, tornando-se deprimido e aborrecido com seu desenvolvimento profissional, com conseqüente declínio no seu sentimento de capacidade de interagir com os demais colegas de trabalho. Portanto, é necessário observar o processo que vai do esgotamento emocional até a falta de envolvimento do funcionário, pois isso faz com que o mesmo fique insatisfeito, desiludido, sem anseio de trabalhar, quem sabe até com vontade de abandonar a atividade que está exercendo. Sendo assim, para prevenir a Burnout é recomendado reduzir a carga horária, melhorar as condições físicas do ambiente de trabalho e principalmente investir no aperfeiçoamento dos funcionários.

Para Castro e Zanelli (2007), os funcionários que acarretam Burnout estão engajados com um futuro profissional e envolvidos com certos valores que almejam pôr em prática e, exatamente, o fracasso e a perda desse futuro provoca desilusão e uma conseqüente perda do comprometimento, dando lugar à sintomatologia de Burnout.

Segundo Rocha (2005), Burnout apresenta alguns sintomas, como esgotamento emocional, perda da sensibilidade afetiva; perda fácil do senso de humor e de memória, cansaço permanente, dificuldade para levantar-se pela manhã, em algumas pacientes, sobrevêm a parada da menstruação e dores gastrointestinais. Wagner (2004, p. 30) argumenta que o profissional afetado pela síndrome sente-se exausto, repetidamente está doente, apresenta uma série de sintomas físicos e que pode haver correlação entre Burnout e alcoolismo, doenças mentais, conflitos conjugais e suicídios.

Carlotto (2002), argumenta que as causas da Síndrome de Burnout são um acordo de fatores individuais, organizacionais e sociais, sendo que esta influência causa uma percepção de baixa valorização profissional, acarretando como conseqüência a Síndrome de Burnout. Segundo a autora a relação que existe entre professor e aluno pode ser uma das causas da Burnout, pois estudos que foram feitos com professores da Suíça corroboraram que o mau relacionamento que existe entre professor e aluno identifica ser uma das causas da Burnout.

Wagner (2004), expõe que diferentes estudos têm sido cumpridos para detectar as variáveis culpadas pelo desencadeamento da Burnout. Neste o autor garante que os fatores

que compõem o Burnout podem ser reunidos em três extensas categorias: características do trabalho (tempo de serviço), organizacionais (ambiente físico) e pessoais (idade).

3METODOLOGIA

Este trabalho é uma análise dos resultados de uma pesquisa de campo, de natureza descritiva, utilizando análise quantitativa, tendo como instrumento de coleta de dados uma survey e os dados analisados com a estatística descritiva, para saber qual a relação entre a motivação no trabalho com a síndrome de Burnout nos funcionários públicos administrativos na Amazônia, realizada no município de Boa Vista/RR, na qual se procurou verificar a presença, ou não, da Síndrome de Burnout em 210 funcionários públicos administrativos pesquisados.

Foram coletados dados junto aos funcionários públicos administrativos de diferentes órgãos das três esferas de poder reunindo um conjunto de informações que foram registradas e tendo um encontro mais direto com os mesmos. A pesquisa foi descritiva sendo assim, foram coletados o perfil sócio demográfico, aspecto profissional, fatores motivacionais, três dimensões da Síndrome de Burnout dos funcionários públicos administrativos para assim poder registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los.

Foi utilizada análise quantitativa, nesse caso, foi realizada uma Survey com 210 funcionários públicos administrativos, envolvendo a validação de instrumento auto-aplicado composto de quatro blocos de questões: (1) perfil sócio demográfico; (2) aspectos profissionais; (3) fatores que influenciam na motivação do trabalho (4) sentimento em relação ao trabalho.

O instrumento de coleta de dados utilizados para alcance das informações foi survey. O questionário é dividido em 2 partes sobre o tema, uma, referente à motivação no trabalho, sendo que é composto de nove perguntas objetivas que estão divididas sobre motivação com a função, relacionamento interpessoal, motivação financeira, disposição para o trabalho, entre outros.

E a segunda parte referente à Síndrome de Burnout, está dividido de acordo com as três dimensões estabelecidas pelo Modelo de Maslach; exaustão emocional (EE) oito itens, despersonalização (DP) três itens e diminuição da realização pessoal no trabalho (EPT) sete

itens. Totalizando, portanto, 18 itens que indicam a frequência das respostas, portanto, o instrumento contará com uma escala Likert de 0 a 6 de pontuação de acordo com a ocorrência dos sentimentos relativos às afirmativas do questionário.

Foi realizada também a estatística descritiva, que está expressa na forma de percentuais e representada graficamente com software Excel, a fim de apresentar os percentuais alcançados em cada um dos blocos de questões, como as variáveis do perfil sócio demográfico, aspecto profissional, fatores que influenciam na motivação do trabalho e as três dimensões da Síndrome de Burnout.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 PERFIL SÓCIO DEMOGRÁFICO

Na análise dos dados sobre o gênero dos funcionários foi constatado, que a maioria dos funcionários pesquisados foi do gênero feminino com 57,14%, ficando apenas 42,86% do gênero masculino. Esses dados confirmam com a Síntese de Indicadores Sociais (2007), pois a população brasileira em 2006 era de 187,2 milhões de habitantes. Desse total, 96 milhões eram mulheres, sendo que só no Centro-Oeste, possivelmente pela presença da Capital Federal, nota-se a maior centralização de mulheres na administração pública (20%).

Na análise dos dados referente à idade foi verificado, que com até 20 anos foram pesquisados 7,14% dos funcionários, a maioria dos funcionários pesquisados estão entre 21 a 40 anos totalizando 76,67%, no intervalo de 41 a 50 anos foram pesquisados 13,33% dos funcionários e com 2,86% estão os funcionários que tem entre 51 a 60 anos.

Estas informações permitem identificar que o funcionalismo público pesquisado é jovem, com absoluta predominância de pessoas entre 21 e 40 anos. Essa característica pode indicar um tempo relativamente pequeno no serviço público.

Na análise dos dados sobre o estado civil dos funcionários foi constatado, que a maioria dos funcionários pesquisados são casados representando 52,38%, enquanto 31,90% dos funcionários pesquisados são solteiros, 4,29% viúvo e 11,43% dos funcionários são separados.

Segundo o IBGE (2008), foram registrados 1.752 casamentos na região Norte e 284 divórcios, sendo que 3% dos casamentos foram feitos em Boa Vista/RR. Com isso a

informação está corroborando com a pesquisa dos funcionários pesquisados, pois a maioria dos mesmos é casada e está crescendo o percentual de divórcios.

Na análise dos dados sobre o nº de filhos dos funcionários foi constatado, que 20,95% dos funcionários não têm filhos, 20,00% dos funcionários tem um filho, a maioria dos funcionários pesquisados tem dois filhos representando 30,00%, com 18,57% estão os funcionários que têm três filhos e 10,48% dos funcionários pesquisados têm quatro filhos.

A grande quantidade de funcionários sem filhos e com até dois filhos, talvez seja pelo funcionalismo pesquisado ser jovem e com predominância de idade média entre 21 a 40 anos. Segundo o PNAD (2007) os arranjos familiares de pessoas com parentesco, 48,9% eram do tipo casal com filhos, contra 56,6% em 1997, devido, principalmente, à queda da fecundidade. No mesmo período, a proporção dos arranjos constituídos por casal sem filhos cresceu de 12,9% para 16,0%, sendo que no Brasil tem mais de 1,9 milhões de funcionários sem filhos.

Na análise dos dados sobre o grau de instrução foi constatado, que 1,43% têm o nível fundamental, 32,86% dos funcionários têm o ensino médio, a maioria dos pesquisados com 37,14% têm o ensino superior, 15,71% dos funcionários estão concluindo o ensino superior e 12,86% dos funcionários têm pós graduação.

Conforme a pesquisa pode-se perceber que os funcionários estão querendo se aperfeiçoar ou procurando buscar a formação continuada, o que comprova esta pesquisa, pois a maioria dos funcionários pesquisados têm o ensino superior e a pós graduação.

4.2 ASPECTOS PROFISSIONAIS

Na análise dos dados sobre a função dos funcionários foi constatado, que 45,71% dos funcionários pesquisados exercem a função de operacionais, enquanto 24,76% dos funcionários exercem a função na direção e 29,52% dos funcionários exercem a função de chefia no estado. Na amostra, portanto, o maior contingente é de funcionários com função de operacionais, representando quase a metade dos respondentes, enquanto os funcionários com a função de chefe e diretor representam a quarta parte da amostra, respectivamente.

Na análise dos dados sobre o tempo de função foi constatado, que 6,67% dos funcionários pesquisados estão até 1 ano exercendo a mesma função, a maioria com 34,76% estão de 1 a 3 anos na função, 14,76% dos funcionários pesquisados estão de 3 a 5 anos na mesma função, 15,71% dos funcionários pesquisados estão de 5 a 7 anos na função, 18,57%

dos funcionários estão na função de 7 a 10 anos e com 9,52% estão com mais de 10 anos exercendo a mesma função. Conforme a pesquisa pode constatar que a maioria dos funcionários estão de 1 a 3 anos na mesma função, sendo assim irão produzir mais e ter interesse pelas pessoas que atendem, evitando serem afetados pela Síndrome de Burnout.

Na análise dos dados sobre o turno de trabalho foi constatado, que a maioria dos pesquisados trabalham no turno matutino representando 35,24%, os funcionários que trabalham diurnamente representam 28,10%, os funcionários que trabalham no turno vespertino representam 23,81% e com 12,86% estão os funcionários que trabalham noturno. A minoria dos funcionários pesquisados trabalham noturno, sendo assim, existe uma possibilidade menor dos funcionários pesquisados terem sonolência no trabalho, mal-estar, perturbação de humor e depressão por a maioria trabalhar no turno matutino.

Na análise dos dados sobre a carga horária semanal foi constatado, que os funcionários pesquisados trabalham de 10 a 15 horas representando 7,62%, com 32,38% estão os funcionários que trabalham de 15 a 20 horas semanais, 18,57% dos funcionários trabalham de 25 a 30 semanais e a maioria dos funcionários pesquisados trabalham de 30 a 40 horas semanais representando 41,43%. Conforme os funcionários pesquisados a maioria têm uma intensificação na jornada de trabalho e isso traz acréscimo da carga e da fadiga, sendo que o aumento da carga de trabalho pode trazer algumas conseqüências ao funcionário, como estresse, cansaço e insônia havendo a possibilidade de os funcionários serem afetados pela Síndrome de Burnout.

Na análise dos dados sobre a exclusividade de atuação profissional foi constatado que, 58,10%, ou seja, mais da metade dos funcionários pesquisados trabalham em mais de uma empresa e 41,90% trabalham somente em uma empresa. Conforme os funcionários pesquisados a maioria têm duplo vínculo empregatício, nesse caso, é preocupante para os mesmos, pois a maioria dos mesmos tem duplo vínculo empregatício e isso faz com que afete diretamente a saúde física e mental, o rendimento da organização e a qualidade do serviço prestado ao estado.

Na análise dos dados sobre a esfera de poder foi constatado, que a maioria dos funcionários pesquisados trabalham na esfera estadual representando 46,19%, 29,05% trabalham na esfera federal e 24,76% trabalham na esfera municipal. Na amostra, portanto, o maior contingente é de funcionários públicos estaduais, representando quase a

metade dos respondentes, enquanto que os funcionários federais e municipais representaram a quarta parte da amostra, respectivamente.

4.3 FATORES QUE INFLUENCIAM NA MOTIVAÇÃO

Na análise dos dados sobre a motivação pelo treinamento e oportunidade de crescimento foi constatado, que 30,00% dos funcionários pesquisados, recebem parcialmente treinamento e oportunidade de crescimento, 14,29% sempre recebem, 15,71% quase sempre recebem, 23,81% dos funcionários raramente recebem treinamento e oportunidade de crescimento que o estado oferece e 16,19% dos funcionários pesquisados nunca receberam treinamento e oportunidade de crescimento oferecido pelo estado.

Conforme a pesquisa, os funcionários recebem treinamento e oportunidade de crescimento parcialmente, sendo assim, o estado precisa rever este caso e investir mais em treinamento e oportunizar seus funcionários, pois é um dos fatores que interfere na motivação dos funcionários. Na análise dos dados sobre a motivação pelo relacionamento interpessoal foi constatado, que para 43,33% dos funcionários sempre o relacionamento dos colegas de trabalho os motivam, 40,48% consideram que quase sempre os colegas de trabalho os motivam e para 16,19% dos funcionários pesquisados às vezes o relacionamento dos colegas de trabalho os motivam no ambiente de trabalho.

Conforme a pesquisa os funcionários pesquisados sempre se motivam com o relacionamento dos colegas para realizar as tarefas no trabalho, pois para que tenha o bom desempenho dentro da organização é necessário o entendimento entre todos dentro de uma empresa, sendo que para o objetivo da organização ser alcançado, todos têm que estar em comum acordo, ou seja, ter um relacionamento pacífico dentro da mesma.

Na análise dos dados sobre a motivação pela instalação da empresa foi constatado, que 34,76% dos funcionários pesquisados sempre a instalação os motiva para o bom desempenho no trabalho, 33,33% dos funcionários quase sempre a instalação os motiva, 13,33% às vezes, 13,81% raramente a instalação os motiva e 4,76% dos funcionários pesquisados não precisam de uma boa instalação para os motivar no ambiente de trabalho.

Conforme a pesquisa para os funcionários pesquisados sempre as instalações motivam-nos para o bom desempenho das atividades no trabalho e se as condições físicas forem precárias e não tiver meios adequados para atividade ser executada isso faz com que o funcionário adoça trazendo conseqüências para o funcionário e para o estado.

Na análise dos dados sobre a motivação pelo reconhecimento dos funcionários foi constatado, que 30,00% dos funcionários às vezes são reconhecidos pelo que exercem, 23,81% dos funcionários pesquisados quase sempre são reconhecidos, 18,57% dos funcionários sempre são reconhecidos, 16,19% dos funcionários raramente são reconhecidos e 11,43 dos funcionários pesquisados não são reconhecidos pelo que exercem ao estado.

Conforme a pesquisa a maioria dos funcionários pesquisados são reconhecidos parcialmente pelo que exercem ao estado, é possível que quanto mais o funcionário seja reconhecido pelo que fazem, mais o mesmo fique motivado e conseqüentemente a produtividade será bem melhor. Na análise dos dados sobre a motivação financeira dos funcionários foi constatado, que 39,05% dos funcionários pesquisados raramente estão satisfeitos com a motivação financeira que recebem, 29,52% dos funcionários às vezes estão satisfeitos, 17,14% quase sempre estão satisfeitos e 14,29% dos funcionários pesquisados nunca estão satisfeitos com a motivação financeira que recebem.

Conforme a pesquisa os funcionários raramente estão satisfeitos com a motivação financeira, talvez seja o motivo pelo qual a maioria dos funcionários pesquisados possui o duplo vínculo empregatício, é possível que quando os funcionários estão sendo mal remunerados os mesmos tirem um maior número de licenças de saúde remuneradas, cheguem tarde ao serviço ou saiam cedo, façam intervalos de maior atenção, coloquem menos esforço no trabalho.

Na análise dos dados sobre a motivação pelo resultado atingido, foi constatado que 56,19% dos funcionários sempre se sentem motivados, 27,62% quase sempre se sentem motivados e 16,19% às vezes se sentem motivados quando o resultado no seu trabalho é atingido. Na análise dos dados sobre a motivação com a função, foi constatado que 73,81% sempre estão satisfeitos com a função que exercem no seu trabalho, 19,52 quase sempre estão satisfeitos e 6,67% dos funcionários às vezes estão satisfeitos com a função que exercem no trabalho.

Na análise dos dados sobre a motivação para realizar atividade, foi constatado que 46,67% sempre estão dispostos a realizar sua atividade no trabalho, 34,76% quase sempre estão dispostos, 10,48% às vezes estão dispostos e 8,10% dos funcionários pesquisados raramente estão dispostos a realizar sua atividade no trabalho.

A motivação é a energia ou força que movimenta o comportamento através do plano psicológico. Uma pessoa motivada demonstra alto grau de disposição para realizar uma tarefa,

nesse caso, os funcionários estão motivados, pois a maioria está demonstrando disposição para realizar sua atividade no ambiente de trabalho.

4.4 TRÊS DIMENSÕES DA SINDROME DE BURNOUT

Na análise dos dados sobre exaustão emocional foi constatado, que 47,62% dos pesquisados nunca ou algumas vezes ao ano estão decepcionados e esgotados com o trabalho, 21,43% algumas vezes ao ano ou uma vez ao mês, 17,62% uma vez ao mês ou algumas vezes durante o mês e 13,33% dos funcionários algumas vezes durante o mês ou uma vez por semana estão decepcionados e esgotados com o trabalho.

Conforme a pesquisa a exaustão emocional aparece em sua maioria com os funcionários nunca ou algumas vezes ao ano se desgastando emocionalmente, ou seja, mesmo possuindo às vezes treinamento, oportunidade de crescimento, reconhecimento e não possuindo motivação financeira, não estão desgastados emocionalmente. Na análise dos dados sobre Despersonalização foi constatado, que 57,14% dos funcionários nunca ou algumas vezes ao ano estão desinteressadas pelas pessoas no trabalho, 20,48% dos funcionários algumas vezes ao ano ou uma vez ao mês, 11,43% uma vez ao mês ou algumas vezes durante o mês e 10,95% dos funcionários algumas vezes durante o mês ou uma vez por semana estão desinteressadas pelas pessoas no trabalho.

Conforme a pesquisa os funcionários estão preocupados com as pessoas que atendem diariamente, sendo assim é possível que no momento os funcionários pesquisados não estejam com a dimensão despersonalização, pois a mesma proporciona um distanciamento dos funcionários em relação às pessoas que os mesmos atendem.

Na análise dos dados sobre diminuição da realização pessoal no trabalho foi constatado, que 5,71% dos pesquisados algumas vezes ao ano ou uma vez ao mês estão com o sentimento de estarem realizados no trabalho, 13,81% uma vez ao mês ou algumas vezes durante o mês, 18,10% algumas vezes durante o mês ou uma vez por semana, 21,90% uma vez por semana ou algumas vezes durante a semana e a maioria com 40,48% dos funcionários algumas vezes durante a semana ou todo dia estão com sentimento de estarem realizados no trabalho.

Conforme a pesquisa a maioria dos funcionários estão realizados no seu trabalho, sendo assim estão satisfeitos com o desenvolvimento profissional. A partir desta constatação é possível que os funcionários ainda não foram afetados pela dimensão diminuição da

realização pessoal no trabalho, pois quando os funcionários mostram-se pouco realizados profissionalmente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve por finalidade identificar a relação da motivação no trabalho com a Síndrome de Burnout nos funcionários públicos administrativos na Amazônia. Para tal foram investigados os funcionários públicos das três esferas, cuja amostra caracterizou-se por ser formada na maioria por mulheres, jovens, casados, com até dois filhos e com nível superior.

A partir desse público observou-se os níveis de motivação destes funcionários públicos no trabalho. Uns dos fatores que influenciam na motivação dos mesmos são referentes às oportunidades de crescimento e desenvolvimento dentro da organização, e o que foi identificado é que o estado oferece parcialmente oportunidade de crescimento e desenvolvimento para os funcionários.

A motivação do relacionamento interpessoal oferece um resultado positivo na organização, quando o mesmo não apresenta conflitos, e todos estão envolvidos e comprometidos em prol dos resultados a serem atingidos, sendo assim os funcionários pesquisados estão totalmente satisfeitos com o relacionamento interpessoal. As instalações também formam um ponto fundamental para a motivação, pois é possível que ela gere ou não motivação nos funcionários e o que foi identificado é que as instalações motivam totalmente os funcionários no desenvolvimento das atividades.

O reconhecimento do trabalho dos funcionários dentro de uma organização é um fator que gera motivação, e deve ser feito com bastante freqüência, pois todos gostam de um elogio, de um reconhecimento pelo trabalho e pelo esforço que aplicou para desenvolver algum tipo de atividade que lhe foi proposto, e o que foi identificado é que o estado faz parcialmente o reconhecimento dos seus funcionários. A motivação financeira mostra o quanto pode motivar os indivíduos dentro de uma organização, onde foi identificado que a motivação financeira oferecida não está de acordo com o trabalho que os funcionários prestam ao estado.

A incidência da Síndrome de Burnout nos funcionários públicos pesquisados é rara em todas as dimensões, na Exaustão Emocional, os funcionários não estão decepcionados, estressados e nem fadigados com seu trabalho. A Despersonalização demonstra que os funcionários estão preocupados com as pessoas que atendem diariamente e quanto à

Diminuição da realização pessoal no trabalho demonstra que os funcionários estão realizados no seu trabalho, sendo assim estão satisfeitos com o desenvolvimento profissional.

Relacionar os níveis de motivação no trabalho e a Síndrome de Burnout nos funcionários públicos administrativos é importante, pois com o estado oferecendo oportunidades de crescimento, motivação financeira e reconhecimento pela função que exercem, é possível que o funcionário se motive, mas o que se pode constatar é que o estado oferece parcialmente para seus funcionários estes fatores motivacionais, fazendo com que o funcionário apresente o estresse exagerado, levando-o a insatisfação com a sua atividade, podendo também levar o profissional a adquirir a Síndrome de Burnout.

O estudo do tema motivação no trabalho com a Síndrome de Burnout é extenso, por isso muitos pontos não foram aqui abordados, sugere-se que seja realizado estudo semelhante nos funcionários dos órgãos privados ou na esfera de poder (Estadual, Federal ou Municipal) de forma individualizada sobre o mesmo tema, para ampliar a compreensão do assunto. Devido esta Síndrome afetar diretamente os médicos, professores e policiais sugere-se que seja feita uma pesquisa entre estes profissionais correlacionando com outros funcionários públicos de Boa Vista.

Sugere-se ainda pesquisas que abordem outras dimensões sobre a motivação, como por exemplo, política salarial, programas de treinamento, desenvolvimento pessoal. A importância de se explorar o estudo nestes programas se dá pelo fato do desenvolvimento pessoal ter forte relação com a qualificação e capacitação profissional.

É necessário que o estado faça treinamentos, programas de motivação, palestras, pois conforme a pesquisa, os funcionários não estão tendo estas e muito menos oportunidade de crescimento dentro da organização. Como os funcionários públicos pesquisados parcialmente estão satisfeitos com a motivação financeira é necessário melhorar as questões salariais e de benefícios.

Este trabalho pode ser relevante academicamente, pois permite uma maior compreensão sobre a realidade na Amazônia, já que o estudo corrente aborda casos em grandes centros urbanos, ou com características pessoais distintas da realidade Amazônica. Este estudo permite um maior entendimento dentro do espaço administrativo do estado, da motivação dos funcionários e a incidência da Síndrome de Burnout. Estes dados são díspares daqueles encontrados em pesquisas similares nos grandes centros urbanos, onde o cotidiano

agitado limita significativamente a qualidade de vida das pessoas. Talvez a cidade de menor porte permita a manutenção de uma melhor qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

BARASUOL, Evandir Bueno (2004). **Burnout docente no trabalho com a inclusão de alunos com necessidades educacionais especiais**. Dissertação, Universidade Federal de Santa Maria-UFSM,

BRASIL. **Arranjos familiares**. (2010) Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/presidência/noticia>> Acesso em: 28/10/2010.

BRASIL. **Funcionário público**. (2010) Disponível em: <[http://Jusbrasil.com.br/tópicos/297599/funcionário – publico](http://Jusbrasil.com.br/tópicos/297599/funcionário_publico)>. Acesso em: 23/10/2010.

BRASIL. **Mulher hoje**. (2010) Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/datas/mulher/mulherhoje.html>>. Acesso em: 20/10/2010.

BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. (2003) O Estado da Arte do Burnout no Brasil. **Revista Eletrônica InterAção Psy**. Ano 1, nº 1, Curitiba, ago.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. (1982) **Psicologia aplicada á administração de empresas: psicologia do comportamento organizacional**. 3. ed. São Paulo: Atlas.

CAMPOS, Izabel Carolina Martins. (2006) **Diagnóstico de transtornos mentais e comportamentais e relação com o trabalho de servidores públicos estaduais**. Dissertação, Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC.

CARLOTTO, Mary Sandra. (2006) A Síndrome de Burnout e o trabalho docente. **Psicologia em estudo**. vol.7 no.1 Maringá Jan./June.

CASTRO, Fernando Gastal de; ZANELLI, José Carlos. (2007) Síndrome de Burnout e projeto e ser. **Caderno de psicologia social do trabalho**. v.10, n.2, São Paulo, dez.

FERENHOF, Isaac Aisenberg; FERENHOF, Ester Aisenberg. (2002) Burnout em professores. **Eccos – revista científica**. v.4, nº 1, São Paulo.

FURASTÉ, Pedro Augusto. (2010) **Normas Técnicas para o Trabalho Científico: explicitação das normas da ABNT**. 15. Ed. Porto Alegre: s.n.

FURTADO, Carmen Lúcia Mendes. (2004) **Motivação no trabalho: estudo de caso da Sefaz – célula de execução da Administração Tributária em Montese**. Monografia, Universidade Estadual do Ceará.

- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. (2008) 4. Ed. – 11. Reimpr. – São Paulo: Atlas.
- GONSALVES, Elisa Pereira. (2007) **Conversas sobre iniciação á pesquisa científica**. São Paulo: Alínea.
- GRABARSCHI, Idvani Valéria Sena de Souza. (2001) **Qualidade de vida no trabalho e sua influência na percepção da qualidade dos serviços** – estudo de caso em instituição de nível superior. Dissertação, Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC.
- JACQUES, Maria da Graça Corrêa. (2003) Aborgadens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. **Psicologia e sociedade**. vol. 15 n° 1, Belo Horizonte jan/june.
- LIMA, Flávia Dutra; BUUNK, Abraham Pieter; ARAÚJO, Maria Bernadete Jeha; CHAVES, Johsie Gomide Magalhães; MUNIZ, Denise Lara Oliveira; QUEIROZ, Luana Benedetti de. (2007) Síndrome de Burnout em residentes da Universidade Federal de Uberlândia. **Revista brasileira de educação médica**. vol.31 no.2, Rio de Janeiro May/Aug.
- MACIEL, Saulo Emmanuel Vieira; SÁ, Maria Auxiliadora Diniz. (2007) Motivação no trabalho: uma aplicação do modelo dos dois Fatores de Herzberg. **Studia Diversa-UFPB**, vol.1, n° 1-p. 62-86-Outubro.
- MADRUGA, Elda Lúcia Paiva. (2006). **A motivação dos funcionários do Banco do Brasil na região metropolitana do Recife para participarem de programas sociais e voluntariado empresarial: um exame com base na Teoria da Expectância**. Dissertação, Faculdade Boa Viagem-Recife.
- MARQUES, Jorge Eduardo Lima Dore. (2008) **Motivação no trabalho: a percepção dos colaboradores internos do Laboratório Marluce Vasconcelos**. Monografia, Centro Universitário de João Pessoa – UNIPÊ.
- MARTINS, Isaac José. (2002) **A influência da comunicação no processo de motivação extrínseca de empregados: um estudo do departamento comercial**. Monografia, Universidade de São Paulo-USP.
- MARY, Sandra Carlotto; PALAZZO, Lílian dos Santos. (2006) Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. **Caderno de Saúde Pública**. vol.22, no. 5, Rio de Janeiro May.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. (2004) **Fundamentos de Administração: manual compacto para cursos de formação tecnológica e sequenciais**. São Paulo: Atlas.

- MONTINI, Gladis Andréia Perini. (2008) **A Motivação para o Serviço Público**: o caso dos professores da Escola Estadual de Ensino Fundamental Danilo Antônio Zaffari. Monografia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- MUROFUSE, Neide Tiemi; ABRANCHES, Sueli Soldati; NAPOLEÃO, Anamaria Alves. (2005) Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. v.13 n.2 Ribeirão Preto mar./abr.
- NAKAMURA, Cristiane Carlis; FORTUNATO, Josiane C.; ROSA, Lúcia Maria; MARÇAL, Rodrigo; PEREIRA, Thais A. A.; BARBOSA, Daniel Freitas. (2005) Motivação no trabalho. **Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais**. v. 2, n.1, p. 20-25, jan./jun.
- PÉREZ-RAMOS, Juan. (1990) Motivação no trabalho: abordagens teóricas. **Psicologia USP**. v.1, n.2, São Paulo dez.
- QUIRINO, Larissa Ricarte Galvão. (2008) **MOTIVAÇÃO versus NECESSIDADE**: um estudo dos funcionários da agência 0372 do Banco Itaú S/A. Monografia, Centro Universitário de João Pessoa – UNIPÊ.
- REIS, Carla de Carvalho; FERNANDES, Luisa Helena Oliveira e RODRIGUES, Thais Duarte. (2008) **Síndrome de Burnout no trabalho**. Monografia, Universidade Vale do Rio Doce-UNIVALE.
- ROBBINS, Stephen P. (2003) **A verdade sobre gerenciar pessoas**. São Paulo: Pearson Education.
- ROCHA, Anna Carolina Florêncio da. (2005) **O estresse no ambiente de trabalho**. Monografia, Universidade Veiga de Almeida-Rio de Janeiro.
- SANTINI, Joarez. (2004) Síndrome do esgotamento profissional. **Movimento**. v. 10, n. 1, Porto Alegre, janeiro/abril.
- SIQUEIRA, Flávio Augusto Maretti Sgrilli. (2010) O funcionário público visto pelo Direito Penal. **Revista jus vigilantibus**, Minas Gerais.
- SOUZA, Wilma Costa; SILVA, Angela Maria Monteiro da. (2002) A influência de fatores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde. **Estudo de psicologia**. vol.19, n.1.
- WAGNER, Dione Pereira. (2004) **Síndrome de Burnout**: um estudo de caso junto aos educadores (Professores e Educadores Assistentes) em escolas de educação infantil. Monografia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

WEINRICH, Carlos Eduardo. (2007) **Motivação no trabalho dos funcionários e sócios da empresa MN organização contábil sociedade simples LTDA**. Monografia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná.