

**CENTRO PAULA SOUZA  
ETEC PHILADELPHO GOUVÊA NETTO  
Ensino médio com habilitação profissional de técnico em  
administração**

**Ana Carolina Lopes Carrasco**

**Jovanne José de Almeida Marzim**

**Mateus Lopes Carrasco**

**A IMPORTÂNCIA DO RH EM IDENTIFICAR A SÍNDROME DO  
ESGOTAMENTO PROFISSIONAL**

**São José do Rio Preto**

**2022**

**Ana Carolina Lopes Carrasco**

**Jovanne José de Almeida Marzim**

**Mateus Lopes Carrasco**

**A IMPORTÂNCIA DO RH EM IDENTIFICAR A SÍNDROME DO  
ESGOTAMENTO PROFISSIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Ensino Médio Com Habilitação Profissional De Técnico Em Administração da Etec Philadelpho Gouvêa Netto, orientado pela Profa. Ma. Kethi Cristina do Rosário Squecola Alexandre, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Administração.

**São José do Rio Preto**

**2022**

## Resumo

A síndrome de *burnout* é um esgotamento profissional muito presente nas empresas contemporâneas, o RH atuará como um fator essencial de intervenção para tal problemática.

O *Burnout* está ligado ao excesso de trabalho, que eventualmente leva a exaustão extrema, estresse e esgotamento físico, é classificada como um distúrbio emocional. Resultado de funções desgastantes que exigem muita competitividade e responsabilidade.

A pesquisa atual tem como objetivo geral alertar as empresas das consequências que falta de conhecimento sobre a síndrome pode gerar, além de instruí-las quando tal problema é encontrado e como tratá-lo de forma mais eficiente para cada colaborador. Em meio a isso, a nossa metodologia escolhida foi a básica, pois, iremos aprofundar o conhecimento já existente dentro do RH. Para este objetivo usamos exclusivamente a exploratória. O estudo desse trabalho em questão conta com a pesquisa quali-quantitativa, em 3 segmentos distintos a fim de identificar qual o mais propício a desenvolver o *Burnout*, verificando a quantidade de colaboradores que podem estar no estágio inicial da síndrome.

De acordo com os resultados obtidos chegamos à conclusão de que as empresas presentes na pesquisa não estão preparadas para o burnout.

**Palavras-chave: Burnout, esgotamento, RH, identificação e prevenção.**

## **Abstract**

*The burnout syndrome is a professional exhaustion very present in contemporary companies, HR will act as an essential factor of intervention for this problem.*

*Burnout is linked to overwork, which eventually leads to extreme exhaustion, stress and physical exhaustion, it is classified as an emotional disorder. Result of exhausting functions that require a lot of competitiveness and responsibility.*

*The current research has the general objective of alerting companies of the consequences that lack of knowledge about the syndrome can generate, in addition to instructing them when such a problem is encountered and how to deal with it from the outside more efficiently for each employee. In the midst of this, our chosen methodology was the basic one, as we will deepen the existing knowledge within HR. For this purpose we exclusively use the exploratory. The study of this work in question relies on qualitative-quantitative research, in 3 distinct segments in order to identify which one is most conducive to developing Burnout, verifying the number of employees who may be in the initial stage of the syndrome.*

*According to the results obtained, we came to the conclusion that the companies present in the survey are not prepared for burnout.*

**Keywords: Burnout, burnout, HR, prevention, identification**

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
1.1 Objetivo geral:.....	8
1.1.1 Objetivos específicos .....	8
2. METODOLOGIA .....	8
3. HISTÓRIA E CONCEITOS DO <i>BURNOUT</i> .....	9
3.1 O pai do <i>Burnout</i> e a Precursora.....	9
3.1.1 Como surgiu .....	10
3.2 - Conceitos.....	11
3.2.1 No século 21 .....	12
3.2.2 Como é classificado pela OMS .....	13
3.2.3 Sintomas.....	14
3.2.4 Quem São os afetados .....	15
3.2.5 Como é identificado .....	16
3.5.6 Considerações por Maslach .....	17
4. SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> NO AMBIENTE CORPORATIVO.....	17
4.1 A relação com o RH e os conceitos .....	17
4.1.1 Os conceitos do RH para Chiavenato.....	18
4.2 Em relação as empresas .....	19
4.2.1 Metodologias de Prevenção .....	20
5. PESQUISA DE CAMPO .....	21
5.1 Dados da Pesquisa .....	21
5.1.1 Análise dos Dados.....	21
5.1.2 Comparação entre as empresas.....	27
CONCLUSÃO .....	29
REFERÊNCIAS.....	31

## 1. INTRODUÇÃO

A Síndrome de *Burnout* é considerado um tema de grande relevância e interesse na sociedade e está cada vez mais presente na vida de profissionais das mais variadas áreas. Este trabalho de conclusão de curso visa demonstrar a importância e responsabilidade do profissional do departamento de RH das empresas na identificação, tratamento e na apresentação de propostas que auxiliem na prevenção e até mesmo no combate à síndrome, seja através de mudanças no ambiente de trabalho, buscando criar um ambiente laboral mais salubre, ou ainda, na identificação das causas que levam o profissional ao extremo stress e fadiga.

A Síndrome do Esgotamento Profissional (*Burnout*) está ligada ao excesso de trabalho, que eventualmente leva a exaustão extrema, estresse e esgotamento físico, é classificada como um distúrbio emocional. Resultado de funções desgastantes que exigem muita competitividade e responsabilidade.

Essa doença só foi classificada pela OMS como um problema de saúde ligado ao trabalho em janeiro de 2022. Nessa perspectiva o desconhecimento dessa síndrome predomina sobre o meio corporativo; mas é considerado um tema de grande relevância e interesse na sociedade e está cada vez mais presente na vida de profissionais das mais variadas áreas. Em suma, as organizações têm dificuldades em identificar a síndrome de *Burnout*, onde por sua vez ela começa de forma silenciosa até gerar os primeiros transtornos como afetar na produção, desempenho e conseqüentemente no potencial de lucros. Sendo assim o fato exige que o RH das empresas se atente sempre ao comportamento dos seus colaboradores, para evitar que a síndrome do esgotamento profissional não seja desenvolvida dentro da organização e caso for que gere o menor número possível de danos. Dado esse fato, o trabalho de conclusão de curso em questão; visa demonstrar a importância e responsabilidade do departamento de RH, em se atentar como prioridade o comportamento dos funcionários, apontar táticas para as organizações de como fazer o reconhecimento da Síndrome no seu início, métodos para suprimir os sintomas para não evoluírem e propostas que auxiliem na prevenção e até mesmo no combate.

Evidentemente, sendo um problema novo para as empresas. Elas devem estar atentas a todas as pesquisas que mencionem tal disfunção e métodos para identificar e amenizá-la, para assim estarem preparadas caso forem acometidas por essa

enfermidade. Evitando grandes complicações no futuro e aprendendo a valorizar os seus colaboradores.

A metodologia aqui apresentada é fundamentada, principalmente, na bibliografia de três profissionais que tratam de forma clara as especificidades da síndrome de *Burnout* (1 - Psicóloga Livia Vieira, Hapvida Saúde – ANAMAT – Associação Nacional de Medicina do Trabalho, 2 – Marcelo Santos – Professor e Psicólogo da Universidade Presbiteriana Mackenzie, 3 – Psicanalista alemão Herbert Freudenberger 1.974).

Conforme destaca Livia Vieira, as organizações têm constantemente se adaptado à "Nova Realidade" através da modernização e adequação, porém muitas acabam esquecendo do essencial; A saúde mental e física de seus colaboradores. O aumento do índice de *Burnout* tem resultado na necessidade de um departamento de recursos humanos, mais preparado, atento e atuante.

De acordo com pesquisa realizada pela *International Stress Management Association* (Isma), 30% dos mais de 100 milhões de trabalhadores brasileiros sofrem com o problema.

O psicólogo Marcelo Santos também aponta: " a pandemia fez com que os casos de *Burnout* aumentassem, por causa das mortes pelo Covid-19, a insegurança do futuro, o aumento do desemprego, o espaço doméstico e profissional coabitando juntos, cobrança dos chefes, e afins".

Conforme Herbert J. Freudenberger "*Burnout* é uma síndrome conceituada como resultante do estresse crônico no local de trabalho que não foi gerenciado com sucesso".

Há três considerações feitas por Herbert; "primeiramente *Burnout* não é uma doença ou condição médica, mas sim, um conjunto de sintomas. Segundo *Burnout* é um "fenômeno ocupacional", ou seja, trata-se de uma condição "ambiental do trabalho".

Terceiro "*Burnout* nada mais é do que "um quadro de estresse" que sem resolução em longo prazo tornou-se crônico"

## 1.1 Objetivo geral:

Instruir o que é Síndrome de *Burnout* ou Síndrome do Esgotamento Profissional nas empresas, e evidenciar a importância do RH para a mitigação ou erradicação do problema. Apontando táticas para as organizações de como fazer o reconhecimento da Síndrome no seu início, e métodos para suprimir os sintomas para não evoluírem. Assim diminuindo os riscos de prejudicar o desenvolvimento da empresa, sua associação com outros transtornos psíquicos e consequências para o indivíduo a organização.

### 1.1.1 Objetivos específicos

- Detectar se os colaboradores, estão no estágio inicial do *Burnout*;
- Detectar no RH das empresas, se a táticas para prevenir a síndrome;
- Identificar entre alguns ramos de empresas, qual é o mais exaustivo, tendo uma pré-disposição maior em desenvolver a síndrome;
- Indagar métodos de identificação do *Burnout*.

## 2. METODOLOGIA

Existem dois tipos de pesquisa básica e aplicada. A selecionada para desenvolver este trabalho de conclusão de curso foi a básica, visto que pretendemos aprofundar um conhecimento científico que já foi estudado o RH, e sua responsabilidade de identificar tratar e prevenir possíveis problemas com os colaboradores, como estamos citando nesse trabalho a Síndrome do Esgotamento Profissional.

Quanto ao seu objetivo abordamos exclusivamente a exploratória, que tem por finalidade pesquisar bibliograficamente sobre um assunto, trabalhar a partir de fatos ou fenômenos algum fato ou fenômeno e realizando pesquisa de campo; dado que o conteúdo aqui presente está abordado a partir das bibliografias da Psicóloga Livia Vieira, Marcelo Santos e Herbert J. Freudenberg, que se funda ao fato da Síndrome ser silenciosa, por esse motivo passa despercebido pelo recursos humanos, afetando muitos colaboradores e conseqüentemente prejudicando o desempenho da empresa. Sendo realizado uma pesquisa em 3 segmentos distintos a fim de identificar qual o mais propicio a desenvolver o *Burnout*



O estudo desse trabalho em questão conta com a pesquisa quali-quantativa, visto que uma pesquisa de campo foi realizada entre os dias 25/03/2022 a 25/04/2022 em 3 segmentos distintos a fim de identificar qual o mais propício a desenvolver o *Burnout*, verificando a quantidade de colaboradores que podem estar no estágio inicial da síndrome. A pesquisa foi realizada pelo Microsoft Forms, contendo 14 perguntas fechadas e 2 abertas, 31 colaboradores participaram da pesquisa. O método utilizado é o dedutivo, tendo em vista que analisamos três empresas distintas para identificar se há um advento de *Burnout* em meio aos colaboradores delas, assim podemos comentar sobre o padrão da síndrome do esgotamento e da falta de conhecimento do Rh sobre ela, para chegar à conclusão de que ela está presente no ambiente corporativo e medidas devem ser tomadas

### **3. HISTÓRIA E CONCEITOS DO *BURNOUT***

#### **3.1 O pai do *Burnout* e a Precursora**

A síndrome global do *Burnout* foi descoberta e estudada por Herbert J. Freudenberger (1926-1999) um psicanalista americano nascido na Alemanha. É a referência padrão para o fenómeno. Freudenberger cunhou o termo *Burnout* para descrever sintomas de exaustão e mal-estar mental. Investigou as raízes subjacentes ao *Burnout* e delineou métodos comprovados para aliviar a condição. Publicou "*Burnout: The High Cost of High Achievement*" em 1980. Freudenberger foi um praticante, editor, teórico e autor. O seu legado reside na contribuição significativa para a compreensão e tratamento do estresse, da fadiga crónica e do abuso de substâncias.

O *Burnout* tornou-se um tema amplamente pesquisado no campo da psicologia organizacional. A sua definição e âmbito são objeto de um debate científico e político internacionalmente sustentado. Como um dos fundadores do conceito, Herbert J. Freudenberger desempenhou um papel importante na formação da pesquisa de *Burnout*. Este trabalho segue os diferentes significados e transformações do conceito de *Burnout* ao longo da sua carreira, com base numa leitura atenta do próprio trabalho de Freudenberger.

Christina Maslach é professora Emérita de Psicologia na Universidade da Califórnia em Berkeley. Recebeu o seu A.B., magna cum laudo, em Relações Sociais do Harvard-Radcliffe *College* em 1967, e o seu doutoramento em Psicologia pela Universidade de Stanford em 1971. Tem conduzido pesquisas em várias áreas dentro da psicologia social e da saúde. No entanto, ela é mais conhecida como uma das pesquisadoras pioneiras do *Burnout* no trabalho, e a autora do *Maslach Burnout Inventory* (MBI), a medida de pesquisa mais amplamente usada no campo do *Burnout*. Além de inúmeros artigos, os seus livros sobre este tema incluem *Burnout: The Cost of Caring*; o volume coeditado, *Professional Burnout: Desenvolvimentos Recentes em Teoria e Investigação* (com Wilmar Schaufeli); *The Truth About Burnout* (com Michael Leiter); *Prevenção do Burnout e do envolvimento na construção: um programa completo de renovação organizacional* (com Michael Leiter) e *Banishing Burnout: Seis Estratégias para Melhorar a Sua Relação com o Trabalho* (com Michael Leiter). As últimas publicações baseiam-se no trabalho do Professor Maslach como consultor com várias organizações sobre questões de *Burnout* de emprego. Atualmente, é coeditora fundadora, com Michael Leiter, da *e-journal, Burnout Research*, que foi lançada em 2014. É também investigadora principal da *Healthy Workplaces*, um centro interdisciplinar da Universidade da Califórnia, Berkeley.

### 3.1.1 Como surgiu

Herbert J. Freudenberger nasceu em 1926, em Frankfurt, Alemanha. Em 1933 com a chegada dos nazistas ao poder sua família conseguiu enviá-lo para os Estados Unidos com um passaporte falso, no início Herbert teve que se orientar sozinho nas ruas de Nova York, posteriormente conseguiu se abrigar na casa de seu primo. Com seu ótimo desempenho escolar, conseguiu garantir sua vaga na Faculdade do Brooklyn, onde cursou psicologia.

No final dos anos 1960, o psicólogo visitou a primeira *free clinic* (clínica gratuita) uma clínica gratuita é um centro de saúde que oferece serviços a pacientes com dificuldades financeiras gratuitamente ou a baixo custo, geralmente são indivíduos em situação de vulnerabilidade social, como usuários de drogas pesadas e moradores de rua.

Admirado pelo conceito das *free clinics*, e lembrando as dificuldades que passou nas ruas de Nova York, o psicólogo abriu sua própria clínica grátis, focada

em receber dependentes químicos. Freudenberger relacionava os atendimentos em seu consultório com seu trabalho voluntário, que lhe custavam 10 horas por dia, fazendo duas jornadas diárias. Essa rotina não era saudável.

“Você se esforça muito no trabalho, você sente um total senso de compromisso até que você finalmente se encontra como eu, em um estado de completa exaustão” (FREUDENBERGER, 2022, p. 31)

Não demorou muito para que os outros voluntários apresentassem os mesmos sintomas, os próprios funcionários procuravam Freudenberger com quadros de apatia, depressão e agitação. Nos anos seguintes Freudenberger passou a estudar o fenômeno

O contexto de surgimento da palavra *Burnout*, forma-se a partir do próprio psicólogo Freudenberger, que usufruiu de uma gíria usada por seus pacientes para descrever a sensação que o uso de drogas ilícitas causava: o termo “*Burnout*” vem do inglês “*To burn out*” que em português significa “Queimar por completo”. Os dependentes químicos se sentiam exaustos após os efeitos dos narcóticos, semelhando-se a descrição dos profissionais exaustos, o psicólogo importou a gíria de rua para o meio acadêmico.

Com isso Freudenberger então passou-se a procurar pelo “*Burnout* ocupacional”. E observou que a síndrome se encontra em quase todos os tipos de ofícios, em médicos, enfermeiras, bibliotecários, professores, policiais e afins, o *Burnout* era absolutamente generalizado.

“Por que é que nós, como nação, parecemos, tanto coletiva quanto individualmente, estar no meio de um fenômeno que se espalha rapidamente – o *Burnout*?”, escreveu ele em 1980.” (FREUDENBERGER, 1980, p. 31)

### **3.2 - Conceitos**

A síndrome de *Burnout* é uma forma de adoecimento dos profissionais corporativos, com alcance em todas as áreas profissionais. Até pouco tempo atrás não havia uma definição muito bem aceita pela maioria dos psicólogos, mas com o decorrer do tempo a houve uma aceitação: se um indivíduo for exposto a altos índices de estresse cotidianamente a síndrome pode se tornar crônica.

Atualmente pode ser entendida como uma síndrome severa e seu tratamento tem que começar o quanto antes. A síndrome está ligada apenas ao ambiente de trabalho, gera uma perda capacitante e abrangente um ambiente de ameaças onde

antes era um ambiente sem ameaça alguma, isso é uma forma inteligente do corpo e da mente tentar comunicar que há algo de errado e isso precisa ser resolvido (mudanças ou cuidados médicos).

Uma vez que é diagnosticado seus hábitos e rotinas devem ser replanejados. O Claustro fala sobre algumas vivências que a gente tem na vida em que experienciamos momentos em que a gente já viveu esse tipo de coisa (Donald Meldzer, 1992): A gestante vem gerando um ilho por nove meses, no começo desses nove meses o bebê se sente confortável naquele ambiente, um lugar seguro e espaçoso para ele, mas, contudo, no outra sai a não ser final da gestação isso se torna claustrofóbico não tendo o nascimento. Podemos aplicar isso como o seu trabalho onde precisamos “nascer” novamente para sair dessa situação angustiantes, muitas das vezes as pessoas que se encontra nessa situação são pessoas muito cuidadosas e engajada com seu trabalho, quando não começam ter u retorno dessa forma eles se sentem incapazes de continuar efetuando seu trabalho da mesma forma que antes, isso é uma forma da mente dizer que está na hora de fazer um ruptura para “renascer” a um novo momento da vida ou estagio de trabalho, ou seja, um novo desafio

### **3.2.1 No século 21**

Com o passar de gerações, os indivíduos se tornam cada vez mais prisioneiros de sua própria rotina. É inegável que os cargos exigem mais de seus colaboradores tanto internamente quanto externamente, temos como exemplo: o ambiente familiar, as atividades profissionais, sua vida social e afins, ou seja, impacta toda a realidade do indivíduo. Seu trabalho pede uma excessiva demanda de atenção, produção, e participação, e que, em muitas vezes não são capazes de corresponder, sendo cobrado para produzir e render mais no trabalho através de mais cargas horarias, concentração e desempenho mental, esforços fisicos se for o caso do trabalho. Conseqüentemente acarretando a abnegação dos momentos de lazer e relacionamento com familiares e vida social. Há também a necessidade de atenção e participação nas atividades diárias da família, enquanto mais trabalho é necessário para garantir que sua família tenha a situação financeira que julgar necessária. Ele também tem uma necessidade inerente de ser capaz de atender às

suas expectativas, tanto em termos de suas habilidades profissionais quanto de sua posição no grupo familiar ou na comunidade.

Em decorrência da pandemia os ambientes de trabalho e lazer tornaram-se um só (*home office*). Muitas empresas adaptaram-se por esse novo modelo para que sua empresa continuasse a funcionar. A síndrome de *Burnout* é classificada como uma síndrome ocupacional, ou seja, são os problemas de saúde física e mental causadas pelo espaço corporativo, com a mistura dos dois ambientes houve uma ampliação nos casos de *Burnout*

No site Guia da farmácia, um dos principais sites referência do setor farmacêutico, o psicólogo clínico e professor do curso de Psicologia da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), Marcelo Santos explica:

A pandemia trouxe a necessidade de adequação ao trabalho, imposto pelo distanciamento social. Muitas empresas optaram pelo home office, fazendo com que os afazeres profissionais fossem para o espaço doméstico, exigindo que houvesse a coabitação harmônica entre público e privado. Essa combinação causou certa confusão, pois tarefas domésticas tiveram que dividir espaço com o profissional que trabalha em casa. (Santos, 2022)

É notório que as mudanças tecnológicas impactam diretamente o ambiente corporativo, temos como exemplo a primeira revolução industrial que afetou fortemente as relações de trabalho, impactando na saúde física e mental dos trabalhadores. Atualmente as empresas têm tecnologia suficiente para se adaptarem a qualquer cenário rapidamente, o mercado de trabalho vem ficando cada vez mais vigoroso, assim a mão de obra tende a ficar cada vez mais especializada, os empregados têm que se adaptar as novas mudanças causando estresse levando ao desenvolvimento da síndrome. Isso desencarreta em um ciclo vicioso, onde há um grau maior de estresse, cansaço e desmotivação.

### **3.2.2 Como é classificado pela OMS**

A OMS (Organização Mundial da Saúde) classificou a Síndrome de *Burnout* como uma doença ocupacional a partir de janeiro de 2022.

“Doença ocupacional resultante de um estresse crônico associado ao local de trabalho que não foi adequadamente administrado” (OMS, 2022)

Além disso a OMS reconhece síndrome através de três fatores. O primeiro fator é definido pela sensação de exaustão, ausência de motivação para trabalhar; A segunda seria através do pessimismo, cinismo ou distanciamento em relação ao

local de trabalho; e pôr fim a terceira é a sensação de impotência, incapacidade e insuficiência de autorrealização.

Em virtude dos estudos dos filósofos, podemos destacar um em específico. Onde um deles fala de fragilidade da sociedade moderna, a ao entender que a sociedade é como um vidro onde seria facilmente quebrado e essa seria a atualidade o *Burnout*, onde as pessoas estão quebradas e necessitam de ajuda para serem reparadas, caso nada seja feito isso viraria um efeito manada, existem vários porquê e estudos sobre os casos de como são iniciados e como terminam mas nada concreto, não há algo tão cirúrgico a ponde de erradicar ou mitigar a síndrome de modo eficaz em pouco tempo

No site próprio da OMS, ela esclarece que o *Burnout* é uma síndrome ocupacional, ou seja, é um fenômeno relacionado diretamente as relações de trabalho, e não pode ser vinculada a outros contextos de vida do indivíduo.

### **3.2.3 Sintomas**

Dentre os principais sintomas da síndrome estão:

- 1) A exaustão emocional é um dos principais fatores para identificar o *Burnout*, ele ocorre quando um profissional não tem energia para lidar com situações estressantes ou até mesmo tarefas comuns do trabalho;
- 2) Despersonalização é um fator fundamental para diferenciar a síndrome do estresse. Pode ser denominada como cinismo, ocorre quando um colaborador passa a agir com indiferença aos demais, a ter comportamentos hostis e atitudes negativas;
- 3) Isolamento, esses indivíduos tendem a apresentar também sintomas depressivos, inclusive esse foi um dos agentes que dificultou a descoberta da síndrome, já que as causas desse comportamento não eram estudadas profundamente, e muitas vezes eram diagnosticados erroneamente como depressão;

- 4) Irritabilidade, devido ao estresse crônico gerado cotidianamente, esses indivíduos tendem a responder de maneira mais impulsiva, irritável e imediatista;
- 5) Dificuldade de concentração e esquecimento, é comum termos este sintoma já que o *Burnout* gera dificuldades de sono, gerando cansaço e sintomas emocionais instáveis, como a ansiedade;
- 6) Sentimentos de derrota/incompetência. O colaborador geralmente tende a ter uma redução em sua eficácia profissional, o que significa que ele experimenta constantemente frustrações, onde o indivíduo não consegue alcançar seus objetivos ou seja, acabam apresentando baixas expectativas em relação ao seu próprio desempenho e cognições relacionadas a fracasso. Etc

#### **3.2.4 Quem São os afetados**

É notório o grande índice de *Burnout* presente na sociedade contemporânea brasileira, ele está ligado a cultura da cobrança excessiva expostas ao indivíduo. Temos como exemplo a carga excessiva de trabalho de 44 horas semanais, de acordo com a pesquisa do *Eurostat* os países mais produtivos são aqueles que tem carga horaria baixa, mas infelizmente a realidade brasileira não é esta, de acordo com pesquisa realizada pela *International Stress Management Association* (ISMA, 2022): “[..] 30% dos mais de 100 milhões de trabalhadores brasileiros sofrem com a síndrome, que atrapalha o desempenho profissional e pessoal. O Brasil é o segundo país com o maior número de pessoas afetadas pela Síndrome de *Burnout*. [..]”

Qual o gênero mais afetado? O gênero mais afetado pela síndrome é o feminino, entende-se que as mulheres estão mais vulneráveis ao *Burnout* graças aos diferentes tratamentos de gênero no emprego, geralmente elas têm menos chances de serem promovidas no trabalho do que homens, tendo menos autoridade que eles gerando estresse e frustração. Analisando outros pontos podemos destacar a dupla jornada que a mulher exerce, normalmente quando o período de trabalho acaba, os afazeres domésticos começam, além do mais a

mulher tem um papel mais ativo nas famílias, como cuidar das crianças e tendem a ter baixa autoestima.

Qual a profissão mais afetada? A síndrome de *Burnout* afeta diversas profissões, já que ela depende exclusivamente de um ambiente corporativo estressante e frustrante independente da área atuante, porém é claro que existe profissões mais estressantes que outras, de acordo com especialistas as principais são: professores, advogados, bombeiros, policiais, médicos e enfermeiros.

Qual a idade com maior incidência? “Segundo um estudo feito pelo *Yellowbrick*, os mais afetados são os jovens entre os 23 e 38 anos, cerca de 95% dos *millennials* sofrem de *Burnout* e 75% estão mentalmente exaustos.”

Entendem-se que essa alta taxa de *Burnout* entre os jovens advém do imediatismo que a tecnologia e as redes sociais proporcionaram, com a internet os jovens estão acostumados a terem tudo pronto e rápido, temos como exemplo as redes que estão se apropriando deste problema para criarem novas ferramentas, o TikTok foi o estopim para que esse efeito manada surgisse, já que é uma plataforma de vídeos rápidos, outros aplicativos estão seguindo o mesmo caminho como o WhatsApp que proporcionou os áudios mais rápidos, e afins. Quando esses jovens se deparam com a vida real no trabalho se frustram e se estressam rapidamente.

### **3.2.5 Como é identificado**

É identificado por neuro psicanálise, que auxilia o paciente a reconhecer os altos graus de esgotamento crônico e para resolver isso a melhora nas condições de trabalho e um desenvolvimento de um ambiente organizacional mais elaborado para o indivíduo com o quadro da síndrome. Os sintomas citados anteriormente podem ter um choque com a identificação, por algumas vezes serem confundidas como ansiedade e depressão.

Os profissionais que mais atuam para sua pesquisa são os psicólogos, por serem quem estuda e aprofunda sobre o assunto *Burnout*. Sozinhos os especialistas (psicólogos) tem muita dificuldade de estudo e um *déficit* no desenvolvimento de alguma “cura”. Outrossim, uma pessoa nunca conseguiria de forma conciso



autodiagnosticar-se a síndrome e deve buscar a ajuda de um profissional que o auxilie e dê os devidos cuidados e tratamentos.

### **3.5.6 Considerações por Maslach**

O *Burnout* é uma síndrome ocasionada pelo estresse crônico do ambiente de trabalho mal gerenciado.

A precursora explica que a síndrome não é uma doença ou uma condição médica. Por exemplo não pode ser tratada como uma depressão com medicamentos e terapia pois ela é um conjunto de sintomas.

Ela classifica o *Burnout* como uma “síndrome ocupacional”, significa que só pode ser empregado em ambientes corporativos, ou seja, essa denominação não pode ser usada em outros cenários da vida.

O *Burnout* é um quadro de estresse, que se não tiver resolução rápida pode se tornar crônico.

Além disto a psicóloga fala sobre as três faces do *Burnout*: a exaustão, o cinismo e a redução da eficácia profissional.

A exaustão é a característica mais marcante do *Burnout*. Aqui o cansaço pode ser tanto mental quanto físico.

A segunda dimensão da síndrome é o cinismo, que se refere ao descaso e indiferença que o indivíduo passa a ter do trabalho, o quadro pode evoluir para desprezo e até ódio. A despersonalização também se encaixa como cinismo.

A terceira e última face do *Burnout* é a redução da eficácia profissional, isso significa que um colaborador com a síndrome tem seu desempenho afetado, portanto essa problemática afeta diretamente as empresas.

## **4. SÍNDROME DE *BURNOUT* NO AMBIENTE CORPORATIVO**

### **4.1 A relação com o RH e os conceitos**

O RH pode ser considerado o órgão matriz das empresas, dado que é o responsável por lidar com a parte viva das organizações, ou seja, cuidar das pessoas que fazem parte daquele meio organizacional.

O departamento de recursos humanos, dentre todas as suas funções a principal é zelar pelo bem-estar dos colaboradores, no qual esses estão completamente ligados a produtividade da empresa. Faz parte do seu trabalho

garantir que todos os inseridos na instituição, logo na sua cultura organizacional igualmente, se sintam confortáveis e seguros em trabalhar nesse ambiente; proporcionando assim um local que não vê os seres humanos como robôs, mas como peças fundamentais para a “máquina” girar e produzir; acumulando talentos e habilidades.

A síndrome do esgotamento profissional, como já citada sendo um quadro de estresse, e adoecimento dos profissionais corporativos. Interage diretamente com RH, visto que afeta a parte chave das empresas e conseqüentemente a eficiência produtiva; instigando que o ambiente harmonioso se situe mais propício ao adoecimento de mais colaboradores.

Contudo, os recursos humanos, deve estar sempre atento aos primeiros indícios do *Burnout*, visto que indica como está o clima organizacional e a saúde mental dos colaboradores; expondo assim os pontos que devem ser melhorados pelo RH na empresa. Dado ainda que o quanto antes identificado menores serão os problemas causados. Por isso é de extrema importância que esse órgão esteja sempre vigilante a saúde de seus subordinados para reverter possíveis casos, os encaminhando rapidamente a um psiquiatra, e especialmente evitar que os profissionais desenvolvam tal síndrome.

#### **4.1.1 Os conceitos do RH para Chiavenato**

As organizações são verdadeiros seres vivos, que podem ser bem-sucedidos ou não. Mas quando são prosperas exigem mais recursos, como tecnologia, infraestrutura e um aumento no quadro de colaboradores, intensificando o surgimento de futuros novos parceiros, habilidades e talentos dentro da empresa. Fato que leva essas pessoas a se tornarem o diferencial da instituição, fazendo-a se sobressair sobre os concorrentes, e desse modo podendo garantir o seu sucesso.

“Elas passam a constituir a competência básica da organização, a sua principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, mutável e fortemente concorrencial” (CHIAVENATO, 2009, p.4).

Com isso as entidades estão mudando o seu conceito, sobre os colaboradores, em razão que o modo como as organizações denominam os indivíduos que nela prestam os seus serviços; sinaliza claramente qual o papel e o valor que elas agregam as pessoas. De tal forma que estão alterando as suas

práticas gerenciais, passando a investir não diretamente em produtos, mas sim nos profissionais que os produzem e os melhoram.

Os colaboradores, são um elemento básico para o sucesso. Todavia os olhos da “máquina” precisam estar voltados para eles, uma vez que cada um é único, tendo talentos, habilidades e ideias diferentes um dos outros, e esse fato quando bem aproveitado traz inúmeros benefícios para empresa.

As entidades não sobrevivem sem pessoas, são dependentes delas para alcançar seus objetivos empresariais e do outro lado acontece o mesmo, no qual diversos seres humanos necessitam do trabalho para viverem e conquistar suas metas pessoais.

“Vivemos em uma sociedade de organizações, pois nascemos nelas, aprendemos nelas, servimo-nos delas, trabalhamos nelas e passamos a maior parte de nossas vidas dentro delas (CHIAVENATO, 2009, p. 5).

Contudo as empresas para bem aproveitar “a mina de ouro”, é fundamental titular os seus funcionários, como parceiros. Visto que eles sempre contribuem com algo, esperando um retorno, porém essa contribuição e de grande serventia, uma vez que à “máquina produtiva” precisa de várias peças trabalhando juntas pelo mesmo objetivo para alcançar o êxito na sua função. Sendo assim não são meros humanos trabalhando só para comerem, mas componentes que fundamentais contribuindo para o sucesso da empresa.

“Em resumo, as organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingir seus objetivos e cumprir suas missões” (CHIAVENATO, 2009, p.8).

Assim a gestão de pessoas, lidando com uma parte sensível da empresa; e situando-se totalmente ligada a personalidade que predomina na organização. Depende de vários aspectos para ter êxito na sua função de garantir que os profissionais se sintam parte da instituição, onde seus ideais e talentos são valorizados e retratados como parceiros. Como o clima organizacional, a cultura adotada, políticas internas dentre outros fatores importantes.

#### **4.2 Em relação as empresas**

As entidades são gravemente acometidas pelo *Burnout*, podendo até mesmo gerar problemas financeiros. Como já citado leva a redução da eficácia profissional; a empresa produzindo menos, tendo que investir no tratamento desses

profissionais, e muitos afastados; pode acarretar a transtornos no caixa, perda de clientes e investidores e até mesmo atrasados nas entregas dos produtos.

Bem como induzindo a organização a reestruturar o seu ambiente de trabalho, cultura organizacional e a elaborar um novo plano de carreira para os assalariados atingidos pela síndrome, uma vez que se o número de pessoas acometidas for alto, indica inconvenientes nessas áreas.

Mas para que todas essas mudanças sejam feitas, para garantir a extinção do *Burnout* internamente; leva tempo e dinheiro, algo que já é uma dificuldade para as empresas assoladas com a doença, ainda sem contar que estão produzindo menos. Outrora esses danos causados podem ser permanentes, tanto na entidade como na saúde mental dos empregados, podendo os levar a quadros de ansiedade, vícios e depressão.

Contudo, as empresas podem evitar que todos esses transtornos aconteçam, adotando medidas para evitar a manifestação da síndrome em seus funcionários.

#### **4.2.1 Metodologias de Prevenção**

Não cabe ao RH, julgar um colaborador acometido pela síndrome, mas sim ser seu o principal aliado no tratamento. E ainda instituir métodos para prevenir o *Burnout* como:

- Ensinar os colaboradores a dividir a vida profissional do pessoal, para os problemas de o trabalho não serem levados para casa;
  - Adotar horários de descansos durante o expediente;
  - Estabelecer um bom plano de carreira para os funcionários, com os objetivos da empresa e pessoais deles;
  - Inserindo de espaços de lazer dentro da empresa, onde todos possam usufruir;
  - Disponibilizar consultas com psicólogos, durante o horário de trabalho;
  - Adotar melhorias na comunicação com os trabalhadores;
  - Promover palestras sobre a saúde metal.
- Etc.

## 5. PESQUISA DE CAMPO

### 5.1 Dados da Pesquisa

Esta pesquisa de campo foi realizada entre os dias 25/03/2022 a 24/04/2022 em 3 segmentos distintos, todos os dados aqui coletados tiveram a devida autorização das empresas presentes, o objetivo da pesquisa é identificar qual o empreendimento mais propício a desenvolver a Síndrome de *Burnout*, assim averiguando a quantidade de colaboradores que podem estar no estágio inicial da síndrome. O primeiro é uma loja de materiais de construção onde usaremos o codinome de empresa A, onde conta com a colaboração 10 funcionários. O segunda é uma fábrica de produtos de aço, empresa B, contendo 21 funcionários ao todo. O terceiro e último é uma indústria de fabricação de cabines para trator, empresa C, tendo 93 colaboradores. Ao todo 31 pessoas responderam à pesquisa de campo.

Perante esses dados, realizamos a interpretação deles; sendo chegada à conclusão de que o ramo mais propício a desenvolver tal doença é o de fabricação de cabines, sendo ele mais exaustivo e estressante para os funcionários, quando comparado com outros aqui apresentados.

#### 5.1.1 Análise dos Dados

Gráfico 1- Gênero



Fonte: Autoria Própria 1, 2022

O primeiro dado coletado foi o gênero, com isso concluímos que 19 homens e 12 mulheres responderam à pesquisa de campo.

## Gráfico 2- Área da empresa



Fonte: Autoria Própria 2, 2022

Esse gráfico demonstra a quantidade de colaboradores de cada empresa, que responderam à pesquisa. A maioria são do segmento de fabricação de cabines.

## Gráfico 3- Idade

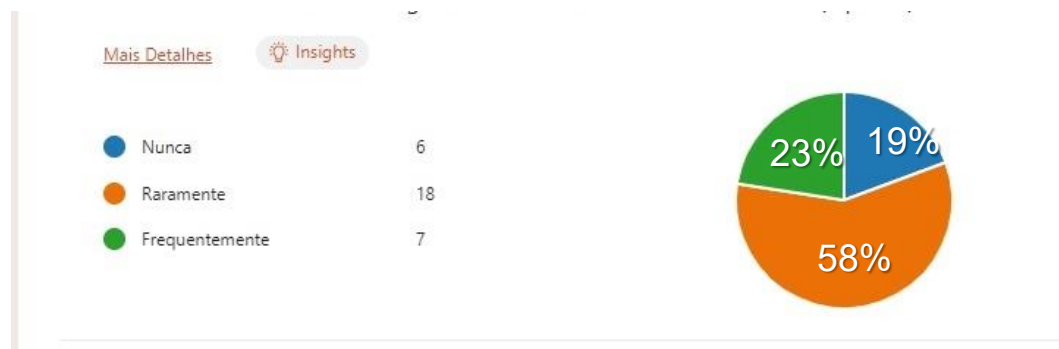


Fonte: Autoria Própria 3, 2022

O gráfico representa as idades dos colaboradores das empresas, a fim de identificar qual a média da Idade dos colaboradores, sendo novos ou velhos.

A média do resultado foi da Idade entre 21 e 30 anos na soma de todas as empresas, isso seria o esperado por conta da maioria das pessoas no mercado de trabalho serem entre 20 a 30 anos.

#### Gráfico 4- Esgotamento do profissional



Fonte: Aatoria Própria 4,2022

O gráfico abaixo, separado em nunca, raramente e frequentemente, tem a função demonstrar a quantidade de colaboradores que se sentem esgotados ao final da carga de trabalho; podendo ser um indício de *Burnout* principalmente os que responderam nunca. De um total de 31, 6 responderam nunca.

#### Gráfico 5- Cansado por mais um dia de trabalho?



Fonte: Aatoria Própria 5, 2022

Atentamos neste gráfico fala sobre a vontade de trabalhar, que anteriormente foi descrita com uma maior frequência pra quem sofre da síndrome de *Burnout*. O esperado era que a maior resposta fosse raramente pelo fato de não sentirem seguros de destacar seus sentimentos, o nunca foi uma surpresa, apresentou um número muito maior de respostas do que o esperado, destacando que os colaboradores gostam de seus trabalhos e não sentem vontade de não irem.

### Gráfico 6- Emocionalmente Esgotado



Fonte: Autoria Própria 6, 2022

Aqui procuramos um dos sintomas mais aparentes do *Burnout*, o esgotamento emocional. De acordo com os dados deste gráfico os colaboradores não se sentem muito bem com seus empregos, pois a metade respondeu que “as vezes” se sentem esgotados dentro das organizações.

### Gráfico 7- Intolerância com os colegas de trabalho



Fonte: Autoria Própria 7, 2022

A ilustração visual a seguir, tem a função de revelar a quantidade de pessoas, que após ingressar nas empresas se tornaram mais nervosas (mas intolerante com as pessoas ao seu redor). Mas somente 4 responderam sim e 3 as vezes.



### Gráfico 8- Desmotivação do Colaborador



Fonte: Autoria Própria 8, 2022

Ademais, com os dados expostos pelos colaboradores nas respostas podemos destacar que a maioria se sente eficaz e motivado atuar no seu cargo/área de trabalho, reduzindo significativamente o risco de desenvolvimento de *Burnout*, visto anteriormente melhor no capítulo 3.2.3

### Gráfico 9- Preocupação com o próximo



Fonte: Autoria Própria 9, 2022

Com essa pergunta queremos identificar outro sintoma de destaque da síndrome, a apatia. Neste gráfico obtemos resultados positivos pois a grande maioria se importa com seus clientes e colegas de trabalho. Apenas um colaborador respondeu as vezes.

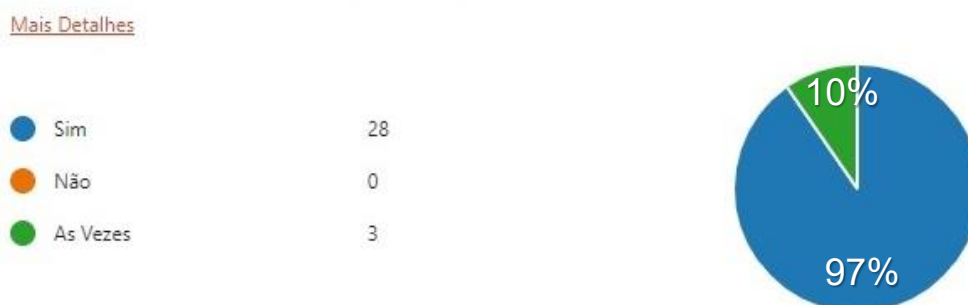
### Gráfico 10- Solucionamento de problemas



Fonte: Aatoria Própria 10, 2022

Esse gráfico tem por finalidade demonstrar, se os colaboradores entrevistados conseguem solucionar os seus problemas da vida pessoal e profissional. Algumas respostas podem indicar um dos primeiros sinais do *Burnout*, como somente o pessoal- 1 pessoa, e nenhum- 1 pessoa.

### Gráfico 11- Autoavaliação



Fonte: Aatoria Própria 11, 2022

Este gráfico representa a capacidade de auto identificar se é um bom profissional ou não, a resposta quase unânime de que sim trouxe um ar de ambiente saudável, pois como citado anteriormente quem sofre da síndrome tende a negar uma boa participação e qualificação no seu trabalho, tornando-o “insuficiente”.

## Gráfico 12- Autoconfiança



Fonte: Autoria Própria 12, 2022

Como escrito anteriormente o *Burnout* faz com que o indivíduo tenha sentimentos de derrota, pessimismo e desesperança. Neste gráfico temos resultados positivos, pois mostra que a maioria dos colaboradores se sentem confiantes em cumprir seus objetivos. Apenas três responderam raramente.

### 5.1.2 Comparação entre as empresas

#### Empresa A

Nas ilustrações apresentadas acima temos as três empresas nomeadas A, B e C. Comparamos as repostas de seus colaboradores para analisarmos qual o segmento há mais indício em desenvolver o *Burnout*.

O primeiro segmento matérias para construção (empresa A), tem uma maior parcela de colaboradores masculinos, destes 2 estão no advento da síndrome, e ao todo na empresa há apenas uma funcionária feminina, e essa tem uma pré-disposição ao *Burnout*, ao todo representam 30% da amostra coletada. Em comparação as outras empresas ela detém o menor número de funcionárias femininas, com isso entende-se após a análise dos gráficos a menor incidência de desenvolver burnout. Todos os homens afetados têm de 16 a 30 anos de idade e se enquadram na geração Z, um grupo de pessoas que nasceram entre os anos 90 e o fim da primeira década dos anos 2000 são consideradas pessoas da geração z, ou seja, pessoas tendo idade de entre 30 à 10 anos, e a mulher acometida tem mais de 41 anos sendo da geração Boomer, aqueles que nasceram entre a década 60 até o início da década de 70 são classificados como baby boomers, viveram o

período pós guerra, trazendo novos contextos para sociedade, pensamentos novos etc.

Foi constatado, que a maioria dos caracterizados com a pré-disposição a síndrome ocupam cargos mais altos, visto que é uma loja, uma empresa pequena, onde os cargos mais altos por sua vez acabam cobrindo os postos menores quando necessário.

Nessa empresa foi identificado menores casos de pessoas no advento da doença, devido ser um segmento que exige menos dos colaboradores e ter um menor índice de mulheres no quadro de funcionárias da empresa.

### **Empresa B**

A empresa B, o segundo segmento sendo ele de produtos de aço. A maior parte dos assalariados com provável chance de desenvolver a síndrome do esgotamento profissional, são do gênero masculino, tendo idades de 21 a 30 anos se encaixando na geração Z, sendo estes 4 homens; outrossim, apenas uma mulher de 16 a 20 anos da geração Z, representando um total de 43%. Em relação as outras organizações citadas essa é que tem um equilíbrio maior, onde representa um segmento que exige de forma mediana de seus funcionários e tem um número equiparado em relação a diferença de gênero.

De acordo com os dados coletados, as áreas que demonstraram desenvolverem o burnout foram a mais baixas, ou seja, os cargos que estão na base da pirâmide hierárquica. Devido essa organização ter um porte maior, os cargos no topo delegam muitas vezes tarefas excessivas para os postos baixos os levando a uma maior sobrecarga.

### **Empresa C**

O segmento C, de fabricação de cabines, tem 4 homens, a maioria com 21 a 30 anos de idade da geração z, com a pré-disposição e 4 mulheres de 21 a 30 anos se encaixando na mesma situação. A maioria dos acometidos ocupam cargos baixos, tendo em vista que essa empresa sendo uma indústria requisita mais de seus colaboradores quando comparada as outras.

Após essa breve análise dos três segmentos distintos. Chegamos à conclusão que a empresa C (fabricação de cabines) por ser um ramo mais pesado, tem a maior probabilidade de seus colaboradores desenvolverem o *Burnout*, tendo em

vista que pela amostra que colhemos 47% dos colaboradores contribuintes para a pesquisa aparentemente tem chances de desenvolver a síndrome.

Um dos fatores que poderia influenciar o auto percentual do índice de *Burnout* na empresa C é o fato dela ter mais mulheres que as demais, como citado anteriormente as mulheres são mais vulneráveis a Síndrome devido a dupla jornada.

Contudo, entende-se que as empresas de maiores portes tendem a ter um ambiente mais propício para desenvolver o esgotamento profissional.

## CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou a análise da evidente falta de conhecimento da síndrome no meio corporativo e a falta de medidas para a prevenção e identificação no RH das empresas presentes na pesquisa para a mitigação da síndrome, pois nenhuma delas soube nos dizer o que é *Burnout*, e muito menos como tratá-lo.

Pelo método de pesquisa interna destacamos aqueles assalariados com tendência a desenvolvê-lo, e traçamos algumas maneiras para prevenir o desenvolvimento da síndrome.

Contudo métodos eficazes para identificar a síndrome do esgotamento profissional, são de extrema importância, visto que quanto antes tratada menores são os danos.

Como traçar o perfil de cada colaborador da empresa, para assim o Rh identificar mais facilmente quando os funcionários estão tendo atitudes que não condizem com o seu jeito ser. E um modo de colocar esse método em prática é o colaborador ter uma rotina dentro da instituição, onde toda sexta feira preenche um formulário da semana traçando como foi seu perfil durante ela. Essas informações são lançadas em um sistema de Rh, o Solides- um Software completo para gerenciar RH e para maximizar os resultados das PMEs brasileiras. A plataforma Sólides a maior empresa de tecnologia de recursos humanos do Brasil, oferecendo todas as soluções para RH em pequenas, médias e grandes empresas em sua plataforma completa; e por meio delas ele traça todos os passos do colaborador, realizando uma análise sistêmica a cada três meses, mostrando qual o nível de autoconfiança, autoestima e o grau de energia de cada funcionário, revelando

também como está a interação do indivíduo com os colegas de trabalho e sua relação com os gestores, assim qualquer alteração que se prolongue nessas informações o departamento de recursos humanos consegue identificar rapidamente o início do Burnout.

Dado a todo o conteúdo apresentado, conclui-se que o Burnout é um tema de bastante relevância em meio ao mercado de trabalho, porém grande parte dos brasileiros não possuem conhecimento da mesma e assim não tem meios para contê-la. Deste modo demonstramos como ela age sobre o colaborador e os métodos que podem preveni-la, dado que a síndrome desencadeia outras doenças psicológicas. O Burnout não é uma “frescura” é algo sério, reconhecido até mesmo pelos órgãos de saúde.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO: Gestão de Pessoas, Elsevier Editora, 2008

CONCEITOS: <<https://www.scielo.br/j/rbso/a/KTtx79ktPdtVSxwrVrkkNyD/?lang=pt>> Acesso em: 20 de abri. de 2022

CONSIDERAÇÕES POR MASLACH:

<https://www.polbr.med.br/ano17/art0917.php> Acesso em: 05 de jun. de 2022

CORUJÃO JURIDICO.: < <https://www.conjur.com.br/>> Acesso em: 11 de fev. de 2022

FREUDENBERGER, VocêSa 286, editora Abril, Acesso em: 10 mar de 2022

GERAÇÃO Z:<<https://www.correiobraziliense.com.br/economia/2022/08/5027452-mulheres-sao-mais-afetadas-pela-sindrome-de-burnout.html>> Acesso em: 20 de agosto de 2022

MASLACH: < <https://maslach.socialpsychology.org/>> Acesso em: 15 de mar. de 2022

MULHERES: < <https://www.correiobraziliense.com.br/economia/2022/08/5027452-mulheres-sao-mais-afetadas-pela-sindrome-de-burnout.html>> Acesso em: 20 de agosto de 2022

OMS: < <https://www.paho.org/pt>> Acesso em: 20 de mar. de 2022

PROFISSÕES: < <https://www.anamt.org.br/portal/2018/12/12/30-dos-trabalhadores-brasileiros-sofrem-com-a-sindrome-de-burnout/#:~:text=Algumas%20profiss%C3%B5es%2C%20como%20%C3%A9%20o,com%20a%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout>> Acesso em: 20 de mar. de 2022

RH: < <https://blog.impulseup.com/>> Acesso em: 14 de set de 2022

RH: < <https://people.starsoft.com.br/sindrome-de-burnout-como-o-rh-pode-ajudar/>> Acesso em: 14 de set de 2022

RH:< <https://www.gupy.io/blog/recursos-humanos>> Acesso em: 13 de set de 2022

SANTOS: <https://guiadafarmacia.com.br/numero-de-casos-de-sindrome-de-burnout-explode-na-pandemia/#:~:text=Marcelo%20Santos%20pontua%20que%20%E2%80%9Ca,de mandando%20aten%C3%A7%C3%A3o%2C%20cobran%C3%A7a%20dos%20chefes>> Acesso em: 15 de mar. de 2022

SÉCULO 21: < <https://centralpsicologia.com.br/blog/burnout-nos-dias-atuais>> Acesso em: 11 de fev. de 2022

TECNOBLOG.: <<https://tecnoblog.net/>>. Acesso em: 05 de jun. de 2022