



FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA “Ministro Ralph Biasi”

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO EMPRESARIAL

MARIA TINELLI TROCHINI

THAYNA VAZ GOISSIS

O Impacto da Síndrome de *Burnout* nas Relações Interpessoais e Empresariais

Americana
Novembro de 2023

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA

MINISTRO RALPH BIASI

TECNOLOGIA EM GESTÃO EMPRESARIAL

MARIA TINELLI TROCHINI

THAYNA VAZ GOISSIS

**O Impacto da Síndrome de Burnout nas Relações Interpessoais e
Empresariais**

Trabalho de Conclusão de Curso desenvolvido em cumprimento à exigência curricular do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial, sob a orientação da Profa. Dra. Maria Camila Bedin Polli.

Área de concentração: Gestão de Pessoas

Americana
Novembro de 2023

MARIA TINELLI TRONCHINI

THAYNÁ VAZ GOISSIS

O Impacto da Síndrome de Burnout nas Relações Interpessoais e Empresariais

Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial pelo Centro Paula Souza – FATEC Faculdade de Tecnologia de Americana Ministro Ralph Biasi.
Área de concentração: Comportamento Organizacional.

Americana, 7 de dezembro de 2023

Banca Examinadora:



Dra. Maria Camila Bedin Polli (Presidente)
Doutora
Fatec Americana Ministro Ralph Biasi



Esp. José William Pinto Gomes
Especialista
Fatec Americana Ministro Ralph Biasi



Ma. Paula da Fontes Sanches
Mestra
Fatec Americana Ministro Ralph Biasi

TRONCHINI, Maria Tinelli

O Impacto da Síndrome de Burnout nas Relações Interpessoais e Empresariais. / Maria Tinelli Tronchini, Thayná Vaz Goissis – Americana, 2023.

62f.

Monografia (Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial) - - Faculdade de Tecnologia de Americana Ministro Ralph Biasi – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza

Orientadora: Profa. Dra. Maria Camila Bedin Polli

1. Análise de dados 2. Administração de empresas 3. Psicologia aplicada à administração. I. TRONCHINI, Maria Tinelli, II. GOISSIS, Thayná Vaz III. BEDIN POLLI, Maria Camila IV. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – Faculdade de Tecnologia de Americana Ministro Ralph Biasi

CDU: 681516

658

159.9:658

Elaborada pelo autor por meio de sistema automático gerador de ficha catalográfica da Fatec de Americana Ministro Ralph Biasi.

Dedicamos este trabalho a todas as pessoas que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste projeto acadêmico. Gratidão em especial à nossa família, por seu apoio incondicional, paciência e amor, que foram fundamentais durante toda a jornada.

AGRADECIMENTOS

Expressamos nossa profunda gratidão aos professores Maria Camila Bedin Polli e José William Pinto Gomes por sua orientação excepcional, parceria e amizade, além de sua dedicação incansável ao longo deste processo, que foram fundamentais para o sucesso de nosso trabalho de pesquisa.

“A menos que modifiquemos a nossa maneira de pensar, não seremos capazes de resolver os problemas causados pela forma como nos acostumamos a ver o mundo”. (Albert Einstein)

RESUMO

Atualmente, a Síndrome de *Burnout* é um problema crescente nas organizações e consequente a exposição a prolongados níveis de estresse no ambiente de trabalho, afetando significativamente, a saúde e o bem-estar dos colaboradores. O estudo tem como objetivo compreender o conhecimento e as percepções referentes às causas, sintomas e aos impactos do *burnout* nas saúdes física e mental, na qualidade de vida, na produtividade e nas organizações. Esta pesquisa contextualiza a importância da cultura organizacional na prevenção do *burnout*, destacando sua influência na promoção de um equilíbrio saudável entre trabalho e vida pessoal, enfatizando estratégias como flexibilidade de horários, diversidade, recrutamento adequado e gestão de desempenho. A metodologia adotada incluiu uma revisão bibliográfica, e uma pesquisa de campo qualitativa com uma amostra diversificada de mulheres, abrangendo diferentes aspectos socioeconômicos, como idade, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho e renda, para uma compreensão abrangente do impacto do *burnout*. A análise dos dados revelou que, a maioria das participantes possuía um conhecimento moderado sobre a síndrome, destacando sintomas e causas relacionadas ao *burnout*. Houve uma percepção generalizada sobre sua relevância como um problema significativo de saúde, sendo considerado subestimado, mas com impactos elevados na vida e na produtividade das pessoas. A pesquisa também revelou uma insatisfação quanto ao fornecimento de recursos adequados para sua prevenção e tratamento por parte das instituições acadêmicas e dos empregadores, apontando para a necessidade de melhorias nessa área. A diversidade de resultados reflete diferentes níveis de conscientização e compreensão do *burnout* entre as participantes, destacando a importância de programas educacionais e de conscientização para lidar com essa síndrome no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*. Estresse. Cultura Organizacional.

ABSTRACT

Currently, *Burnout Syndrome* is a growing problem within organizations, stemming from prolonged exposure to high levels of stress in the work environment, significantly affecting the health and well-being of employees. This study aims to comprehend the knowledge and perceptions concerning the causes, symptoms, and impacts of *burnout* on physical and mental health, quality of life, productivity, and organizations. The research contextualizes the importance of the organizational culture in preventing *burnout*, emphasizing its influence on promoting a healthy balance between work and personal life. It underscores strategies such as flexible scheduling, diversity, appropriate recruitment, and performance management. The methodology adopted included a literature review and qualitative field research with a diverse sample of women, encompassing various socio-economic aspects such as age, marital status, education, work experience, and income, for a comprehensive understanding of the impact of *burnout*. Data analysis revealed that the majority of participants had a moderate understanding of the syndrome, highlighting symptoms and *burnout*-related causes. There was a widespread perception regarding the relevance of *burnout* as a significant health issue, considered underestimated but with substantial impacts on people's lives and productivity. The research also unveiled dissatisfaction regarding the insufficient provision of adequate resources for *burnout* prevention and treatment by academic institutions and employers, indicating the need for improvements in this area. The diversity of results reflects varying levels of awareness and understanding of *burnout* among participants, emphasizing the importance of educational programs and awareness initiatives to address this syndrome in the workplace.

Keywords: Burnout Syndrome. Stress. Organizational Culture.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Programas e políticas adotados por algumas empresas.	28
Figura 2 - Cálculo feito pela Calculadora Amostral.....	34
Figura 3 - Cartograma da região de pesquisa.	35
Figura 4 - Legenda do cartograma gerado pelo sistema SIDRA do IBGE.	35

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 5 - Situação da população feminina quanto ao trabalho.....	36
Gráfico 6 - Comparação entre mulheres e homens quanto ao trabalho.....	36
Gráfico 7 - Faixa etária das mulheres entrevistadas.	37
Gráfico 8 - Estado civil das mulheres entrevistadas.	38
Gráfico 9 - Grau de escolaridade das mulheres entrevistadas.	39
Gráfico 10 - Tempo de trabalho das mulheres entrevistadas.....	40
Gráfico 11 - Renda mensal das mulheres entrevistadas.	41
Gráfico 12 - Conhecimento sobre a Síndrome de <i>Burnout</i>	43
Gráfico 13 - Entendimento sobre os sintomas e causas da Síndrome de <i>Burnout</i>	44
Gráfico 14 - Relevância do problema atual que pode ser a Síndrome de <i>Burnout</i>	45
Gráfico 15 - Síndrome de <i>Burnout</i> subestimada como problema de saúde.....	46
Gráfico 16 - Fatores responsáveis por desencadear a Síndrome de <i>Burnout</i>	46
Gráfico 17 - Sintomas associados a Síndrome de <i>Burnout</i>	47
Gráfico 18 - Nível de impacto causado pela Síndrome de <i>Burnout</i> , na vida de uma pessoa. .	48
Gráfico 19 - Impactos gerados pela Síndrome de <i>Burnout</i>	48
Gráfico 20 - Impacto da Síndrome de <i>Burnout</i> na produtividade de uma pessoa.	49
Gráfico 21 - Fornecimento de recursos adequados para prevenção e/ou tratamento.	50
Gráfico 22 - Estratégias mais eficazes na prevenção e gerenciamento da Síndrome.	50

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
CAPÍTULO I.....	12
1 História.....	12
1.1 Revolução Industrial e o Surgimento do <i>Burnout</i>	12
1.2 Pós Guerra e <i>Boom</i> Econômico (1950-1960).	13
1.3 Movimentos Sociais e Alteração de Percepção (décadas de 1960 a 1970).	13
1.4 O Termo <i>Burnout</i>	14
1.5 Reconhecimento pela OMS.	15
1.6 Atualidade.	15
CAPÍTULO II.....	17
2 Fundamentação Teórica.....	17
2.1 Saúde mental.	17
2.2 Estresse.	17
2.3 Causas e sintomas da síndrome de <i>burnout</i>	19
2.4 Impactos da Síndrome de <i>Burnout</i>	25
2.5 Prevenção e Gerenciamento.....	26
2.6 Mudança organizacional.	30
CAPÍTULO III.....	32
3 Análise e Discussão dos Dados.....	32
3.1 Metodologia.	32
3.2 Local da pesquisa.	34
3.3 Público-alvo.	37
3.3.1 Faixa etária.	37
3.3.2 Estado civil.	38
3.3.3 Grau de escolaridade.	38
3.3.4 Tempo de trabalho.	39
3.3.5 Renda mensal.....	40
3.4 Análise da pesquisa.....	41

3.4.1	Conhecimento sobre a Síndrome de <i>Burnout</i>	42
3.4.2	Entendimento sobre os sintomas e causas da Síndrome de <i>Burnout</i>	43
3.4.3	Relevância do problema atual que pode ser a Síndrome de <i>Burnout</i>	44
3.4.4	Síndrome de <i>Burnout</i> subestimada como problema de saúde.....	45
3.4.5	Fatores responsáveis por desencadear a Síndrome de <i>Burnout</i>	46
3.4.6	Sintomas associados a Síndrome de <i>Burnout</i>	47
3.4.7	Nível de impacto causado pela Síndrome de <i>Burnout</i> , na vida de uma pessoa..	47
3.4.8	Os impactos gerados pela Síndrome de <i>Burnout</i>	48
3.4.9	Impacto da Síndrome de <i>Burnout</i> na produtividade de uma pessoa.....	49
3.4.10	Fornecimento de recursos adequados para prevenção e/ou tratamento.....	49
3.4.11	Estratégias mais eficazes na prevenção e gerenciamento.....	50
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
	REFERÊNCIAS	52
	APÊNDICE	54
	Apêndice 1 – Questionário para elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso.....	54

INTRODUÇÃO

No cenário empresarial globalizado e tecnológico em que vivemos, a busca por produtividade, inovação e resultados é cada vez maior. Imbuídos nessa ciranda, o nível de estresse dos colaboradores tem crescido de forma exponencial, o que dificulta a busca pelo equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

Essa carga excessiva resulta em um esgotamento físico e mental, cuja Organização Mundial da Saúde (OMS, 2022) denomina como Síndrome de *Burnout*, popularmente conhecida como Síndrome do Esgotamento Profissional.

A Síndrome de *Burnout* (do inglês, "burn", queimar e "out", exterior) é definida pelo Ministério da Saúde (2022) como Distúrbio Emocional com Sintomas de Exaustão Extrema. Em suma, é o estresse e o esgotamento físicos resultantes de situações de trabalho desgastantes e que demandam muita competitividade ou responsabilidade e, atualmente, um problema presente nas estatísticas das organizações.

Para alcançar altos níveis de qualidade e produtividade é necessário que os colaboradores estejam sempre motivados, executando um bom trabalho e sendo recompensados por seus resultados positivos. A qualidade de vida no ambiente laboral vem sendo utilizada como indicador para medir a satisfação de seus colaboradores, dentro do âmbito empresarial, desde os primórdios. Segundo Chiavenato (2004 p. 487), O conceito de qualidade de vida engloba vários aspectos como físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho.

De acordo com a Associação Nacional de Medicina do Trabalho (Anamt), o Brasil apresenta um cenário extremamente preocupante, sendo o segundo país com maior incidência de *burnout*, ficando atrás apenas do Japão.

Essa informação revela uma realidade alarmante no cenário brasileiro e levanta sérias questões sobre as causas subjacentes, o impacto organizacional e a necessidade de estratégias eficazes de prevenção e intervenção. No entanto, essa classificação requer uma análise mais aprofundada. É importante compreender as questões culturais envolvidas, as condições específicas de trabalho e outros fatores que podem contribuir para essa alta incidência no Brasil.

Diante da premência em encontrar caminhos possíveis para um ambiente de trabalho saudável e produtivo, este trabalho propõe-se a investigar e analisar as causas e sintomas dessa síndrome no ambiente organizacional, bem como os impactos que esse fenômeno pode gerar

tanto para as companhias quanto para os colaboradores. Além disso, pretendemos destacar algumas estratégias de prevenção e gerenciamento que podem ser adotadas para amenizar os efeitos adversos de uma carga de trabalho excessiva, bem como o importante papel que uma liderança eficaz e humana desempenha na luta contra o *burnout*, visando não apenas preservar a saúde mental dos colaboradores, mas também estimular o desempenho e a cultura organizacional.

Ao final deste estudo, espera-se que os resultados obtidos possam servir de base para a implementação de ações concretas dentro das empresas, promovendo a conscientização sobre a síndrome, visando a criação de um ambiente de trabalho que tenha como prioridade o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores.

O trabalho está organizado em três capítulos. O capítulo I, discorrerá sobre a fundamentação teórica, o capítulo II, traçará totó o percurso metodológico e o capítulo III, apresentará os resultados, a análise e a discussão dos dados.

CAPÍTULO I

História

1.1 Revolução Industrial e o Surgimento do *Burnout*

De acordo com Mokyr (1999), a exploração da mão de obra durante a Revolução Industrial foi um dos primeiros exemplos documentados de condições de trabalho que poderiam levar às exaustões física e mental.

Embora a síndrome de *burnout* tenha sido formalmente reconhecida apenas nas últimas décadas, suas raízes podem ser rastreadas até o início do Século XX. Estas origens estão intimamente ligadas aos desafios enfrentados pelos trabalhadores durante a Revolução Industrial e ao subsequente desenvolvimento do ambiente de trabalho moderno. Com isso, registrou-se uma transformação significativa na forma como a produção industrial era realizada. Essa revolução se expandiu por grande parte do mundo durante todo o século XIX e início do século XX, e a população da época presenciou profundas mudanças sociais e econômicas acontecerem. Esse período foi marcado pelo rápido crescimento industrial e urbano.

Segundo Thompson (1967) esse período marcou o surgimento de condições laborais adversas e um aumento significativo na carga de trabalho, contribuindo para o estresse ocupacional.

Isso ocorreu pois, à medida que as cidades cresciam, mais fábricas eram abertas devido à migração em massa da população aos centros urbanos e os trabalhadores, cada vez mais, enfrentavam condições de trabalho extremamente duras. As horas de labuta eram, muitas vezes, excessivas, ultrapassando 12 horas por dia, seis dias por semana. As condições dentro da fábrica eram insalubres, com exposição a produtos químicos e tóxicos e a ventilação era inadequada. A falta de regulamentações trabalhistas e de direitos dos trabalhadores levou à sua exploração, a qual, registrava longas horas de atuação sem proteção nenhuma, além de serem tratados como objetos descartáveis.

Com o tempo, essas condições começaram a afetar a saúde e o bem-estar dos colaboradores, o que prejudicou enormemente sua saúde e conseqüente qualidade de vida.

Embora o termo *burnout* não fosse amplamente reconhecido ou utilizado na época, os sintomas relacionados a esse esgotamento eram evidentes.

Neste contexto histórico, podem ser traçados paralelos entre as condições de trabalho da Revolução Industrial e as raízes do conceito moderno de *burnout*. Como sugerem Schaufeli, Leiter e Maslach (2009), a terminologia e a compreensão desta síndrome evoluíram ao longo do tempo, mas a exploração, a fadiga e as condições de trabalho adversas então observadas são semelhantes ao que hoje conhecemos como síndrome de *burnout*.

1.2 Pós Guerra e *Boom* Econômico (1950-1960)

O pós-guerra foi marcado por diversas mudanças sociais, econômicas e culturais em muitos lugares, como os Estados Unidos e a Europa Ocidental. Segundo Galbraith (1958), este foi um ciclo de elevado crescimento econômico, porém trouxe um aumento na pressão sobre os trabalhadores para atenderem às demandas da reconstrução desse período. Green (2001) ressalta que este *boom* econômico trouxe, além de uma expansão do mercado de trabalho, uma preocupação crescente com a saúde mental dos trabalhadores.

Nessa época, as economias dos países se recuperavam e prosperavam, criando uma procura cada vez maior de produtividade e alto desempenho. Essa fase de recuperação e reconstrução acabou resultando em extensas jornadas de trabalho e no aumento da pressão por produtividade, sem contar no ritmo de produção extremamente acelerado.

A cultura vigente passou a colocar o trabalho como possibilidade de ascensão, fazendo com que os trabalhadores se esforçassem cada vez mais, para conquistarem uma vida melhor.

A união da pressão constante por produtividade, o desejo de sucesso e a dificuldade de equilibrar trabalho com a vida pessoal, resultou em uma sociedade doente de estresse e esgotada, física e emocionalmente. E foi nesse contexto que os pesquisadores começaram a perceber e estudar os efeitos adversos desse padrão de trabalho intenso.

1.3 Movimentos Sociais e Alteração de Percepção (décadas de 1960 a 1970)

As décadas de 1960 e 1970 foram marcadas por diversos movimentos sociais e mudanças culturais em diferentes países ao redor do globo. Esses movimentos e mudanças foram fundamentais na evolução da percepção do *burnout* como um problema relevante que abrange três esferas, a de saúde, a social e a organizacional.

Os Estados Unidos e outros países testemunharam, na década de 1960, movimentos importantes de direitos civis e trabalhistas, que lutavam por igualdades de gênero e racial, bem como melhores condições de trabalho. À medida que estas discussões passaram a ganhar mais espaço, o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores também passaram a ser mais discutidos.

Nessa época, o movimento feminista ganhava força, desempenhando um papel essencial na discussão e na conscientização sobre questões relacionadas à igualdade de gênero no trabalho. As mulheres começaram a entrar no mercado de trabalho, mesmo enfrentando muitos desafios, como discriminação, conflitos entre trabalho e vida doméstica, o que contribuiu para a discussão sobre a pressão organizacional e seus efeitos na saúde mental.

De acordo com Friedan (1981) esses movimentos sociais, além de promoverem mudanças sociais significativas, levaram a uma maior conscientização a respeito de saúde mental e bem-estar no local de trabalho.

O conceito de qualidade de vida laboral começou a ganhar força e os trabalhadores passaram a exigir, além de salários mais justos, ambientes de trabalho mais saudáveis e equilibrados. Esse reconhecimento sobre os impactos negativos que o excesso de trabalho poderia causar, levou a busca por uma maior satisfação pessoal no ambiente corporativo e uma divisão mais justa entre tempo de trabalho e lazer.

Conforme a mudança de percepção social diante desse assunto, a psicologia e a medicina do trabalho começaram a examinar esses problemas com mais atenção e profundidade.

1.4 O Termo Burnout.

O reconhecimento formal do termo, no entanto, é mais recente e se instaura entre os anos de 1970 e 1980, momento em que a sociedade começou a notar os efeitos adversos das demandas intensivas no ambiente de trabalho em relação a saúde mental dos trabalhadores. Foi então, que o termo *burnout* apareceu pela primeira vez, nos Estados Unidos, em meados da década de 70.

O psicólogo americano Herbert J. Freudenberger desempenhou um papel importante nesse desenvolvimento. Em 1974, ele publicou um artigo intitulado "*Staff Burn-Out*," no qual descreveu, pela primeira vez, a síndrome. O autor observou que os profissionais que trabalhavam em organizações de ajuda, como clínicas de tratamento de drogas, vivenciavam um estado de esgotamento emocional e físico devido à intensidade dessas demandas e ao estresse crônico associados ao seu trabalho.

Em virtude de se observar constantemente o estresse laboral, as investigações foram sendo desenvolvidas com o intuito de se compreender o fenômeno para, então, poder aprimorar as ferramentas de avaliação e diagnósticos.

Maslach e Jackson (1981), no artigo "*The measurement of experienced burnout*", publicado no *Journal of Organizational Behavior*, apresentam uma das contribuições mais relevantes para a compreensão e medição da síndrome: a introdução do *Maslach Burnout Inventory* (MBI), uma escala comumente usada para avaliar a experiência do *burnout*.

O desenvolvimento de pesquisas sobre *burnout* foi possibilitado pela criação do MBI. De acordo com Vieira e Russo (2019), esta ferramenta contribui ativamente para a identificação de casos e seu grau de comprometimento, incidência e prevalência.

1.5 Reconhecimento pela OMS

No início de 2022, a Organização Mundial da Saúde reconheceu oficialmente o *burnout* como uma condição de saúde, na última revisão da CID-11 (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde) e definiu-o como um fenômeno resultante de estresse crônico no local de trabalho que não foi gerenciado com êxito. Esta declaração destacou a crescente importância da síndrome como um problema global de saúde no local de trabalho.

O Ministério da Saúde (2022) definiu a Síndrome de *Burnout* como um distúrbio emocional com sintomas de exaustão extrema e esgotamento físico, resultante de situações de trabalho desgastantes, que demandam muita competitividade ou responsabilidade.

1.6 Atualidade

Ao longo dos últimos anos, uma série de estudos tratam a respeito da síndrome de *burnout*, revelando novidades sobre suas causas, sintomas, impactos e estratégias de prevenção.

De acordo com Bianchi *et al.* (2020), a síndrome deveria ser considerada uma doença distinta em si. Os autores acreditam que ela engloba mais do que um conjunto de sintomas relacionados ao estresse no trabalho e abordam, portanto, a necessidade de reconhecê-la como uma entidade clínica separada. Além disso, exploraram os diagnósticos, critérios e a relação entre o *burnout* e outras condições de saúde mental, além de implicações para seu tratamento.

O estudo ressalta a importância de uma abordagem aprofundada sobre o *burnout*, destacando que ele vai além de apenas uma consequência do estresse no ambiente de trabalho.

Ao questionar se ele deve ser considerado uma entidade clínica separada, os autores apontam a complexidade desse fenômeno, levantando questões importantes sobre a maneira na qual o *burnout* é diagnosticado e seu tratamento.

Salari *et al.* (2020), avaliaram a prevalência de estresse, ansiedade e depressão, na população em geral, durante a pandemia de COVID-19 e se concluiu que, eventos de crise como esse, podem aumentar o risco da doença.

Os autores destacam, ademais, que situações excepcionais podem desencadeá-lo ou agravá-lo, uma vez que as pressões emocionais e psicológicas são acentuadas em momentos de altos níveis de estresse coletivo. Podemos observar, com essa pesquisa, a importância crítica de abordar a síndrome não apenas como um fenômeno individual, mas também, como um reflexo das condições socioambientais em que vivemos.

As investigações contemporâneas sobre o tema buscam aprimorar instrumentos de avaliação e métodos de pesquisa para ressaltarem de que forma os fatores individuais podem influenciar os fatores organizacionais, objetivando encontrar estratégias eficazes de prevenção e intervenção.

O crescente reconhecimento da síndrome se estende a discussões globais e ao desenvolvimento de políticas de saúde ocupacional em muitos países. As empresas de diversos setores investem, cada vez mais, em estratégias para promoverem a saúde mental de seus colaboradores e os governos consideram regulamentações e diretrizes para abordarem o *burnout* no ambiente organizacional.

De acordo com a Associação Nacional de Medicina do Trabalho (Anamt), a síndrome de *burnout* afeta cerca de 30% dos trabalhadores brasileiros.

Empresas brasileiras têm adotado medidas de prevenção e gerenciamento do estresse ocupacional, como programas de apoio psicológico, flexibilidade no horário de trabalho e a promoção de ambientes mais saudáveis.

O governo brasileiro tem avaliado e considerado políticas e regulamentações específicas para combater o *burnout*, e discussões sobre a inclusão do tema nas normas trabalhistas estão acontecendo cada vez mais. O Brasil, assim como outros países, ainda está em evolução na compreensão e na abordagem do *burnout*, buscando estratégias para garantir ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos.

CAPÍTULO II

Fundamentação Teórica

2.1 Saúde mental

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (2022), saúde mental é um estado de bem-estar no qual o indivíduo é capaz de usar suas próprias habilidades, recuperar-se do estresse rotineiro, ser produtivo e contribuir com a sua comunidade.

Os estados emocional, psicológico e social de um indivíduo são tão importantes quanto sua saúde física, pois afetam diretamente, a qualidade de vida das pessoas.

Assim, ter uma boa saúde mental não significa apenas a ausência de doenças ou transtornos mentais, mas também, a presença de aspectos como autoestima, resiliência, autoconhecimento e habilidades sociais.

A saúde mental dos colaboradores está intimamente ligada ao sucesso e à eficácia de uma organização. Colaboradores com boa saúde mental tendem a ser mais engajados, criativos e produtivos, contribuindo de forma significativa para o crescimento da empresa.

2.2 Estresse

Cada vez mais, o estresse é uma realidade com a qual a maioria dos trabalhadores precisam lidar em suas vidas profissionais.

Para Chiavenato (2010, p. 391),

O estresse é uma decorrência da interação entre o indivíduo e o ambiente, uma resposta adaptativa mediada pelas diferenças individuais e/ou processos psicológicos e que é consequência de alguma ação externa (ambiente) ou evento que traz excessivas demandas psicológicas ou físicas sobre uma pessoa.

O autor destaca a interação entre o indivíduo e o ambiente como um ponto crucial na compreensão do estresse.

Robbins (2007 p. 438), define o estresse como “uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto”.

A definição de Robbins ressalta a natureza dinâmica do estresse e como a percepção do resultado é subjetiva, podendo variar de pessoa para pessoa.

O Ministério da Saúde (Brasil, 2022) o define como uma resposta natural do organismo a situações de pressão, desafio, perigo ou demandas física e emocional e assevera que ele é uma reação fisiológica e psicológica na qual o organismo libera hormônios, como o cortisol e a adrenalina, que desencadeiam uma série de alterações, quais sejam, o aumento da frequência cardíaca, a respiração acelerada, a tensão muscular, a dilatação das pupilas e o aumento da vigilância e do estado de alerta.

Contudo, para Castro (2018) o estresse não deve ser definido apenas como a resposta biológica do organismo, pois também engloba questões psicológicas que devem ser levadas em consideração nas respostas emocionais e comportamentais aos agentes estressores.

O autor define o termo estresse como mudanças psicofisiológicas que se produzem no organismo em resposta a uma situação desagradável ou adversa. Castro (2018, p. 243). Dessa forma, considera não apenas as questões fisiológicas que explicam o estresse, mas também as questões psicológicas mais complexas que envolvem as questões pessoais e ambientais que impactam no desenvolvimento do estresse como patologia.

De acordo com o Ministério da Saúde (Brasil, 2022), o estresse pode ser classificado de duas formas: como agudo, quando mais curto e intenso, normalmente desencadeado por situações traumáticas, porém passageiras; e crônico, o qual afeta a maioria das pessoas, sendo denominado algo rotineiro.

Compreender as fases, o desenvolvimento, as causas e as consequências do estresse é fundamental para que ele possa ser prevenido e tratado de maneira adequada.

O estresse pode evoluir em três fases: a fase de alerta, que é a primeira e ocorre quando se está em contato com o agente causador. Nesse primeiro momento, os sintomas podem incluir, dor no estômago, tensão e dores musculares, mãos e/ou pés frios, suor, boca seca, aperto na mandíbula/ranger os dentes, diarreia, insônia, batimentos cardíacos acelerados, agitação, aumento de pressão e respiração ofegante. A segunda fase, que é a da resistência, o organismo tenta se adaptar ou eliminar o problema, buscando um equilíbrio. Neste momento pode-se apresentar problemas de memória, mal-estar generalizado, formigamento nas extremidades, sensação de desgaste físico constante, mudança no apetite, problemas de pele, hipertensão arterial, cansaço, gastrite, tontura, sensibilidade emotiva, obsessão com o agente estressor,

irritabilidade e diminuição da libido. A terceira e última fase, é a da exaustão. Aqui a saúde já está mais comprometida e começam a surgir doenças como, diarreias frequentes, impotência sexual, insônia, tiques nervosos, hipertensão arterial, problemas de pele prolongados, mudança extrema de apetite, batimentos cardíacos acelerados, tontura frequente, úlcera, impossibilidade de trabalhar, pesadelos, apatia, exaustões física e mental, irritabilidade constante, angústia, hipersensibilidade emotiva, perda do senso de humor, ansiedade e depressão.

Robbins (2007) e Chiavenato (2010) identificam três categorias de estresse em potencial: os fatores ambientais, os organizacionais e os individuais. Os primeiros são condições externas que podem ter um impacto significativo nos níveis de estresse no local de trabalho. As incertezas econômicas, como as recessões e as flutuações do mercado de trabalho, as mudanças políticas e as regulamentações governamentais podem levantar preocupações referentes à segurança do emprego.

Além disso, as rápidas mudanças tecnológicas podem pressionar os funcionários a se adaptarem às novas ferramentas e os novos sistemas.

Fatores individuais concentram-se nas características pessoais dos indivíduos que influenciam na sua resposta ao estresse. Questões familiares, como conflitos ou preocupações com parentes doentes, podem refletir no ambiente laboral.

A motivação e a satisfação dos funcionários são elementos críticos que incidem tanto no desempenho quanto em seu comprometimento com a organização. Entender as necessidades e aspirações individuais dos colaboradores é essencial para a gestão dos recursos humanos. A personalidade desempenha um papel importante pois, pessoas com baixa tolerância ao estresse são mais propensas a problemas relacionados a essa condição.

Segundo o Ministério da Saúde (Brasil, 2018), os agentes estressores no ambiente laboral podem causar o aparecimento de doenças psicossomáticas, assim como outros sintomas e sinais de desequilíbrios e outros distúrbios comportamento.

2.3 Causas e sintomas da síndrome de *burnout*

A síndrome de *burnout* é reconhecida como um grave problema de saúde mental e o estresse crônico é considerado um dos principais fatores propulsores dessa síndrome, que se manifesta, principalmente, em pessoas que desempenham atividades de elevada demanda emocional. Além disso, ele está se tornando um tema de grande relevância no âmbito da gestão empresarial contemporânea.

Para Trigo *et al.*, (2007, p. 225) a palavra *burnout* pode ser definida como aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia. De acordo com Cândido e Souza (2017, p.2) pode-se dizer que o indivíduo chegou ao seu limite, e sente-se esgotado física e emocionalmente.

Ambos os autores evidenciam a síndrome como alto nível de estresse, o qual está diretamente ligado ao ambiente de trabalho onde os indivíduos estão inseridos e que tem impacto negativo tanto em aspectos físicos, quanto emocionais. Além disso, evidenciam a exaustão extrema, utilizando como metáfora para descrever este estado, a falta de energia.

Maslach & Leiter (1997, p.18) destacam que o *burnout* não é um problema propriamente das pessoas, mas sim, do ambiente social em que elas trabalham. Quando o ambiente laboral não reconhece o lado humano envolvido nesse espaço, o risco de se acometer da síndrome é maior. Cândido e Souza (2017, p. 5) ressaltam que a legislação brasileira relaciona o *burnout* ao auxílio-doença ao trabalhador como uma condição causada no ou pelo ambiente de trabalho ou doença ocupacional.

A ênfase no ambiente social como uma influência crucial destaca a importância de abordar a cultura organizacional e as políticas de trabalho na prevenção do *burnout*.

Neste capítulo investigamos as principais causas e sintomas desta condição, explorando sua relação com o estresse e seus danos tanto para a saúde mental quanto para a qualidade de vida dos colaboradores e o impacto disso tudo nas organizações.

Ambientes de trabalho com carga de trabalho excessiva, alta competitividade, chefias autoritárias, falta de comunicação assertiva e altos níveis de pressão por produtividade podem contribuir para o desgaste emocional dos trabalhadores, deixando-os mais suscetíveis a desenvolverem doenças laborais, como por exemplo, a síndrome de *burnout*.

A relação entre satisfação no trabalho e saúde mental é evidenciada por estudos, como o de O'Driscoll e Beehr (2000) que destacam que existe uma conexão significativa entre satisfação no trabalho e saúde mental, já que a insatisfação está relacionada à incerteza, aos conflitos de papéis e às pressões nesse ambiente.

A incerteza gera ansiedade, conflitos de papéis induzem confusão, e pressões exageradas resultam em estresse crônico. Esses elementos, quando persistentes, podem desencadear ou agravar problemas de saúde mental, incluindo ansiedade e depressão.

A falta de satisfação no trabalho não apenas compromete o bem-estar emocional dos colaboradores, mas também pode impactar negativamente o desempenho profissional e a dinâmica organizacional. Assim, a promoção da satisfação no trabalho torna-se uma estratégia

vital para cultivar ambientes de trabalho saudáveis, contribuindo para o equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Dejours (1987) observa o papel do medo nas diferentes situações de trabalho e levanta a questão de como a exploração do sofrimento pode afetar a saúde dos trabalhadores.

Um caso que exemplifica essa exploração do sofrimento e que é descrito pelo autor, é o caso das telefonistas francesas, as quais conseguiam realizar dez ligações por minuto, mas para obter esse resultado, trabalhavam no seu limite, gerando desconforto, mal-estar e exaustão. Caso solicitassem que elas fizessem quinze ligações por minuto ao invés de dez, elas conseguiam chegar a 13. E, desde então, passou-se a perceber que sintomas psicossomáticos começavam a aparecer e elas chegavam em casa extremamente irritadas.

Concluiu-se, portanto, por meio desse estudo, que se for dada ao trabalhador uma demanda superior ao que um indivíduo consegue entregar, ele passa a ficar agressivo, porém, por não poder externalizar essa agressividade, por medo de ser demitido, acaba voltando esse sentimento de raiva para si, aderindo um cotidiano de trabalho cruel e se forçando a produzir ainda mais.

Fato semelhante acontece em relação à carga horária. As pessoas não são obrigadas a chegarem mais cedo ou irem embora mais tarde, porém sabem que ganham “pontos” se o fizerem. Assim, o medo de serem substituídos por outro que esteja disposto a fazê-lo, faz com que as pessoas se sobrecarreguem, prejudicando seu sono, seu tempo livre e sua qualidade de vida.

A obra de Dejours (1987), destaca a relação entre organização do trabalho e saúde mental. O autor explora os mecanismos de defesa utilizados pelos trabalhadores para lidarem com o sofrimento imposto pelo trabalho, mostrando como esse sofrimento é, muitas vezes, absorvido pelas empresas em prol da produtividade.

Um dos mecanismos de defesa abordados pelo autor é a falta de capacidade do indivíduo em buscar satisfação pessoal. A esse respeito ele comenta que a pessoa que está passando por uma situação como essa chega em casa após o expediente e almeja somente se “desligar” para se recompor psicologicamente. Para tanto, ela escolhe, por exemplo, ficar apenas em frente a tv ou navegando nas redes sociais, isolando-se socialmente, perdendo a capacidade de brincar com os filhos e, muitas vezes, se voltando ao álcool e a remédios para dormir.

O autor oferece uma visão sobre o impacto psicológico do ambiente de trabalho, destacando o papel do medo e a exploração do sofrimento na saúde mental dos trabalhadores. O exemplo das telefonistas francesas ilustra, vividamente, como a imposição de demandas excessivas é prejudicial para a saúde mental.

A falta de capacidade de buscar satisfação pessoal é ressaltada como um desses mecanismos, evidenciando como "fugas" pós-expediente, o uso de álcool e medicamentos, o que pode oferecer uma falsa sensação de alívio, contribuindo para o agravamento do esgotamento.

Ele também aborda a relação entre a organização do trabalho e a saúde mental, explorando os mecanismos de defesa utilizados pelos trabalhadores. Essa análise destaca a necessidade urgente de abordar as condições de trabalho e promover ambientes que priorizem o bem-estar dos funcionários, reconhecendo a interconexão entre saúde mental, satisfação no trabalho e qualidade de vida.

A pesquisa de Silva *et al.* (2019), sugere que a micro gestão também pode ser um fator que afeta, negativamente, a qualidade do trabalho, uma vez que esse é um estilo de gestão no qual o líder controla todos os detalhes do trabalho de sua equipe, estando envolvido nas etapas do processo, prejudicando a autonomia e a individualidade de seus colaboradores.

A pressão de ser, constantemente, observado contribui para que o funcionário desenvolva estresse crônico, o que pode gerar uma sensação de que não existe uma relação de confiança da parte da liderança, resultando em um sentimento de desvalorização e contribuindo para o desgaste emocional, um componente chave do *burnout*.

No estudo realizado por O'Driscoll & Beehr (2000), a disponibilidade de recursos para o desenvolvimento laboral foi um dos fatores verificados como determinantes da satisfação no trabalho. Em contrapartida, a ausência de recursos, seja de equipamento e/ou de formação, pode levar à frustração e ao aumento da carga de trabalho. A falta de apoio emocional e social no ambiente corporativo, também é uma fonte significativa de estresse.

A presença de recursos adequados, sejam eles equipamentos ou treinamento, emerge como um fator determinante positivo, contribuindo para a eficiência e a realização profissional. Em contrapartida, a escassez de recursos pode resultar em frustração e no aumento da carga de trabalho, criando um ambiente propenso a desafios e obstáculos.

A ausência de apoio emocional e social no ambiente de trabalho é identificada como uma fonte significativa de estresse, pois faz com que os funcionários se sintam perdidos e sobrecarregados emocionalmente. Esse entendimento ressalta a necessidade de estratégias organizacionais que garantam recursos adequados e cultivem uma cultura de apoio.

Robbins (2010) afirma que conflitos não resolvidos podem levar ao estresse crônico. A persistência desses conflitos não apenas contribui para a tensão emocional contínua, mas também pode induzir os funcionários a adotarem uma postura despersonalizada em relação aos colegas como uma estratégia de autopreservação.

A compreensão dessas dinâmicas ressalta a importância da resolução eficaz de conflitos no local de trabalho como uma medida preventiva para mitigar o estresse e promover um ambiente mais saudável e produtivo.

De acordo com Carvalho (2019), a síndrome de *burnout*, tem sintomas relacionados a fatores fisiológicos que incluem, dores musculares, dores nos sistemas digestivo e nervoso e, até mesmo, disfunções sexuais, emocionais, quais sejam, depressão, ansiedade, problemas de autoestima, comportamentais e distanciamento social.

Os sintomas físicos refletem a conexão existente entre o estado mental e o bem-estar físico. Além disso, os impactos emocionais, como depressão, ansiedade e problemas de autoestima, demonstram a dimensão psicológica significativa da síndrome. O distanciamento social e comportamental evidencia como o *burnout* pode afetar não apenas a saúde individual, mas também as interações sociais e o funcionamento cotidiano.

Urbani *et al.*, (2019) ressalta a relação entre o estresse e DTM (disfunção temporomandibular), bruxismo, dor crônica, depressão, distúrbio do sono, problemas psiquiátricos e ansiedade. A DTM pode ser originada do estresse, apresentando sintomas variados, desde estalidos na articulação até dores orofaciais incapacitantes. Essa disfunção é outro exemplo claro de como o estresse pode se manifestar fisicamente. O bruxismo, a moagem involuntária dos dentes, muitas vezes relacionada ao estresse, também demonstra a maneira pela qual o corpo reage a pressões emocionais.

Em seus estudos, Maslach (1978) define que a Síndrome de *Burnout*, compreende um conjunto de sintomas principais: a exaustão emocional, a despersonalização e a diminuição da realização pessoal.

Segundo Carvalho (2019), a exaustão emocional possui sintomas como perda de energia, esgotamentos físico e mental e uma sensação de ter chegado ao limite. O indivíduo fica incapacitado e esses sintomas relacionam-se com sintomas de depressão, como por exemplo, falta de vontade e iniciativa, incapacidade de encontrar satisfação pessoal e prazer e a falta de motivação ou entusiasmo. Além disso, outro sintoma é a despersonalização que consiste em não se reconhecer naquilo que faz e viver o trabalho como algo alheio e automático.

A despersonalização refere-se a uma alteração na percepção da própria identidade, na qual a pessoa pode sentir-se desconectada ou separada de si mesma. Isso pode envolver uma sensação de estranheza em relação ao próprio corpo, pensamentos e emoções. Na despersonalização, o indivíduo pode se perceber como se estivesse observando suas próprias ações de uma perspectiva externa.

A despersonalização se relaciona com a dissociação, que é um mecanismo de enfrentamento comum em resposta a situações extremas de estresse, trauma ou sobrecarga emocional. Como ocorre no estudo de Dejours, as “fugas” pós expediente citadas por ele, são uma forma de dissociação, que consiste em uma desconexão mais ampla entre pensamentos, memórias, identidade ou até mesmo percepção do ambiente, que pode envolver uma sensação de "desligamento" da realidade.

De acordo com Chaves e Shimizu (2018), distúrbios do sono como insônia, sonolência diurna e má qualidade do sono são sintomas de *burnout*. Eles demonstram como a qualidade do sono está ligada a saúde mental e ao estresse. As preocupações e aflições diárias, influenciam diretamente na nossa capacidade de desligar e relaxar.

O estresse desencadeia em nosso sistema nervoso a produção de hormônios como o cortisol e a adrenalina, deixando o corpo em estado de alerta e prontidão, o que é o oposto do relaxamento necessário para dormir.

A ansiedade também atrapalha nesse momento, gerando pensamentos intrusivos. O estresse gera mudança de padrão de respiração, dificultando o relaxamento, gera tensão muscular, que pode causar desconforto físico e tornar difícil encontrar uma posição confortável na cama e pode desencadear pesadelos, que interrompem o sono. Além de diminuir a produção de melatonina, hormônio chave para o sono.

Lima *et al.* (2018), ressalta que mulheres têm mais problemas para conciliar o trabalho e a rotina familiar, ficando mais sobrecarregadas e propensas a desenvolverem a síndrome.

A divisão desigual de responsabilidades domésticas e o cuidado com os filhos podem levar as mulheres a uma dupla jornada, na qual precisam equilibrar as expectativas profissionais com as demandas da vida familiar. Isso resulta em uma sobrecarga de trabalho, aumentando os níveis de estresse e, como aponta o estudo, pode contribuir para o desenvolvimento da síndrome de *burnout*.

É fundamental reconhecer a importância de promover uma distribuição mais equitativa das responsabilidades familiares e de encorajar uma cultura de apoio mútuo entre casais.

Cândido e Souza (2017) apontam sintomas como estafa, problemas cardíacos, pressão alta, abuso de álcool ou drogas, alergias, falta de apetite sexual, apatia e fadiga constante.

A estafa, caracterizada por um esgotamento profundo, destaca a exaustão física e mental enfrentada por aqueles afetados pela síndrome. Os problemas cardíacos e a pressão alta sinalizam a possível implicação do *burnout* no sistema cardiovascular, indicando o alcance abrangente dos efeitos adversos na saúde física.

A presença de alergias como um sintoma sugere a complexa interação entre o estresse e o sistema imunológico, indicando que o *burnout* pode ter ramificações além dos aspectos psicológicos, afetando a resposta do corpo a desafios ambientais.

A falta de apetite sexual reflete a interferência do *burnout* nas esferas íntimas da vida, afetando não apenas o bem-estar físico, mas também o relacionamento interpessoal. A apatia, caracterizada pela falta de interesse ou entusiasmo, e a fadiga constante evidenciam a natureza debilitante do *burnout*, afetando não apenas o desempenho no trabalho, mas permeando todos os aspectos da vida cotidiana.

Compreender esses fatores é, portanto, primordial para que as empresas tomem medidas preventivas e criem um ambiente de trabalho saudável e que promova o bem-estar e a produtividade dos funcionários.

2.4 Impactos da Síndrome de *Burnout*

A Organização Mundial da Saúde (1998) define qualidade de vida como a percepção que um indivíduo tem sobre a sua posição na vida, dentro do contexto dos sistemas de cultura e valores nos quais está inserido e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.

Para compreendermos melhor os impactos do *burnout*, exploraremos os diferentes aspectos e dimensões da qualidade de vida, que envolvem a saúde física, na qual fatores como doenças crônicas, estilo de vida, atividade física e alimentação afetam essa dimensão e influenciam a qualidade de vida, e saúde mental e emocional, que se referem ao bem-estar psicológico e ao equilíbrio emocional, ligados a questões como estresse, ansiedade e depressão.

Outro aspecto que impacta na qualidade de vida é o social, que diz respeito às relações interpessoais, à rede de suporte e à participação do indivíduo em sua comunidade, problemas nesse aspecto podem incluir isolamento, sentimento de solidão e a qualidade das interações.

O aspecto financeiro também deve ser levado em conta, ele engloba o padrão de vida, a estabilidade financeira, o acesso a recursos e oportunidades. O emprego, a renda e o acesso a serviços financeiros têm impacto significativo nessa dimensão.

A dimensão ambiental, que se relaciona com o ambiente no qual o indivíduo está inserido, fatores como poluição, exposição a riscos, acesso a espaços verdes, qualidade do ar e água também é relevante para a qualidade de vida.

O aspecto cultural e de lazer, inclui o acesso a atividades culturais, educação, lazer e entretenimento. Compreender e avaliar essas dimensões é fundamental para desenvolver

estratégias eficazes de melhoria da qualidade de vida e promover o bem-estar geral dos indivíduos.

O *burnout* e seus sintomas impactam diretamente na qualidade de vida do funcionário. Segundo a Organização Mundial da Saúde (2011) a ansiedade causada pelo estresse pode configurar-se em quadros de agitação, preocupação ou angústia, fobias, transtorno obsessivo-compulsivo e ataques de pânico. Depressão, por sua vez, é definida pela OMS (2018) como um distúrbio de saúde mental caracterizado pela tristeza persistente e pela falta de interesse ou prazer em atividades anteriormente gratificantes e agradáveis. Essas são condições debilitantes que podem afetar a capacidade do trabalhador de atender às demandas do trabalho, gerando sentimentos de desesperança, isolamento social e infelicidade geral, o que impacta, significativamente, em sua qualidade de vida.

Devido à fadiga e ao desânimo causados pelo esgotamento, os trabalhadores podem perder o interesse nas atividades sociais e nos *hobbies* que antes desfrutavam. Os relacionamentos conjugais também podem ser afetados. A falta de energia e o comprometimento com o parceiro, bem como possíveis conflitos relacionados ao estresse no trabalho, podem criar tensão no casamento e, em casos extremos, até mesmo levar a separações, além de afetar as crianças ou outros possíveis dependentes, caso haja algum. Quando a pessoa afetada percebe que isso está impactando negativamente os seus relacionamentos, podem experimentar profundo sentimento de culpa e ansiedade, tornando o seu sofrimento ainda maior.

2.5 Prevenção e Gerenciamento

Robbins (2009 p.375) define como cultura organizacional o que se refere a um sistema de valores compartilhado pelos membros que diferencia uma organização das demais. A cultura organizacional desempenha um papel muito importante na prevenção e gerenciamento do *burnout*, pois estabelece normas, práticas e valores no ambiente de trabalho.

É essencial que essa cultura promova o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, além de estimular um ambiente saudável com comunicação efetiva e relações positivas entre funcionários e liderança.

Para Robbins (2009 p.24) o comportamento organizacional aplica o conhecimento obtido sobre as pessoas, os grupos e o efeito da estrutura sobre o comportamento, para fazer com que as organizações trabalhem mais eficazmente.

Ao compreender esse campo de estudo, é possível compreender como diferentes estilos de liderança afetam o comportamento das equipes. Utilizar teorias de motivação para criar

ambientes de trabalho nos quais os funcionários se sintam engajados e satisfeitos, entender como o comportamento individual e em grupo pode levar a conflitos e utilizar esse conhecimento para gerenciar conflitos de maneira construtiva, reduzindo o estresse no ambiente de trabalho, utilizar o conhecimento sobre o desenvolvimento profissional e a aprendizagem para criar oportunidades de crescimento e desenvolvimento para os funcionários.

Ao aplicar esse conhecimento de maneira eficaz, as organizações podem criar ambientes de trabalho mais saudáveis, eficazes e produtivos, prevenindo assim o *burnout* e promovendo o bem-estar dos funcionários, além de se proteger dos impactos negativos que essa patologia poderia causar na própria organização.

Segundo Robbins (2009), uma série de fatores influenciam na dificuldade existente entre os trabalhadores de encontrarem um equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Entre elas estão a globalização, que acaba unindo o horário de trabalho de pessoas de diversos fusos horários em organizações globais, a tecnologia de comunicação, a qual permite que os funcionários façam seu trabalho em qualquer horário e de qualquer lugar, e a exigência das próprias empresas de uma carga horaria maior.

Robbins (2009) destaca que os conflitos entre vida pessoal e profissional começaram a ser mais notados na década de 80, quando as mulheres, com filhos, começaram a fazer mais parte do mercado de trabalho.

O autor (p.430) ressalta que, foi em resposta a isso que as empresas passaram a introduzir programas como creche no local de trabalho, acampamentos, horários flexíveis, emprego compartilhado, abonos para comparecimento na escola dos filhos, telecommutação e empregos de meio período. Entretanto, com o tempo, as empresas começaram a perceber que todos os seus funcionários, independentemente do gênero, enfrentavam dificuldades em manter um equilíbrio saudável entre vida pessoal e profissional.

Diante desse cenário, as companhias passaram a implementar iniciativas para resolverem esses conflitos. Robbins (2009) cita como exemplo, a rede varejista Eddie Bauer, na qual os funcionários de seus escritórios centrais têm horários flexíveis e muitos benefícios, tais como entrega e recolhimento de lavanderia, caixas eletrônicos, uma academia de ginástica com *personal trainers*, vacinação contra gripe, reuniões dos Vigilantes do Peso e seminários sobre finanças.

Robbins (2009) demonstra mais alguns exemplos de programas e políticas adotados por algumas empresas para melhorar a qualidade de vida, e conseqüentemente, a saúde mental de seus colaboradores, conforme se pode observar na Figura 1, na seqüência:

Estratégia	Programa ou política	Exemplo
Estratégias com base no tempo	Horários flexíveis Compartilhamento de tarefas Trabalho de meio período Licença-maternidade ou paternidade Telecomutação Fechamento de unidades para celebrações especiais	Na Mentor Graphics, 98 por cento dos funcionários utilizam horários flexíveis; a IBM concede licença-maternidade ou paternidade de até 3 anos com garantia no emprego; a J.M. Smuckers fecha sua fábrica no primeiro dia da temporada de caça nos locais onde o esporte é praticado.
Estratégias com base na informação	Site na intranet sobre o equilíbrio entre vida profissional e pessoal Assistência a recolocação Recursos para programas de terceira idade	A Ernst & Young oferece sites em sua intranet com informações sobre como redigir pedidos de horários flexíveis, encontrar parceiro para emprego compartilhado etc.
Estratégias financeiras	Convênios com creches Benefícios flexíveis Assistência para a adoção Convênios com instituições de ensino Licenças remuneradas	Na Lucent Technologies, os funcionários com mais de 6 meses de casa podem tirar licença-maternidade ou paternidade de até 52 semanas com metade do salário.
Serviços diretos	Creche Cuidados emergenciais Salão de estética/saúde Serviços de atendimento	A S.C. Johnson oferece serviços subsidiados de atendimento para compras, oficinas mecânicas etc. A AFLAC possui duas creches. A Genentech possui salão de beleza. A Stratus Technologies oferece mamografia e exames de câncer de pele. As maiores unidades da Johnson & Johnson possui academia de ginástica.
Estratégias de mudança de cultura	Treinamento para os executivos ajudarem seus subordinados a enfrentar os conflitos entre a vida profissional e a vida pessoal Remuneração dos executivos vinculada à satisfação dos funcionários Foco no desempenho real dos funcionários e não no cumprimento de horários	Lucent, Marriott, Merck, Pfizer, Prudential e Xerox são algumas das empresas que vinculam a remuneração de seus executivos à satisfação dos funcionários.

Figura 1 - Programas e políticas adotados por algumas empresas
Fonte: Robbins (2009, p. 210)

Outro fator importante na prevenção do *burnout* é o relacionamento entre funcionários e a liderança. Para um bom relacionamento e convivência, é essencial saber respeitar a individualidade e as diferenças de cada um. Atualmente, com a globalização, isso é cada vez mais importante, pois as grandes empresas possuem equipes multinacionais, precisando lidar com diversos atritos culturais.

Segundo Robbins (2009 p. 432), com treinamentos para diversidade, os participantes aprendem a valorizar as diferenças individuais, aumentam sua compreensão multicultural e confrontam estereótipos.

Estes treinamentos auxiliam na criação de um ambiente de trabalho inclusivo, no qual todos se sentem respeitados, independentemente de sua origem, cultura, gênero, orientação sexual, religião, entre outros. A diversidade no local de trabalho não apenas contribui para um ambiente mais enriquecedor, mas também pode impulsionar a criatividade, a inovação e o

desempenho da equipe, além de ser um passo significativo na prevenção do *burnout* e no fortalecimento das relações interpessoais e da liderança no local de trabalho. Isso contribui para a criação de um ambiente mais saudável e produtivo para todos os funcionários.

O processo de recrutamento e seleção de funcionários, desempenha um papel significativo na prevenção de *burnout*. Para Robbins (2009), quando o processo de seleção resulta na contratação de candidatos pouco qualificados ou que não se ajustam à organização, eles provavelmente vão se sentir ansiosos, tensos e pouco confortáveis. Isso, por sua vez, pode aumentar a insatisfação com o trabalho.

Ao contratar candidatos que possuem as habilidades, conhecimentos e experiência necessários para desempenhar suas funções de maneira eficaz, a organização aumenta a probabilidade de que esses funcionários tenham sucesso em seus cargos. Isso reduz o estresse e a pressão indevida que os funcionários enfrentariam se estivessem constantemente tentando acompanhar as demandas do trabalho para as quais não são qualificados.

Além das qualificações técnicas, é essencial que os candidatos se encaixem na cultura e nos valores da organização. Funcionários que compartilham os valores e a missão da empresa são mais propensos a se sentirem confortáveis e satisfeitos em seu ambiente de trabalho.

Ademais, programas de treinamentos e desenvolvimento são aliados no combate a essa síndrome que, de acordo com Robbins (2009 p. 415), pode ser um meio de influenciar positivamente a autoeficácia por fazerem com que os funcionários se tornem mais dispostos a enfrentarem as tarefas e a se esforçarem mais no trabalho.

Funcionários bem treinados geralmente têm o desempenho afetado positivamente, não somente beneficiando a organização, melhorando o alcance de resultados, como ajudando os funcionários a se manterem atualizados e a se adaptarem às mudanças no ambiente de trabalho, reduzindo a sensação de sobrecarga e facilitando maior satisfação pessoal por meio do trabalho.

Robbins (2009 p. 439) destaca que um bom desempenho pode levar a uma promoção, a maiores responsabilidades e a um salário mais alto. Um mau desempenho pode impedi-lo de conseguir a promoção. Se a avaliação for muito ruim, pode até significar a sua demissão.

O autor acredita que a avaliação de desempenho, apesar de falha, possui mais lados positivos do que negativos, desde que seja focada mais no desenvolvimento do que na avaliação.

A gestão de desempenho é uma abordagem mais ampla e moderna que vai além da simples avaliação de desempenho. Ela envolve a definição de metas, o acompanhamento contínuo do desempenho, o retorno regular e o desenvolvimento dos funcionários.

A gestão de desempenho pode incluir a participação ativa dos funcionários no estabelecimento de metas e autoavaliações, tornando o processo mais democrático e menos ameaçador.

Quando a gestão de desempenho se concentra no desenvolvimento dos funcionários e no aprimoramento de suas habilidades, em vez de apenas na avaliação, muitos dos problemas associados ao *burnout* podem ser evitados.

2.6 Mudança organizacional

Para que uma organização sobreviva, ela tem de responder às mudanças em seu ambiente (Robbins, 2009 p. 424). O autor cita o exemplo de Kun-Hee Lee, CEO da Samsung, que resolveu, em 2003, implementar mudanças na cultura da empresa, a fim de melhorar a satisfação de seus funcionários, buscando maior produtividade, lucratividade e inovação. Algumas dessas mudanças foram: dar mais autonomia aos funcionários na tomada de decisões, os líderes e gestores passaram a visitar as fábricas com mais frequência, regras desnecessárias ou incoerentes foram extinguidas, as tarefas foram reestruturadas de modo que engenheiros e designers foram obrigados a trabalharem juntos nos projetos e, quebrando a tradição de emprego vitalício da empresa, altos executivos foram demitidos para darem lugar a líderes mais jovens com diferentes estilos de liderança.

Essas mudanças resultaram em um lucro de cinco bilhões de dólares, com vendas de 36 bilhões de dólares e auxiliou na criação de um ambiente com funcionários mais envolvidos, engajados e motivados. De acordo com Robbins (2009 p.422), este sucesso se deve, em grande parte, à nova administração de Lee e a um comprometimento constante com as mudanças.

Ao dar mais autonomia aos funcionários na tomada de decisões e envolvê-los ativamente no processo de trabalho, a empresa criou um ambiente de trabalho mais satisfatório, fazendo com que tivessem mais voz ativa e participação nas decisões, sentindo-se mais valorizados, o que pode reduzir o estresse e a sensação de falta de controle que frequentemente contribuem para o *burnout*.

A prática de visitar as fábricas com mais frequência demonstra um interesse genuíno pela equipe e pelo trabalho que estão realizando. Isso contribui para um senso de apoio e conexão entre os colaboradores e a liderança, o que é importante para a prevenção da síndrome, já que o isolamento e a falta de suporte podem ser fatores de risco.

Reduzir regras desnecessárias e reestruturar tarefas para promover a colaboração e a inovação pode melhorar a eficiência e reduzir o estresse relacionado a processos burocráticos e

inadequados. A substituição de líderes mais antigos por líderes mais jovens com estilos de liderança diferentes indica uma disposição da empresa em se adaptar a um ambiente de trabalho em evolução. Isso pode ajudar a evitar a estagnação e a promover um ambiente de trabalho mais dinâmico, o que é importante para evitar o *burnout*, pois a estagnação pode levar à desmotivação.

Oferecer autonomia aos funcionários é uma estratégia essencial na prevenção do *burnout*, e essa abordagem está alinhada com os princípios de gestão do comportamento organizacional destacados por Robbins (2009, p.138), autonomia e maior autoridade significam que a organização confia no funcionário para agir com independência e sem a aprovação de outras pessoas. O grau em que o trabalho oferece substancial liberdade, independência e arbítrio ao indivíduo, no planejamento do trabalho e na determinação dos procedimentos a serem utilizados (Robbins, 2009, p.143).

Funcionários que têm autonomia para planejar seu próprio trabalho podem evitar a sobrecarga de tarefas, definir prioridades e tomar decisões sobre como organizar seu tempo de maneira eficaz. Quando os funcionários têm autonomia, eles têm a oportunidade de tomar decisões relacionadas ao seu trabalho podendo aumentar o senso de propósito e realização, reduzindo a sensação de que estão apenas cumprindo ordens.

Ao conceder autonomia, as organizações demonstram confiança em seus funcionários, reduzindo a necessidade de supervisão constante. Funcionários com autonomia são incentivados a pensarem de forma criativa e inovadora para resolverem problemas, tornando o trabalho mais envolvente e inspirador, contribuindo para um ambiente de trabalho mais estimulante e menos estressante.

CAPÍTULO III

Análise e Discussão dos Dados

3.1 Metodologia

De acordo com Richardson (1999, p. 22), o método é o caminho ou a maneira para se chegar à determinado fim ou objetivo e, metodologia, são os procedimentos e regras utilizados por determinado método. Portanto, ao adotar um método específico, é essencial ter uma metodologia clara que delineie como o método será implementado. A metodologia proporciona a estrutura e as diretrizes necessárias para assegurar a validade e a confiabilidade dos resultados obtidos.

Para Andrade (2010, p. 25),

A pesquisa bibliográfica é habilidade fundamental nos cursos de graduação, uma vez que constitui o primeiro passo para todas as atividades acadêmicas. Uma pesquisa de laboratório ou de campo implica, necessariamente, a pesquisa bibliográfica preliminar.

A pesquisa bibliográfica consiste na busca e revisão de trabalhos teóricos previamente publicados, para orientar a pesquisa acadêmica. Demandando esforço, pesquisa e análise por parte dos responsáveis pela investigação científica, tem como meta a coleta e análise de documentos já publicados, a fim de embasar a pesquisa em questão.

Esta revisão bibliográfica tem como objetivo aprofundar a compreensão do fenômeno do *burnout*, sua origem, manifestações clínicas, fatores de risco e seus impactos, tanto para os indivíduos quanto para as organizações, e a partir disto, buscar estratégias de prevenção e gerenciamento da síndrome, incluindo perspectivas psicológicas, sociológicas, organizacionais e de saúde pública, para proporcionar uma visão abrangente da síndrome.

É essencial destacar a importância de explorar as raízes históricas do *burnout*, abordando sua ligação com a Revolução Industrial, o contexto histórico e os movimentos

sociais que moldaram as percepções contemporâneas sobre o trabalho, a fim de contextualizar sua relevância na atualidade.

Ao explorar a saúde mental, o estresse e os fatores organizacionais como elementos fundamentais, a revisão visa fornecer uma visão das variáveis que influenciam o desenvolvimento do *burnout*. Buscando elucidar não apenas os impactos individuais da síndrome na qualidade de vida dos profissionais, mas também sua repercussão nas organizações.

Por meio da análise crítica da literatura, esta revisão bibliográfica pretende ajudar na compreensão do *burnout*. Espera-se que ela possa ajudar gestores e líderes de organizações, contribuindo com estratégias eficazes de prevenção e gerenciamento do *burnout*.

A fim de assegurar a relevância, integridade e validade da revisão bibliográfica, a seleção de fontes é conduzida mediante critérios específicos, visando garantir a representatividade, atualidade e qualidade das contribuições analisadas, quais sejam:

- a utilização de obras que abordam diretamente o tema do *burnout* em diversos contextos profissionais e históricos.
- a inclusão de fontes recentes que reflitam as o desenvolvimento contemporâneo na compreensão do *burnout*.
- estudos, artigos, dissertações, periódicos e trabalhos de autores reconhecidos na área.

O principal objetivo da pesquisa de campo foi obter uma compreensão detalhada das percepções, experiências e conhecimentos das mulheres sobre a Síndrome de *Burnout* na idade produtiva. Ela foi conduzida por meio de um questionário, o qual utilizou a escala *Likert* para avaliar o conhecimento e a compreensão dos aspectos relacionados ao *burnout*, aplicado a uma amostra diversificada de mulheres residentes nas cidades da região de Americana, no estado de São Paulo.

Essa escala permitiu a mensuração das respostas das participantes, fornecendo uma base qualitativa para análise. Para determinar o tamanho da amostra, foi utilizada uma calculadora amostral (conforme Figura 2, na sequência), a fim de garantir um número representativo de participantes, assegurando assim, a precisão estatística das conclusões. O mínimo de questionários respondidos necessário era de 121 e este questionário obteve 151 respostas:

Calculadora Amostral

População

Erro amostral (%)
Nível de confiança
Distribuição da população

CALCULAR

Resultado **121**

Figura 2 - Cálculo feito pela Calculadora Amostral

Fonte: <https://comentto.com/calculadora-amostal/>

3.2 Local da pesquisa

O estudo foi conduzido em um conjunto de cidades na região de Americana, no estado de São Paulo, Brasil, selecionadas estrategicamente por sua representatividade e diversidade socioeconômica. As cidades incluídas na pesquisa foram Americana, Nova Odessa, Santa Bárbara D'Oeste, Sumaré, Hortolândia, Paulínia, Campinas e Piracicaba, abrangendo uma extensa área demográfica e ocupacional.

Essa região foi escolhida devido ao perfil variado de suas populações, compreendendo um total estimado de 893.452 mulheres em idade produtiva (15 a 59 anos), grupo focal deste estudo. Essa diversidade geográfica proporcionou uma ampla gama de perspectivas e experiências para compreender o conhecimento e a percepção relacionados aos fatores associados ao fenômeno de *burnout*. Na sequência, as Figuras 3 e 4, apresentam a região estudada, bem como o cartograma:

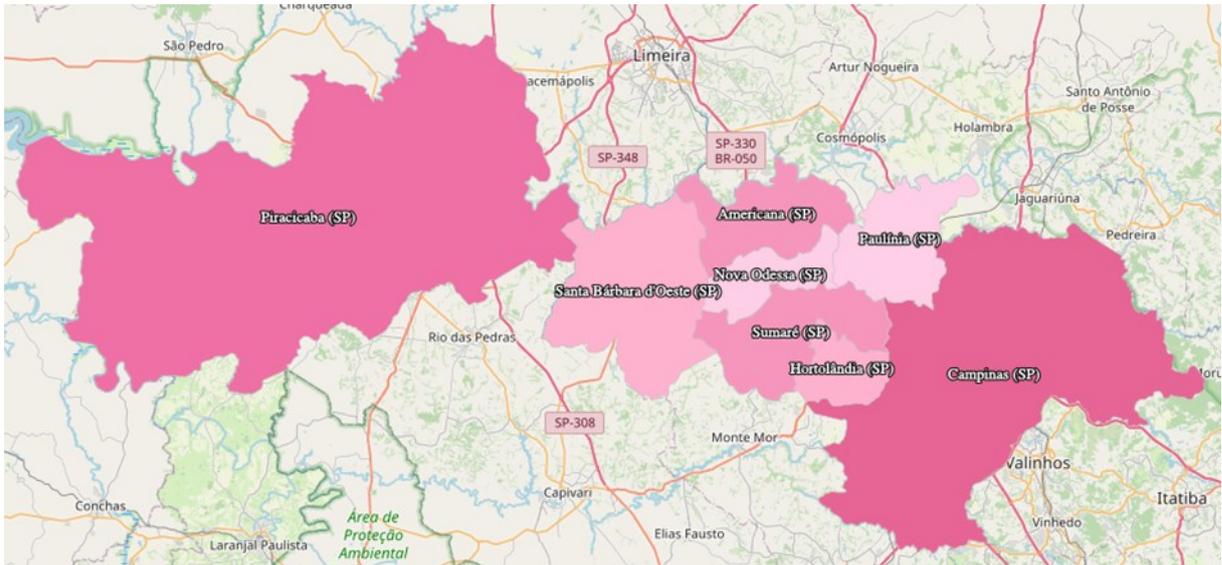


Figura 3 - Cartograma da região de pesquisa

Fonte: IBGE (2021). Disponível em: < <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/6579>>

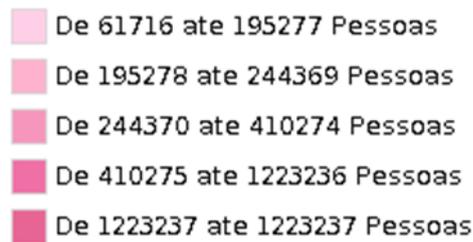


Figura 4 - Legenda do cartograma gerado pelo sistema SIDRA do IBGE.

Fonte: IBGE (2021). Disponível em: < <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/6579>>

O gráfico a seguir, mostra um nível de desemprego mais alto em Sumaré e Hortolândia, enquanto Paulínia e Campinas são as duas cidades com maior quantidade de mulheres empregadas. Outros dados como quantidade de mulheres empregadas fora da idade produtiva, também podem ser observados no Gráfico 5:

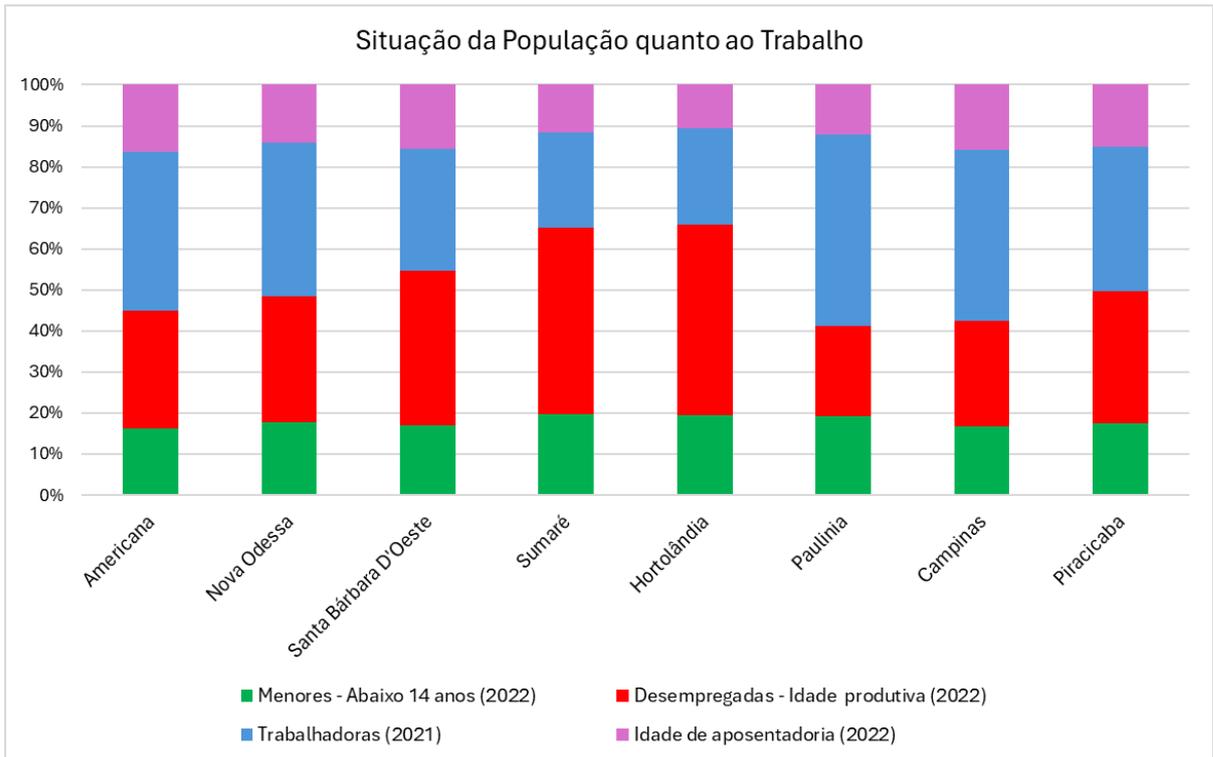


Gráfico 5 - Situação da população feminina quanto ao trabalho
Fonte: Desenvolvido pelas autoras (2023).

No gráfico abaixo, pode-se observar que as mulheres trabalham mais fora da idade produtiva, que os homens. Também é possível observar a comparação de empregabilidade entre os dois gêneros em idade produtiva:

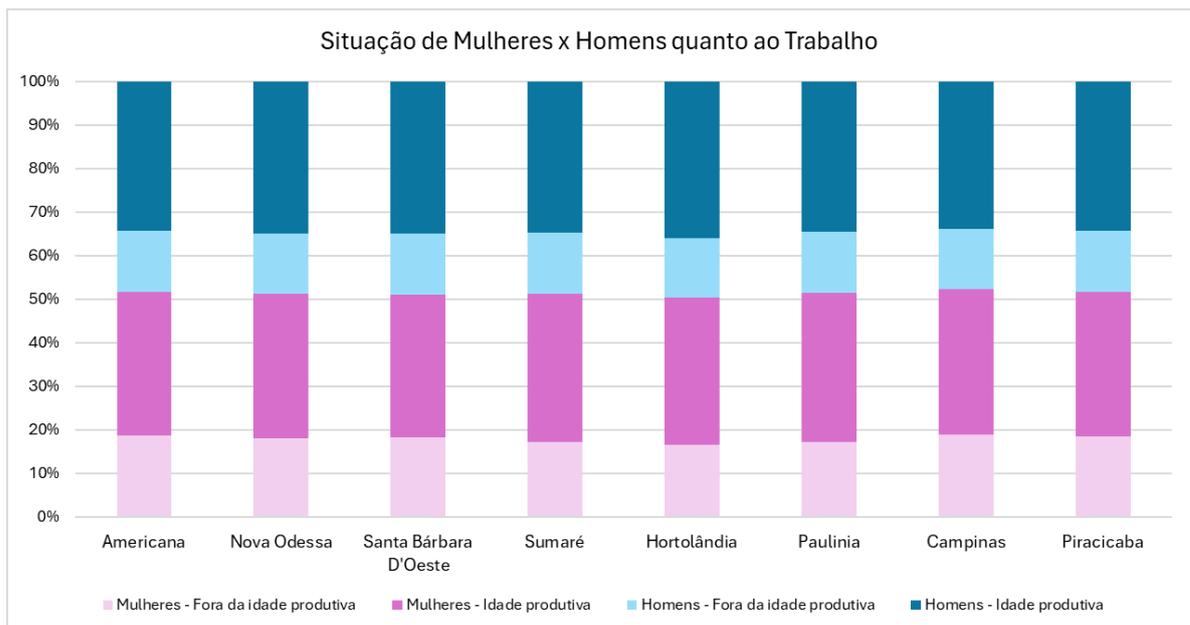


Gráfico 6 - Comparação entre mulheres e homens quanto ao trabalho
Fonte: Desenvolvido pelas autoras (2023).

3.3 Público-alvo

O público-alvo desta pesquisa compreende mulheres na faixa etária de idade produtiva, entre 15 e 59 anos, residentes das cidades de Americana, Nova Odessa, Santa Bárbara D'Oeste, Sumaré, Hortolândia, Paulínia, Campinas e Piracicaba, pertencentes à Região de Americana, no estado de São Paulo, Brasil. Este estudo se concentra na compreensão do conhecimento e na análise das opiniões dessas mulheres em relação ao *burnout*. Buscou-se investigar as percepções, níveis de conscientização, fatores associados e possíveis estratégias de enfrentamento relacionadas ao *burnout* nesse grupo demográfico específico.

3.3.1 Faixa etária

A faixa etária das mulheres entrevistadas foi entre 15 e 59 anos, idade produtiva, com prevalência nas respostas de mulheres de 18 a 29 anos, como se pode observar no gráfico a seguir:

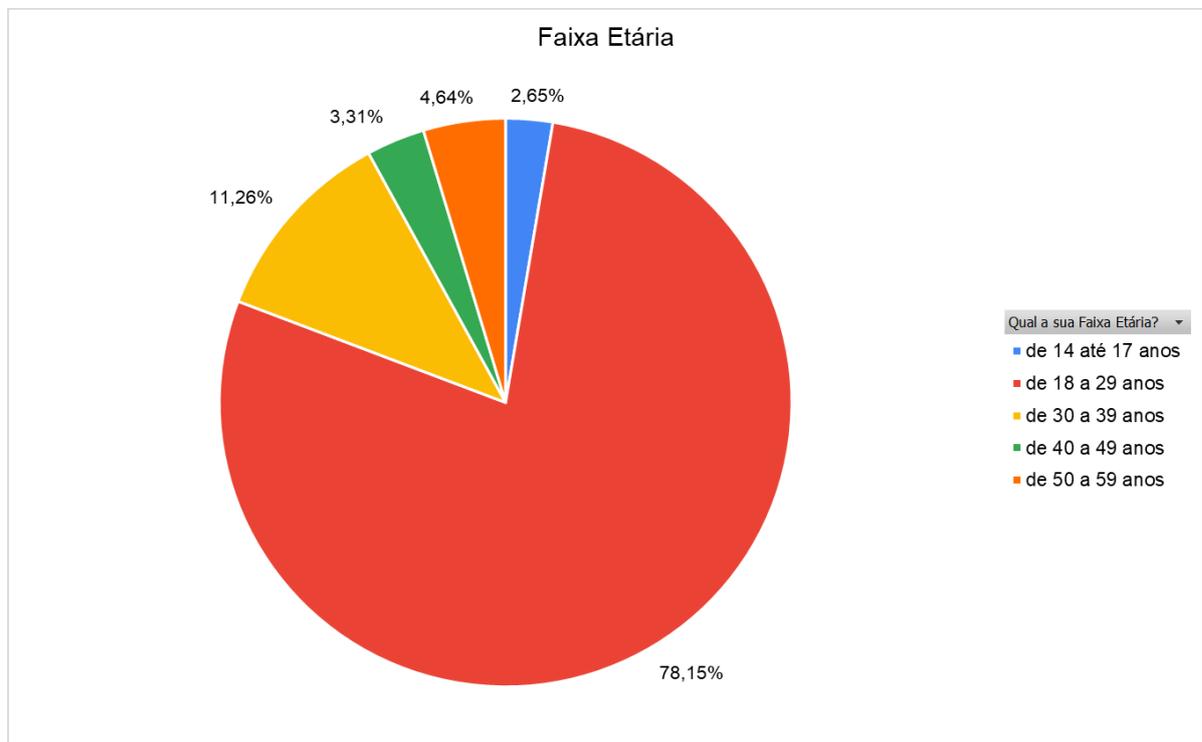


Gráfico 7 - Faixa etária das mulheres entrevistadas
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.3.2 Estado civil

Quanto ao estado civil das participantes da pesquisa, a maioria, identificou-se como solteira, conforme evidenciado no gráfico abaixo:

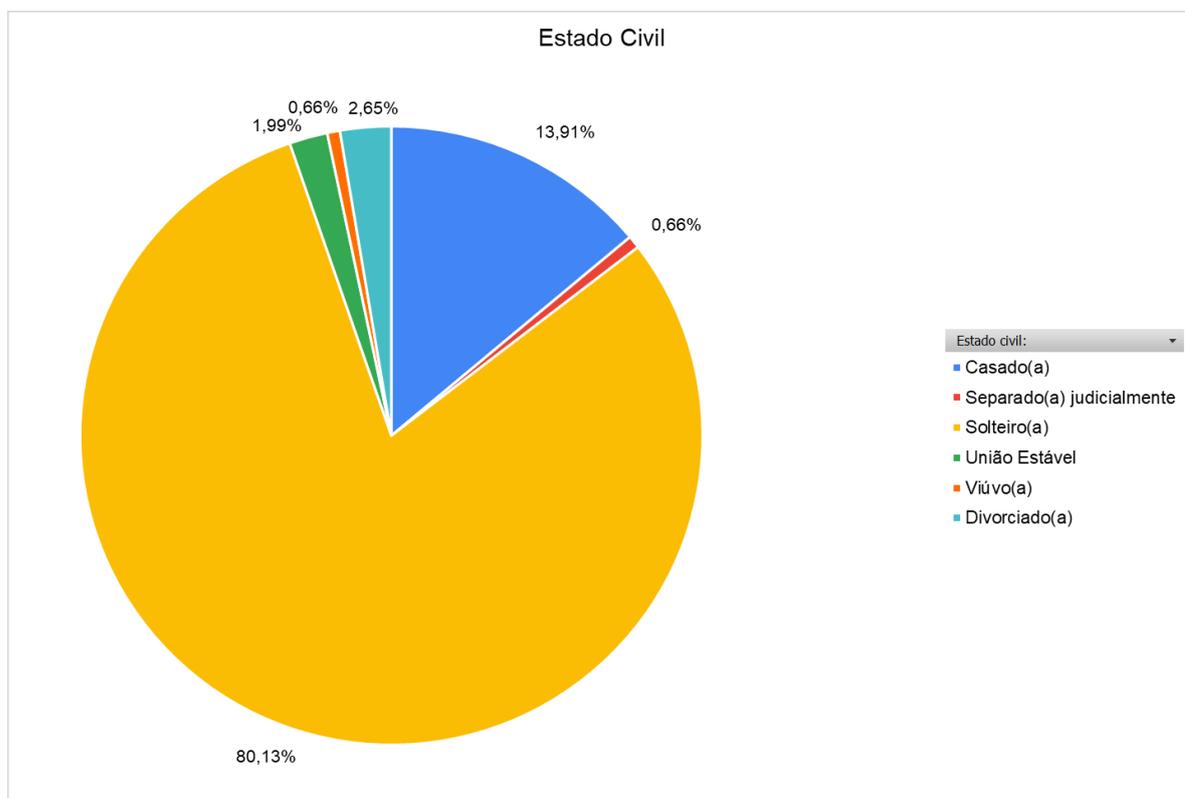


Gráfico 8 - Estado civil das mulheres entrevistadas
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.3.3 Grau de escolaridade

O grau de escolaridade mais representativo entre as mulheres entrevistadas foi o ensino superior incompleto, sendo a maioria estudantes universitárias. Além disso, foram observados outros níveis significativos de escolaridade na pesquisa, como o ensino médio e ensino superior completos. Para uma visualização mais detalhada desses dados, o gráfico a seguir oferece informações adicionais sobre a distribuição dos diferentes níveis de escolaridade:

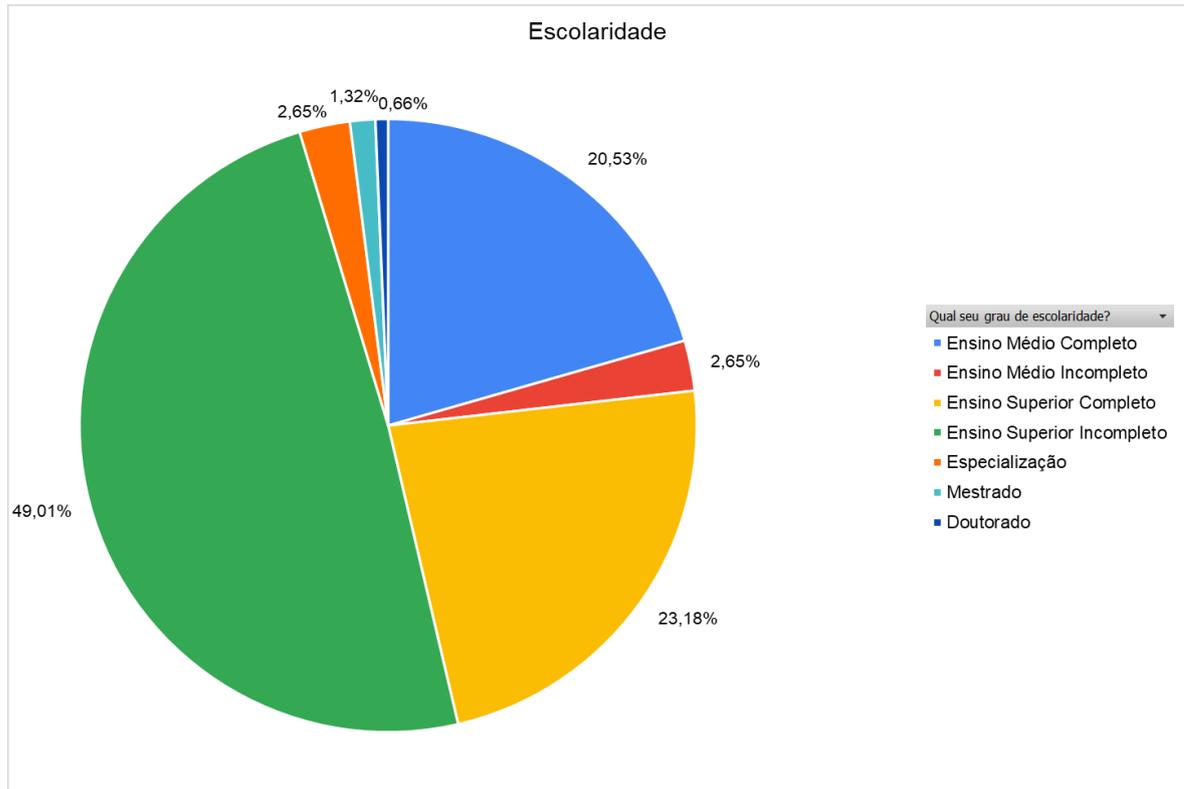


Gráfico 9 - Grau de escolaridade das mulheres entrevistadas
 Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.3.4 Tempo de trabalho

No gráfico a seguir, podemos observar a análise do tempo de trabalho das mulheres entrevistadas, que revela uma distribuição variada em relação à experiência profissional. Os dados evidenciam uma distribuição equilibrada, com 29,14% delas relatando estar empregadas por menos de 3 anos, seguidas por 27,15% com experiência de 3 a 5 anos. Além disso, 12,58% possuem uma experiência profissional de 6 a 10 anos, enquanto 10,60% indicam ter trabalhado por 11 a 15 anos. Apenas 7,28% das mulheres demonstram uma vasta experiência, trabalhando por mais de 20 anos, e uma parcela ainda menor, representando 2,65%, possui uma experiência laboral de 16 a 20 anos. Em contrapartida, 10,60% afirmam nunca ter trabalhado.

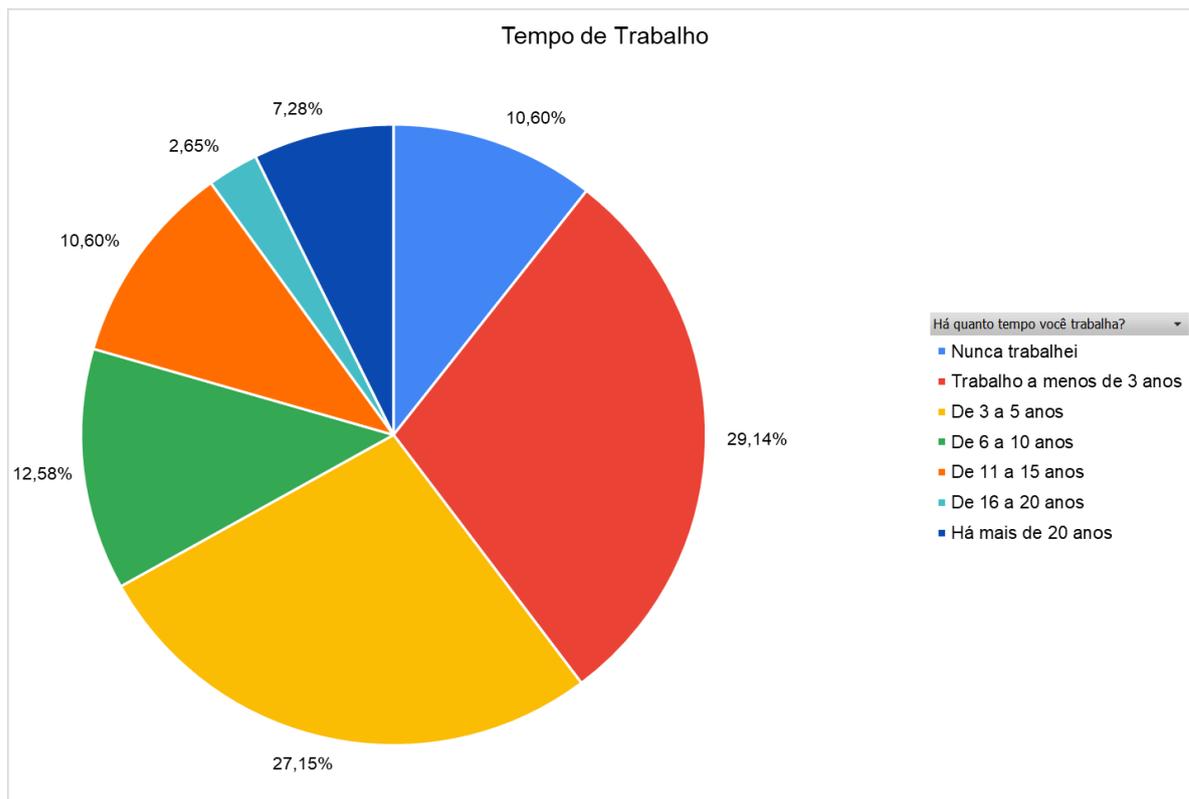


Gráfico 10 - Tempo de trabalho das mulheres entrevistadas
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.3.5 Renda mensal

No contexto da análise da renda mensal das mulheres entrevistadas, os dados revelam uma distribuição diversificada. A maioria delas, correspondendo a 52,98%, possui uma renda situada entre 2 a 4 salários mínimos. Em seguida, 23,84% relatam uma renda equivalente a 1 salário-mínimo, enquanto 13,91% afirmam não ter renda mensal. Apenas 5,96% possuem uma renda variando de 5 a 7 salários-mínimos, 1,99% de 8 a 10 salários mínimos e 1,32% que recebem mais de 10 salários mínimos. Essa diversidade na distribuição de renda reflete diferentes estratos socioeconômicos dentro da amostra, como se pode observar no Gráfico a seguir:

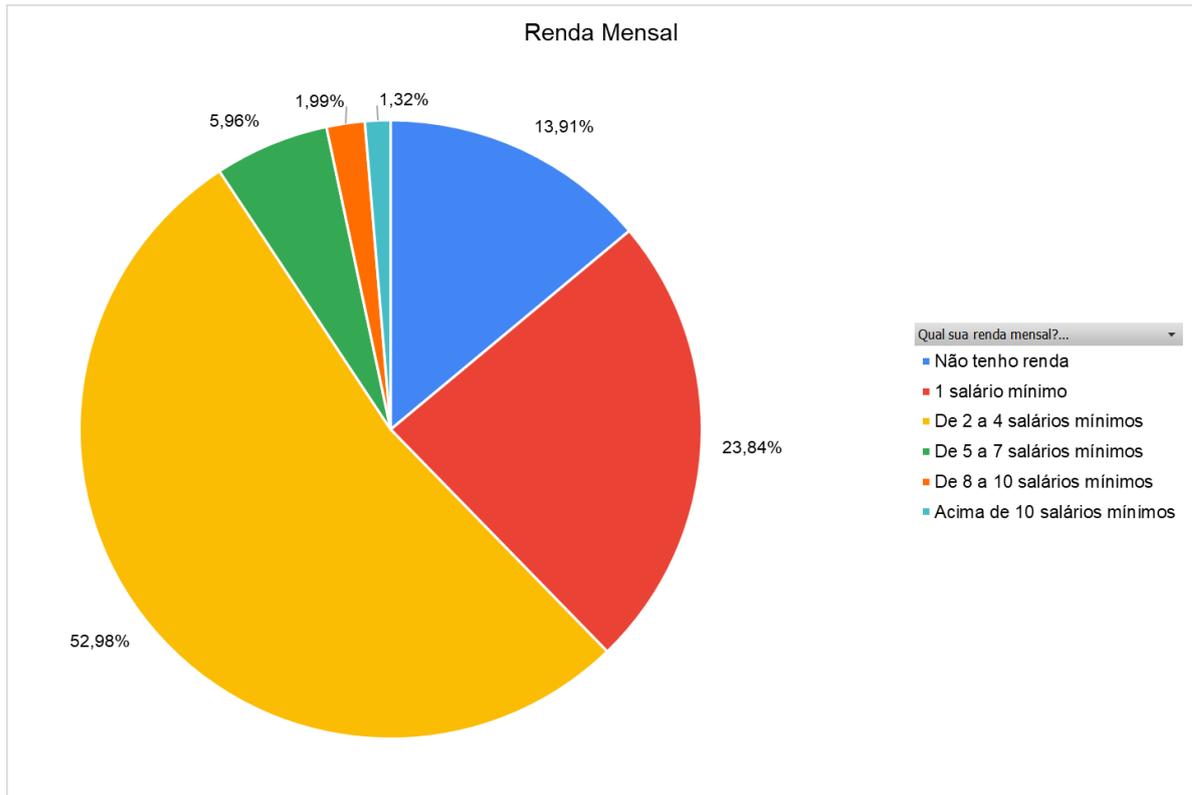


Gráfico 11 - Renda mensal das mulheres entrevistadas
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.4 Análise da pesquisa

A pesquisa revela uma amostra diversificada de mulheres em relação a diferentes aspectos socioeconômicos. Em termos de idade, observa-se uma predominância significativa de mulheres jovens, entre 18 e 29 anos, o que pode influenciar a perspectiva em relação ao fenômeno de *burnout*, dada a sua etapa de vida e contexto profissional em desenvolvimento.

Quanto ao estado civil, a maioria das mulheres entrevistadas declarou ser solteira. Isso pode influenciar a dinâmica das experiências de estresse no trabalho e no ambiente familiar, afetando sua percepção de *burnout*.

No que se refere ao grau de escolaridade, o ensino superior incompleto é o mais representativo, seguido pelo ensino médio completo e pelo ensino superior completo. Esse aspecto pode influenciar a compreensão do *burnout*, considerando as diferenças no ambiente acadêmico e profissional.

Quanto ao tempo de trabalho, a distribuição apresenta uma variedade considerável, desde uma experiência profissional menor de 3 anos até mais de 20 anos de trabalho. Essa

diversidade de tempo de experiência pode refletir diferentes níveis de exposição e adaptação ao estresse presente no ambiente organizacional.

Por fim, a distribuição da renda mensal revela uma variedade de estratos socioeconômicos, com a maioria das entrevistadas ganhando entre 2 e 4 salários-mínimos, seguido por uma parcela significativa que recebe um salário-mínimo ou não possui renda mensal. Essa discrepância na renda pode influenciar diretamente os níveis de estresse e a percepção de *burnout* entre as participantes.

Em resumo, esses fatores múltiplos, como idade, estado civil, grau de escolaridade, tempo de trabalho e renda, fornecem um quadro inter-relacionado que influencia a compreensão do fenômeno de *burnout* entre as mulheres entrevistadas. É fundamental considerar essas variáveis de forma integrada para uma compreensão mais abrangente e contextualizada do impacto do *burnout* nesse grupo específico.

3.4.1 Conhecimento sobre a Síndrome de Burnout

A análise das respostas das entrevistadas sobre seu próprio conhecimento em relação à síndrome de *burnout* revela uma distribuição variada. A maioria expressou um nível moderado de conhecimento, totalizando 46,36%, o que sugere um grau razoável de familiaridade com o tema. Em contraste, 28,48% indicaram ter um conhecimento baixo sobre a síndrome, enquanto apenas 11,92% se consideraram altamente informadas sobre o assunto. Além disso, 7,95% relataram ter um conhecimento muito baixo, sugerindo uma parcela considerável com pouca familiaridade ou compreensão limitada sobre a patologia. Resultados adicionais mostram que 2,65% das entrevistadas consideram seu conhecimento como muito alto, enquanto a mesma porcentagem afirma não ter nenhum conhecimento sobre a síndrome de *burnout*. Essa variedade de respostas reflete uma diversidade de percepções individuais e níveis de consciência em relação a este problema, destacando a necessidade de conscientização sobre o assunto, segundo revela o Gráfico 12:

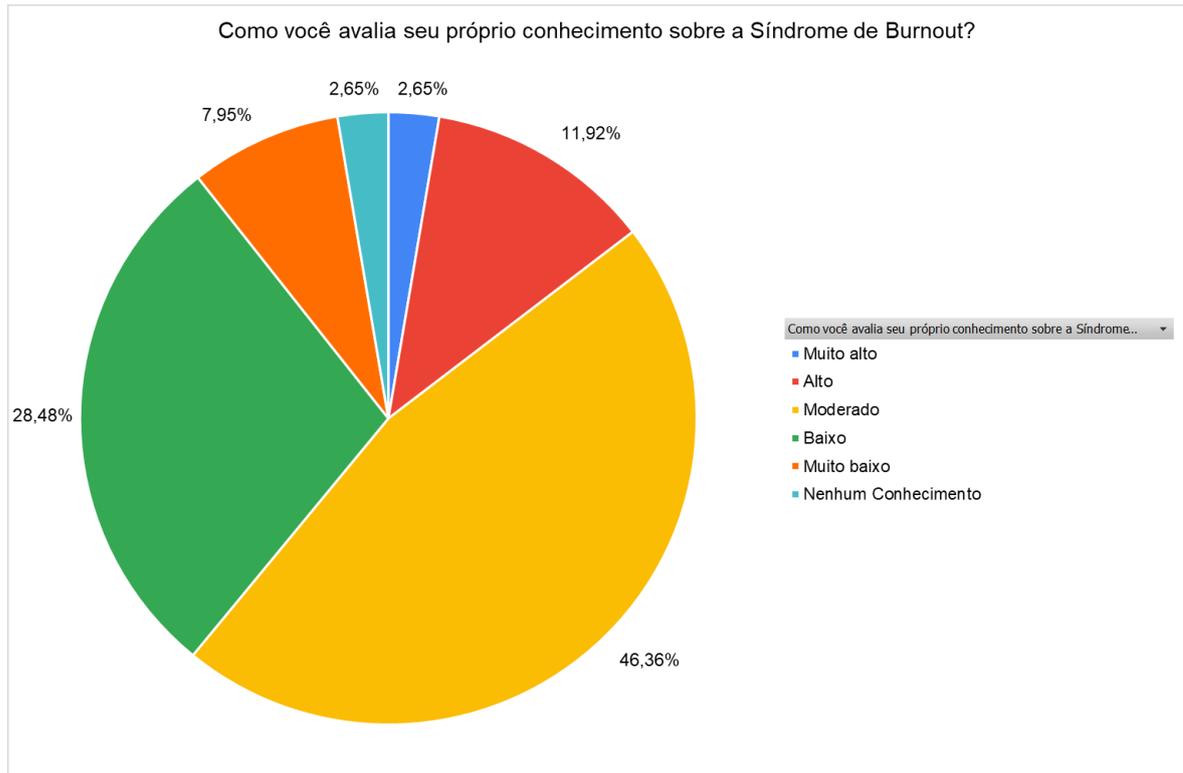


Gráfico 12 - Conhecimento sobre a Síndrome de Burnout
 Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.4.2 Entendimento sobre os sintomas e causas da Síndrome de *Burnout*

A análise das respostas das entrevistadas em relação ao entendimento sobre os sintomas e causas da Síndrome de *Burnout* revela uma distribuição variada. Uma porcentagem significativa, correspondendo a 33,77%, relatou possuir um conhecimento razoável sobre o assunto. Paralelamente, 33,11% indicaram ter um conhecimento mínimo sobre os sintomas e causas da síndrome, enquanto 23,84% afirmaram possuir um conhecimento considerável. No entanto, um grupo menor, representando 7,28%, relatou não ter nenhum conhecimento sobre os sintomas e causas da síndrome. Em contraste, apenas 1,99% das entrevistadas alegaram ter um conhecimento extenso sobre o tema. Essa diversidade de respostas reflete diferentes graus de familiaridade e compreensão dos sintomas e causas da Síndrome de *Burnout*, destacando a importância de programas educacionais e de conscientização para promover um entendimento mais abrangente e consistente sobre essa condição. Veja o Gráfico a seguir:

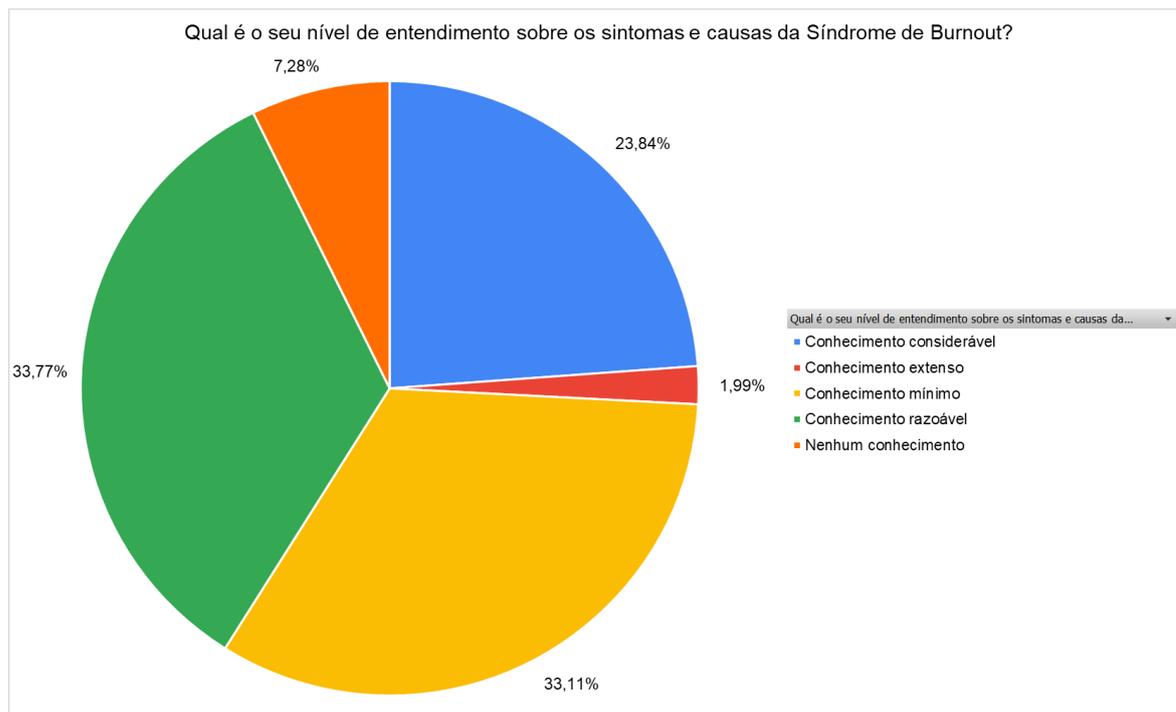


Gráfico 13 - Entendimento sobre os sintomas e causas da Síndrome de Burnout
 Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.4.3 Relevância do problema atual que pode ser a Síndrome de *Burnout*

A maioria expressou alto grau de preocupação, com 56,95% considerando a síndrome como extremamente relevante. Além disso, 33,11% das entrevistadas classificaram a síndrome como muito relevante, reforçando ainda mais a percepção generalizada sobre a importância desse problema. Por outro lado, uma parcela menor, equivalente a 8,61%, a considerou moderadamente relevante, e apenas 1,32% das entrevistadas não consideram a Síndrome de *Burnout* como um problema. Esses resultados evidenciam uma preocupação expressiva e generalizada em relação à relevância da Síndrome de *Burnout*, sugerindo uma percepção comum sobre a importância de abordar e lidar com essa questão no ambiente de trabalho e na sociedade em geral, como se pode constatar no Gráfico que segue:

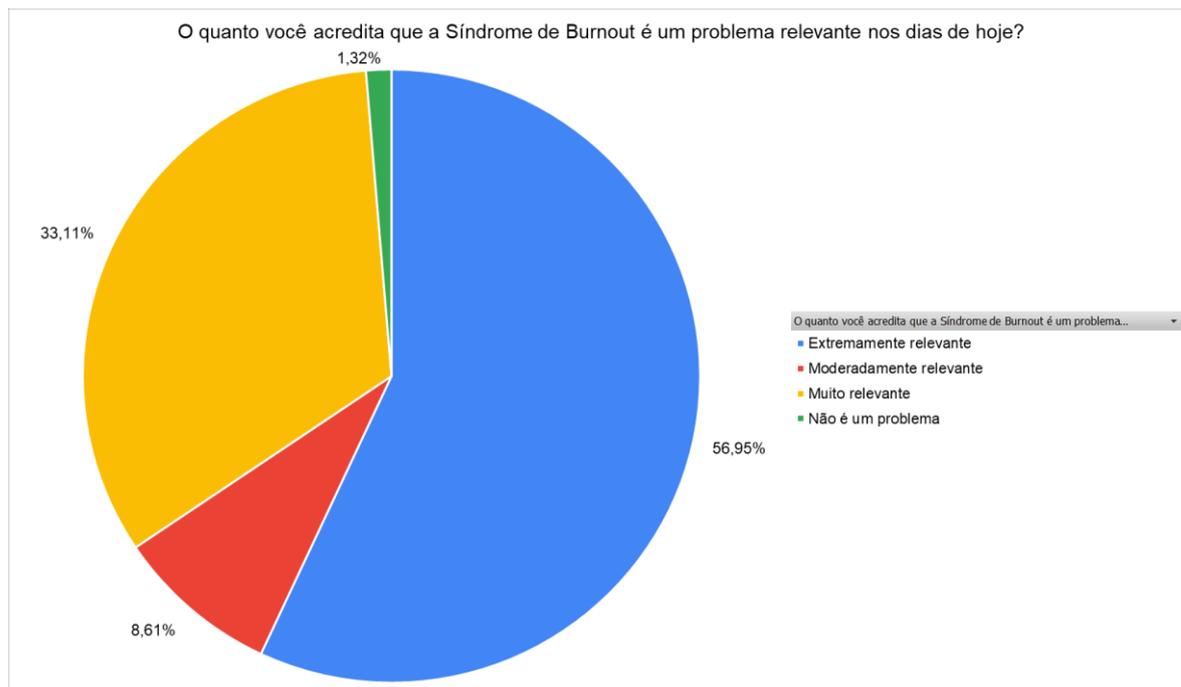


Gráfico 14 - Relevância do problema atual que pode ser a Síndrome de Burnout
 Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.4.4 Síndrome de *Burnout* subestimada como problema de saúde

Com base nas respostas coletadas, a percepção predominante entre as entrevistadas é de que a Síndrome de *Burnout* é subestimada como um problema de saúde. Uma maioria expressiva, compartilha dessa visão, indicando que a síndrome é subestimada em termos de sua gravidade e impacto. Apenas uma pequena parcela, correspondente a 2% das entrevistadas, discorda dessa afirmação. Esse resultado demonstra um consenso significativo entre as entrevistadas sobre a subestimação da Síndrome de *Burnout* como um problema de saúde, destacando a necessidade de aumentar a conscientização e o reconhecimento dessa condição para abordar adequadamente suas implicações na saúde mental e no bem-estar dos indivíduos. Observe o Gráfico 15:

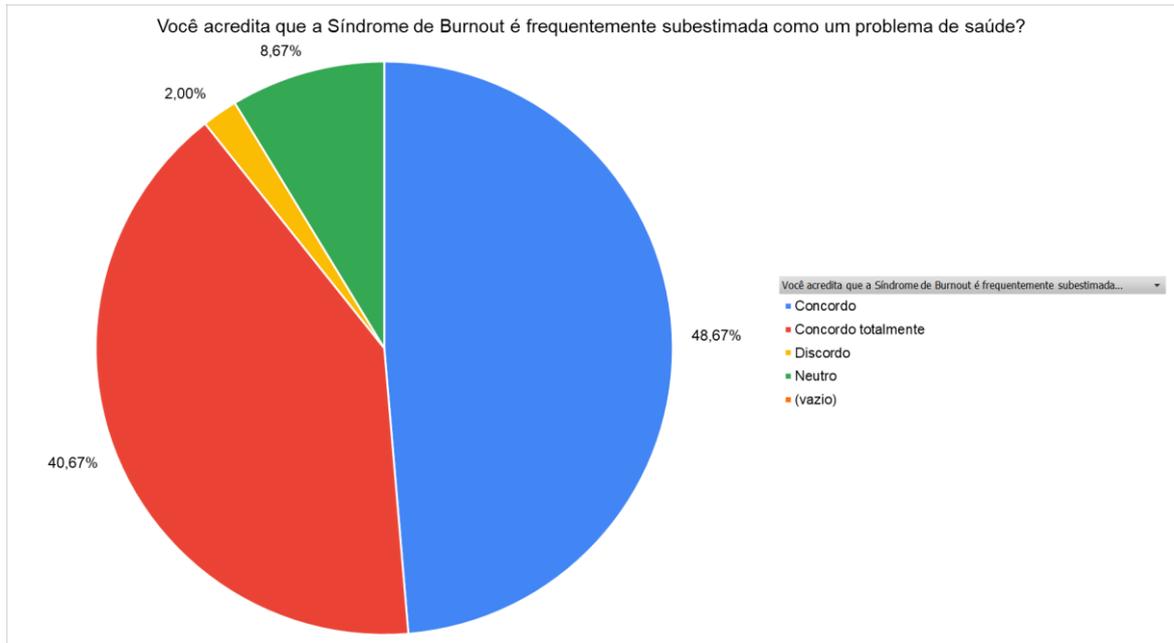


Gráfico 15 - Síndrome de Burnout subestimada como problema de saúde
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.4.5 Fatores responsáveis por desencadear a Síndrome de *Burnout*

O gráfico a seguir relata o conhecimento das entrevistadas sobre quais fatores podem ser responsáveis por desencadear o *burnout*. Os fatores mais conhecidos pelas entrevistadas são: pressão profissional, sobrecarga de trabalho e altos níveis de estresse.

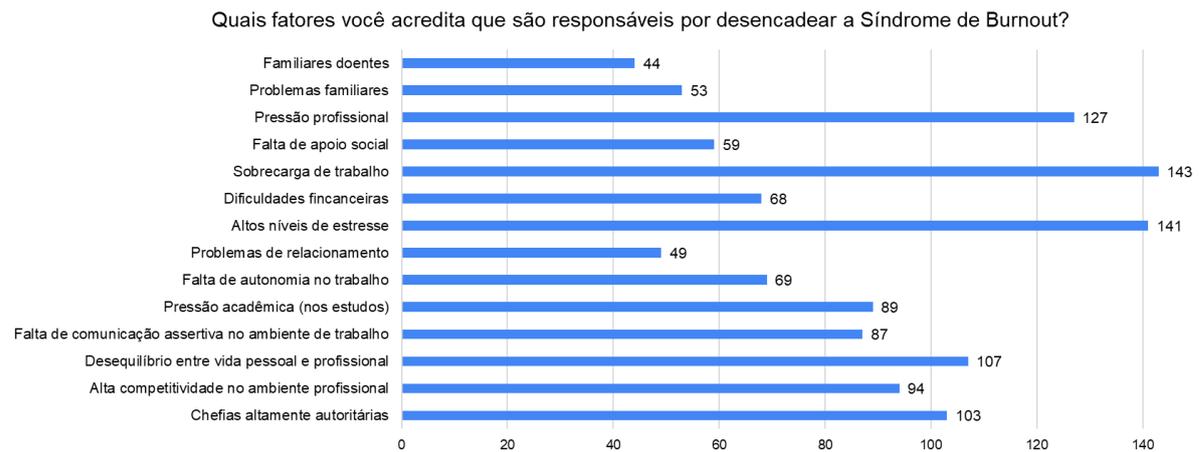


Gráfico 16 - Fatores responsáveis por desencadear a Síndrome de *Burnout*
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.4.6 Sintomas associados a Síndrome de *Burnout*

No gráfico abaixo, pode-se observar os sintomas da Síndrome de *Burnout* conhecidos pelas entrevistadas. Os sintomas que se destacam são: Sentimento de ineficácia ou baixa realização pessoal, irritabilidade ou impaciência, insônia, estafa, dificuldade de concentração, exaustão física e ansiedade.

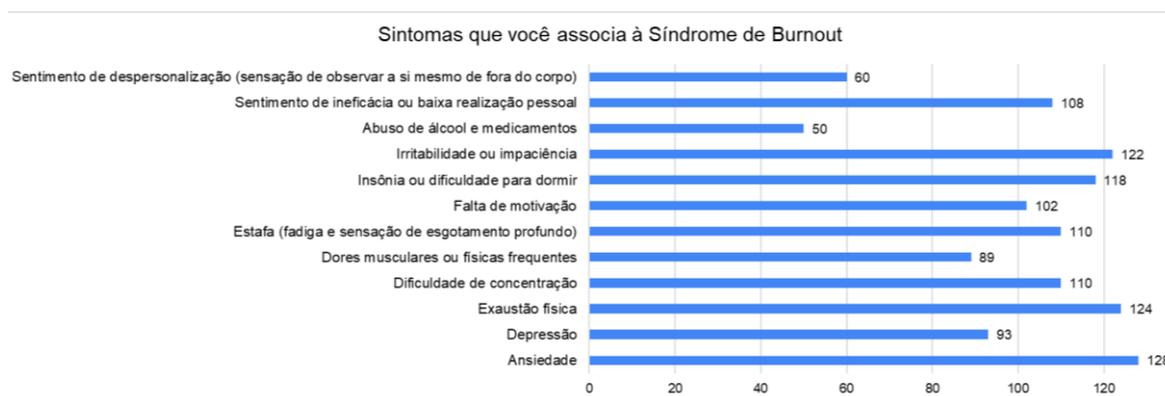


Gráfico 17 - Sintomas associados a Síndrome de *Burnout*
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.4.7 Nível de impacto causado pela Síndrome de *Burnout*, na vida de uma pessoa

De acordo com as respostas obtidas, a análise revela uma percepção generalizada sobre o nível de impacto causado pela Síndrome de *Burnout* na vida de uma pessoa. A maioria expressiva das entrevistadas, representando a maior parcela das participantes, acredita que o impacto dessa síndrome é muito alto ou alto, indicando uma visão majoritária sobre a intensidade dos efeitos dessa condição na vida das pessoas afetadas. Uma parcela menor, equivalente a 1,34%, considera o impacto como moderado, enquanto somente 0,67% das entrevistadas relatam um impacto baixo. Esses resultados podem ser observados no Gráfico 18 e sugerem uma percepção significativa sobre a magnitude dos efeitos negativos da Síndrome de *Burnout* na vida das pessoas afetadas, enfatizando a seriedade dessa condição e a necessidade de intervenções eficazes para mitigar seus impactos.

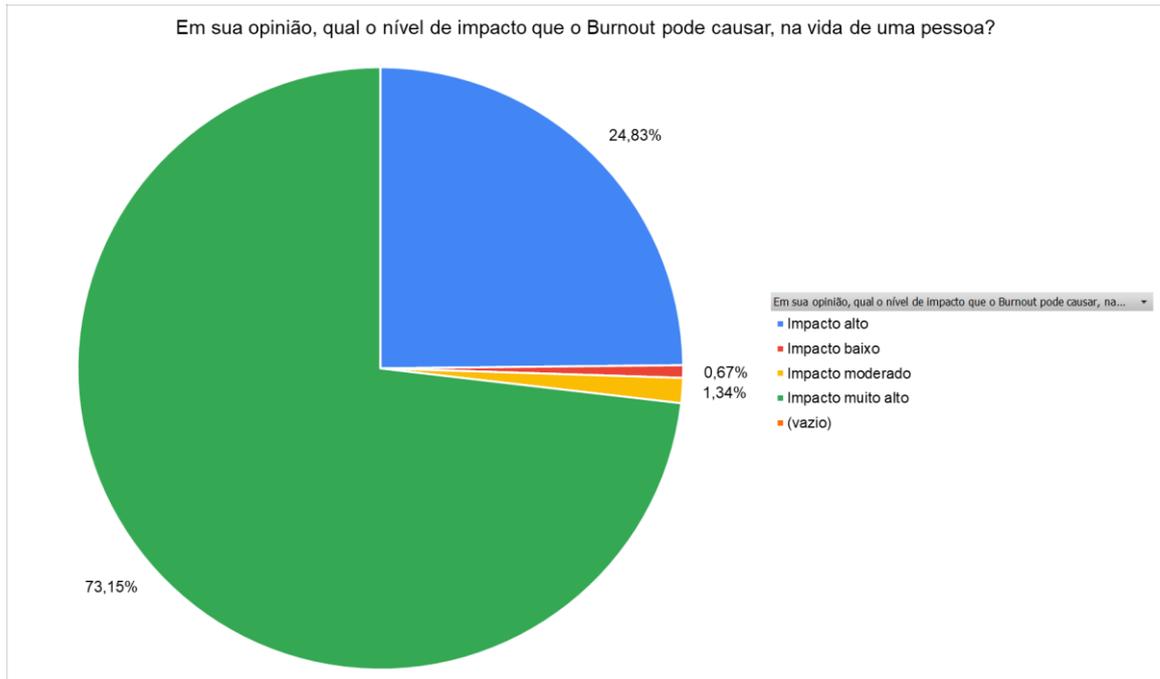


Gráfico 18 - Nível de impacto causado pela Síndrome de Burnout, na vida de uma pessoa
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.4.8 Os impactos gerados pela Síndrome de *Burnout*

O gráfico abaixo demonstra quais impactos as entrevistadas acreditam que podem ser ocasionados pela Síndrome de *Burnout*. Os impactos mais observados pelas participantes são: Impactos na vida pessoal, saúde mental e física e relacionamentos interpessoais.

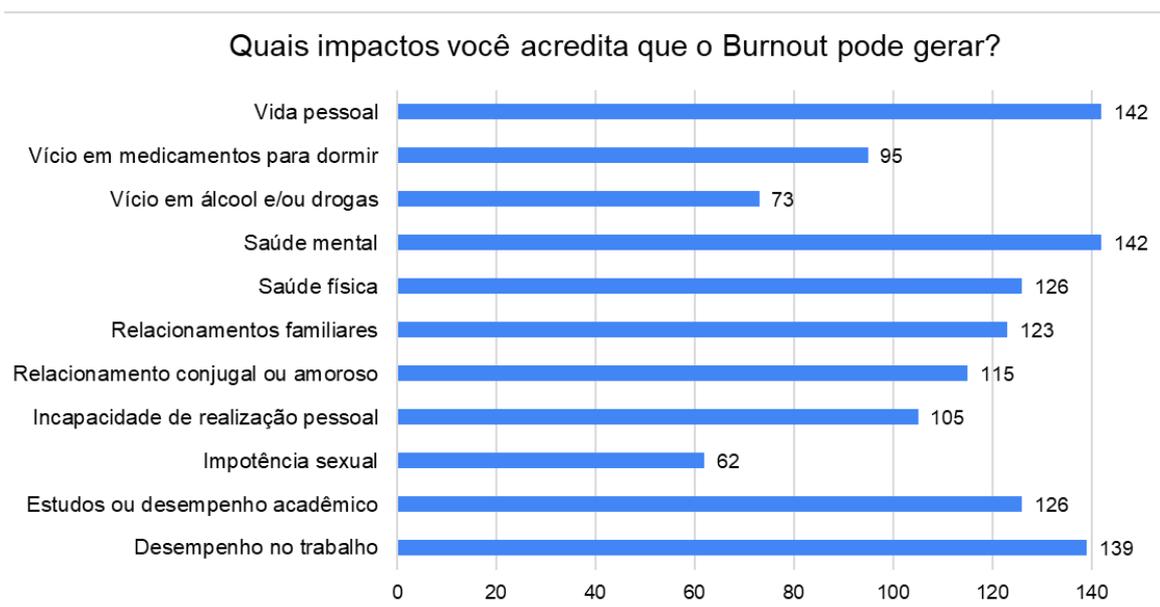


Gráfico 19 - Impactos gerados pela Síndrome de *Burnout*
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.4.9 Impacto da Síndrome de Burnout na produtividade de uma pessoa

A opinião das entrevistadas em relação ao impacto que a síndrome pode gerar na produtividade de um indivíduo pode ser observado no Gráfico 20, na sequência. A maioria indica que essa síndrome causa um impacto altíssimo ou grande na produtividade. Isso reflete uma visão majoritária sobre a considerável influência negativa dessa condição no desempenho e na eficiência do trabalho. Uma porcentagem menor, considera o impacto como moderado, enquanto apenas 0,67% das entrevistadas relatam um impacto baixo.

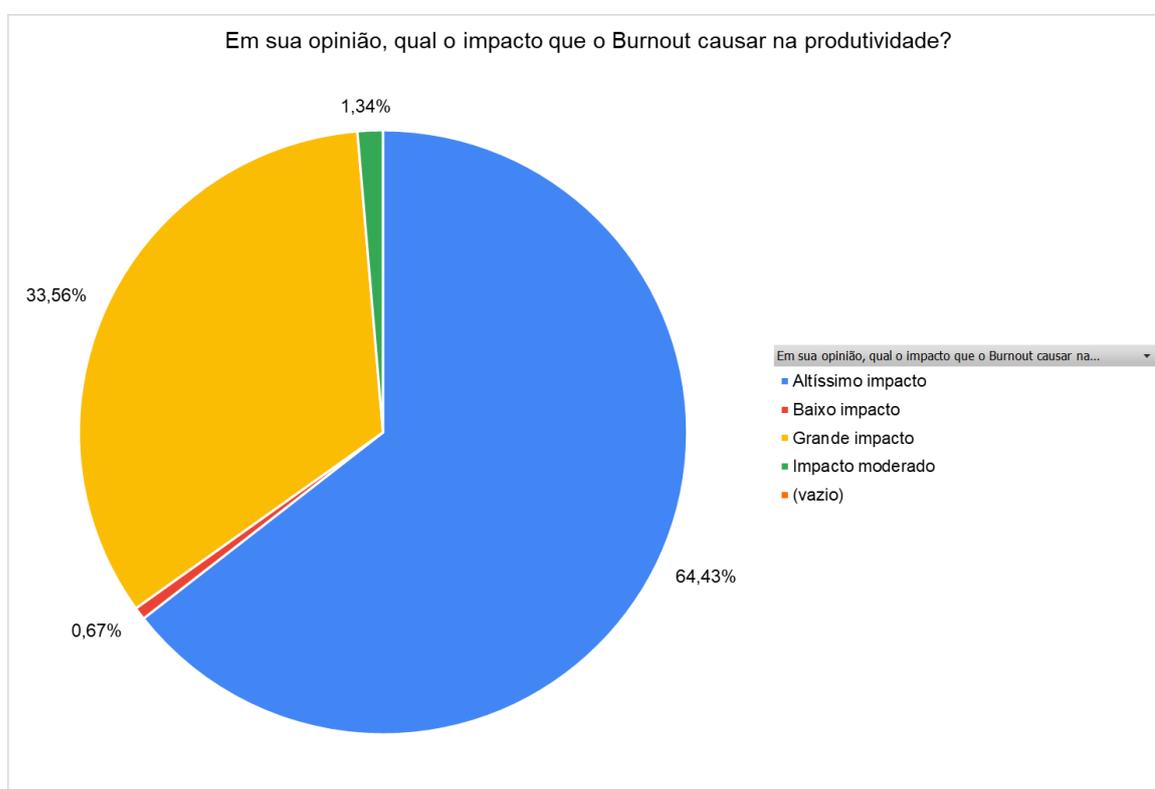


Gráfico 20 - Impacto da Síndrome de Burnout na produtividade de uma pessoa
Fonte: gráfico elaborado pelas autoras

3.4.10 Fornecimento de recursos adequados para prevenção e/ou tratamento

Como se pode notar, consoante dados levantados no Gráfico abaixo, observa-se uma insatisfação expressiva em relação ao fornecimento de recursos adequados para prevenção e tratamento da Síndrome de Burnout por parte das instituições acadêmicas e/ou empregadores. Uma parcela significativa, discorda totalmente ou parcialmente, indicando uma falta considerável de recursos ou suporte oferecido por essas entidades. Por outro lado, apenas 12,67% concordam totalmente ou parcialmente com o fornecimento de recursos adequados para

prevenção e tratamento. Esses resultados apontam para uma percepção majoritária de falta de recursos e suporte por parte das instituições, evidenciando a necessidade de melhoria na oferta de recursos para lidar com a Síndrome de *Burnout* no ambiente acadêmico e de trabalho.

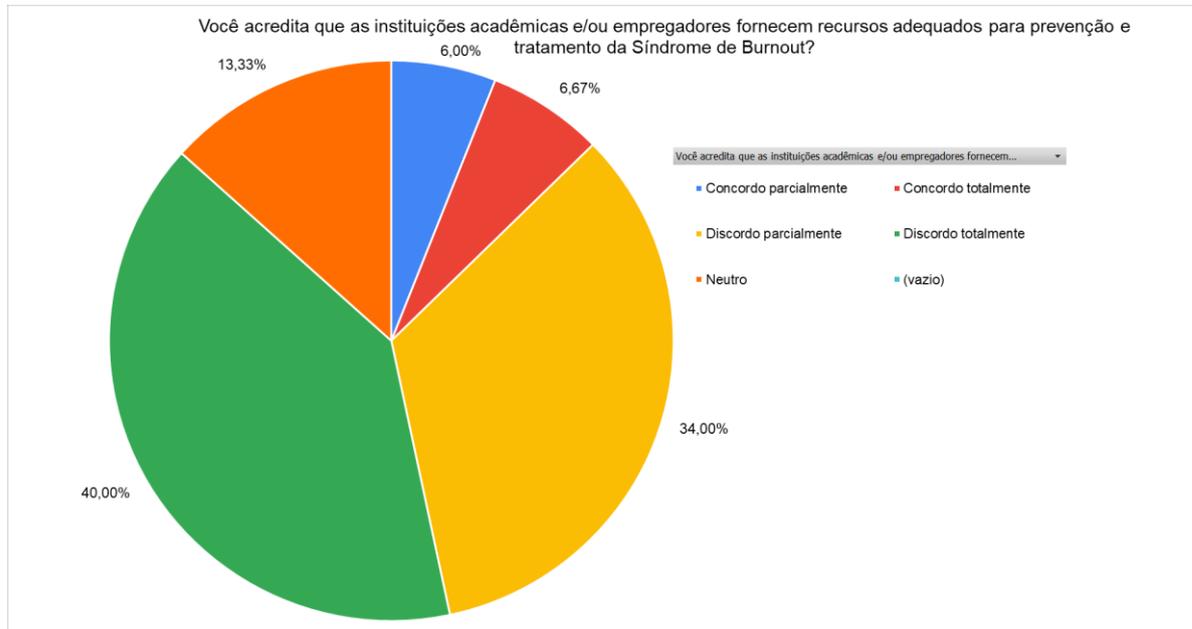


Gráfico 21 - Fornecimento de recursos adequados para prevenção e/ou tratamento
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

3.4.11 Estratégias mais eficazes na prevenção e gerenciamento

A opinião das entrevistadas sobre algumas estratégias de prevenção e gerenciamento da síndrome e sua eficácia, ficaram evidenciadas no Gráfico 22. As estratégias consideradas mais eficazes pela maioria são: programas de promoção de bem-estar físico e mental e estratégias de apoio psicológico.



Gráfico 22 - Estratégias mais eficazes na prevenção e gerenciamento da Síndrome
Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados coletados revelou uma variedade de percepções e níveis de consciência em relação ao fenômeno do *burnout*. Observou-se uma predominância de mulheres jovens, principalmente entre 18 e 29 anos, com diferentes níveis de escolaridade, tempo de trabalho e renda mensal.

Verificou-se uma distribuição variada no conhecimento sobre a síndrome de *burnout*, com a maioria das participantes demonstrando um nível moderado de entendimento. As entrevistadas também apresentaram uma compreensão variada sobre os sintomas e causas do *burnout*, destacando a importância de programas educacionais e de conscientização para promover um entendimento mais abrangente sobre essa condição.

A pesquisa revelou uma preocupação generalizada sobre a relevância do *burnout*, com a maioria das participantes, classificando-o como extremamente relevante. Além disso, houve uma percepção unânime sobre o alto impacto do *burnout* na vida das pessoas afetadas, especialmente em relação à sua produtividade no trabalho.

Este estudo oferece *insights* valiosos sobre a compreensão do *burnout* entre o grupo estudado. As descobertas ressaltam a importância de estratégias preventivas, suporte organizacional e conscientização para lidar com os desafios relacionados ao *burnout*. Destaca-se a necessidade de programas educacionais e de intervenção para aumentar o conhecimento sobre a Síndrome, bem como a promoção de ambientes de trabalho saudáveis e recursos adequados para se enfrentar essa condição.

REFERÊNCIAS

BIANCHI, R., et al. **Is It Time to Consider the "Burnout Syndrome" a Distinct Illness** *Frontiers in Psychiatry*, 11, 380. 2020.

CÂNDIDO, J; SOUZA, L. R. de. **Síndrome de Burnout: as novas formas de trabalho que adoecem**. *Psicologia.pt*, 2017. ISSN 1646-6977.

CARVALHO, A. V. de. **Terapia cognitivo-comportamental na síndrome de Burnout: contextualização e intervenções** / organizado por Anelisa Vaz de Carvalho. – Novo Hamburgo: Sinopsys, 2019. 416p.

CASTRO, E. K. de. **Bases teóricas da psicologia da saúde** / Elisa Kern de Castro, Eduardo Augusto Remor, (Organizadores). - 1. ed. - Curitiba: Appris, 2018.

CHAVES, M. S. R. S., SHIMIZU, I. S. **Síndrome de burnout e qualidade do sono de policiais militares do Piauí**. *Rev Bras Med Trab.* 2018;16(4):436-41.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas - O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. São Paulo: Editora Campus, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DEJOURS, C. (1987). **A loucura do trabalho**. Oboré Editorial.

FRIEDAN, B. **The Second Stage**. Summit Books, 1981.

GALBRAITH, J. K. (1958). **The Affluent Society**. Houghton Mifflin.

GREEN, D. G. **The Kennedy era and the age of affluence, 1961-1963**. In **The Presidential Recordings: John F. Kennedy, Volumes 1-3** (pp. 3-29). W.W. Norton & Company, 2001.

LIMA, F. R. B. de. et al.; **Identificação preliminar da síndrome de burnout em policiais militares**. *Motricidade* © Edições Desafio Singular 2018, vol. 14, n. 1, pp. 150-156 6º ISSC.

MASLACH, C. **The client role in staff burnout**. *Journal of Social Issues*, 34 (4), 111-124, 1978.

MASLACH, C., e JACKSON, S. E. **The measurement of experienced burnout**. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113, 1981.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About**. Jossey-Bass, 1997.

BRASIL. **Ministério da Saúde**. Disponível em: <<https://bvsmms.saude.gov.br/estresse/>>. Acesso em: 20 Jul. 2023.

MOKYR, J. **The industrial revolution and the industrious revolution.** The Journal of Economic History, 59(2), 249-271, 1999.

O'DRISCOLL, M. P.; & BEEHR, T. A. **Moderating effects of perceived control and need for clarity on the relationship between role stressors and employee affective reactions.** [Efeitos Moderadores do Controle Percebido e da Necessidade de Clareza na Relação entre Estressores de Papel e Reações Afetivas do Empregado]. The Journal of Social Psychology, v. 140, n. 2, p. 151-159, 2000.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, OMS. Disponível em <<https://www.who.int/pt/about>>. Acesso em: 20 Set 2023.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional.** 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

ROBBINS, S. **O segredo na Gestão de Pessoas.** Edições Centro Atlântico: 2010

SALARI, N., et al. **Prevalence of stress, anxiety, depression among the general population during the COVID-19 pandemic: a systematic review and meta-analysis.** Globalization and Health, 16, 57, 2020.

SILVA, L. C. da; SALLES, T. L. de A. **O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento.** ReCaPe Revista de Carreiras e Pessoas São Paulo. Volume VI - Número 02 - Mai/Jun/Jul/Ago 2019.

SCHAUFE, W. B., LEITER, M. P. e MASLACH, C. **Burnout: 35 years of research and practice.** Career Development International, 14(3), 204-220, 2009.

TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos.** Arch. Clin. Psychiatry, v. 34, n. 5, p. 223-233, 2007.

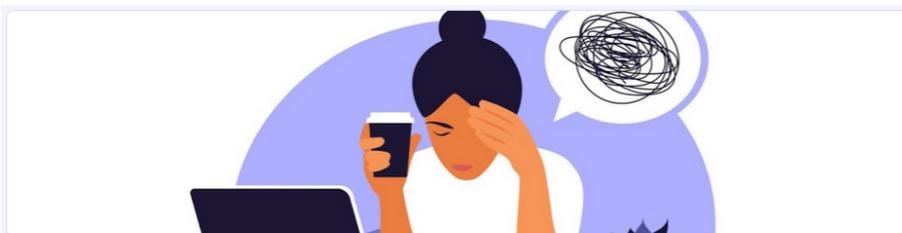
THOMPSON, E. P. **Time, work-discipline, and industrial capitalism.** Past & Present, 38(1), 56-97, 1967.

URBANI, G. et al. **Síndrome da disfunção da articulação temporomandibular e o estresse presente no trabalho policial: revisão integrativa.** Ciência & Saúde Coletiva, 24(5):1753-1765, 2019.

VIEIRA, I; RUSSO, J. A. **Burnout e estresse: entre medicação e psicologização.** Physis vol.29 no.2 Rio de Janeiro 2019 Epub Sep 16, 2019. Disponível: <<https://doi.org/10.1590/s0103-73312019290206>>. Acesso 07 de outubro 2023.

APÊNDICE

Apêndice 1 – Questionário para elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso.



Questionário Trabalho de Conclusão de Curso

Olá, nos chamamos Maria e Thayná e somos alunas do curso de Gestão Empresarial da [Fatec Americana](#).

Antecipadamente, gostaríamos muito de agradecer o seu tempo em responder a este questionário.

Suas respostas nos ajudarão na conclusão do nosso Trabalho de Graduação sobre **A opinião da mulher, universitária, da região de Americana - SP, a respeito da Síndrome de Burnout**.

Todos os dados aqui informados ficarão em sigilo, ou seja, sua identidade será preservada na nossa investigação, serão utilizadas apenas as estatísticas resultantes dos questionários respondidos.

Qual o seu nome? *

Informe apenas seu primeiro nome, se preferir (será mantido em segredo, informação para controle)

Texto de resposta curta

Qual o seu Gênero? *

- Feminino
- Masculino
- Transgênero
- Não-binário
- Prefiro não dizer
- Outro

Qual a sua Faixa Etária? *

:::

- Abaixo de 14 anos
- de 14 até 17 anos
- de 18 a 29 anos
- de 30 a 39 anos
- de 40 a 49 anos
- de 50 a 59 anos
- com 60 anos ou mais

Estado civil: *

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Viúvo(a)
- Separado(a) judicialmente
- Divorciado(a)
- União Estável

Qual seu grau de escolaridade? *

:::

- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

Há quanto tempo você trabalha? *



- Nunca trabalhei
- Trabalho a menos de 3 anos
- De 3 a 5 anos
- De 6 a 10 anos
- De 11 a 15 anos
- De 16 a 20 anos
- Há mais de 20 anos

Qual sua renda mensal?



*

Considere somente a sua e não o total da família.
O valor atual do salário mínimo é de R\$ 1.320,00

- Não tenho renda
- 1 salário mínimo
- De 2 a 4 salários mínimos
- De 5 a 7 salários mínimos
- De 8 a 10 salários mínimos
- Acima de 10 salários mínimos

Qual a cidade onde você reside? *



- Americana
- Campinas
- Hortolândia
- Limeira
- Nova Odessa
- Piracicaba
- Santa Bárbara D'Oeste
- Sumaré
- Paulínia

⋮

Como você avalia seu próprio conhecimento sobre a Síndrome de *Burnout*?

- Muito alto
- Alto
- Moderado
- Baixo
- Muito baixo
- Nenhum Conhecimento

Qual é o seu nível de entendimento sobre os sintomas e causas da Síndrome de *Burnout*?

- Conhecimento extenso
- Conhecimento considerável
- Conhecimento razoável
- Conhecimento mínimo
- Nenhum conhecimento

⋮

O quanto você acredita que a Síndrome de *Burnout* é um problema relevante nos dias de hoje? *

- Extremamente relevante
- Muito relevante
- Moderadamente relevante
- Pouco relevante
- Não é um problema

⋮

Você acredita que a Síndrome de *Burnout* é frequentemente subestimada como um problema de saúde?

- Concordo totalmente
- Concordo
- Neutro
- Discordo
- Discordo totalmente

Quais fatores você acredita que são responsáveis por desencadear a Síndrome de *Burnout*?

- Altos níveis de estresse
- Sobrecarga de trabalho
- Pressão profissional
- Pressão acadêmica (nos estudos)
- Falta de apoio social
- Desequilíbrio entre vida pessoal e profissional
- Problemas de relacionamento
- Problemas familiares
- Falta de autonomia no trabalho
- Alta competitividade no ambiente profissional
- Chefias altamente autoritárias
- Falta de comunicação assertiva no ambiente de trabalho
- Dificuldades financeiras
- Familiares doentes

Selecione os sintomas que você associa à Síndrome de *Burnout*

- Exaustão física
- Sentimento de despersonalização (sensação de observar a si mesmo de fora do corpo)
- Dificuldade de concentração
- Insônia ou dificuldade para dormir
- Irritabilidade ou impaciência
- Dores musculares ou físicas frequentes
- Falta de motivação
- Sentimento de ineficácia ou baixa realização pessoal
- Ansiedade
- Depressão
- Estafa (fadiga e sensação de esgotamento profundo)
- Abuso de álcool e medicamentos

⋮

Em sua opinião, qual o nível de impacto que o *Burnout* pode causar, na vida de uma pessoa?

- Impacto muito alto
- Impacto alto
- Impacto moderado
- Impacto baixo
- Nenhum impacto

⋮

Quais impactos você acredita que o *Burnout* pode gerar?

- Vida pessoal
- Relacionamentos familiares
- Relacionamento conjugal ou amoroso
- Desempenho no trabalho
- Estudos ou desempenho acadêmico
- Saúde física
- Saúde mental
- Vício em álcool e/ou drogas
- Vício em medicamentos para dormir
- Incapacidade de realização pessoal
- Impotência sexual

⋮

Em sua opinião, qual o impacto que o *Burnout* causar na produtividade?

- Altíssimo impacto
- Grande impacto
- Impacto moderado
- Baixo impacto
- Nenhum impacto

...

Você acredita que as instituições acadêmicas e/ou empregadores fornecem recursos adequados para prevenção e tratamento da Síndrome de *Burnout*?

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Neutro
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

Em sua opinião, quais as estratégias mais eficazes na prevenção e no gerenciamento desta síndrome?

- Estratégias de apoio psicológico
- Programas de bem-estar mental
- Flexibilidade no ambiente de trabalho (home office)
- Flexibilidade no ambiente de estudo
- Políticas de redução de carga horária/exigências acadêmicas
- Maior autonomia no trabalho
- Programas de treinamento e desenvolvimento
- Auxílio creche
- Programas que promovam bem-estar físico (gympass, academia no ambiente de trabalho)
- Plano de saúde/odontológico
- Líderes e gestores mais presentes no dia a dia
- Outros...