

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL PROF. ARMANDO JOSÉ FARINAZZO  
CENTRO PAULA SOUZA

Daniela Naidhig Soares  
Laiane Tamires Brito  
Nayara V. de Oliveira da Silva  
Vivian Ramalho de Santos

SÍNDROME DE BURNOT

Fernandópolis  
2022

Daniela Naidhig Soares  
Laiane Tamires Brito  
Nayara V. de Oliveira da Silva  
Vivian Ramalho dos Santos

## SÍNDROME DE BORNOUT

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para obtenção da Habilidade Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Administração, no Eixo Tecnológico Gestão e Negócios, à Escola Técnica Estadual Professor Armando José Farinazzo, sob orientação do Professor Ricardo Antonio Leal Soares.

Fernandópolis  
2022

Daniela Naidhig Soares  
Laiane Tamires Brito  
Nayara V. de Oliveira da Silva  
Vivian Ramalho dos Santos

## SÍNDROME DE BORNOUT

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para obtenção da Habilidade Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Administração, no Eixo Tecnológico Gestão e Negócios, à Escola Técnica Estadual Professor Armando José Farinazzo, sob orientação do Professor Ricardo Antonio Leal Soares.

Examinadores

---

Nome completo do examinador 1

---

Nome completo do examinador 2

---

Nome completo do examinador 3

Fernandópolis  
2022

## DEDICATÓRIA

Para as nossas famílias que sempre nós apoiamos nessa fase passageira. Aos professores e responsáveis pela dedicação no cumprimento de aprendizagem e a todos os envolvidos na Direção e Orientação.

## AGRADECIMENTO

Devemos agradecer, em primeiro lugar, à nós mesmos; pela dedicação, paciência e comprometimento nesse trabalho. A cada integrante por termos visto e resolvido cada problema litigioso dentro grupo. Agradecemos, também, as nossas famílias pela colaboração das atividades e cooperação durante esses tempos. Agradecemos aos nossos coordenadores, pelas orientações e a pela forma como nos auxiliaram nesses semestres que passamos juntos. Dedicamos essas palavras aos nossos professores, que foram nossos mestres nesse período. Por final agradecemos aos colaboradores que ficaram conosco nessa jornada, trazendo as longas passagens da primavera do conhecimento. Por isso, vemos a dizer muito obrigada pela maneira que fomos e seremos recebidos hoje e no futuro.

## EPÍGRAFE

“O homem não é nada além daquilo que a educação faz dele.” IMMANUEL KANT

# SÍNDROME DE BURNOUT

Daniela Naidhig Soares  
Laiane Tamires Brito  
Nayara Vitória de Oliveira da Silva  
Vivian Ramalho dos Santos

**RESUMO:** O presente Trabalho de Conclusão de Curso apresenta um breve estudo sobre a Síndrome de Burnout dentro das organizações. Esse artigo tem por base mostrar como o trabalho excessivo, estressante ou às más condições do ambiente pode afetar o colaborador. Sabemos que esse “*stress*” excessivo causado nos colaboradores tem a ver com a alta responsabilidade que cada um tem com suas tarefas, é obviamente esse stress é causado por conta da alta exigência que seus chefes fazem, ainda mais por conta que o mercado de trabalho está se inovando e se expandindo cada vez mais, e por conta disso os colaboradores estão sendo cada vez mais cobrados. A falta de incentivos dos chefes para com os colaboradores também acaba afetando muito o desempenho da empresa. Com base nisso, temos como tese esclarecer como é desenvolvido essa síndrome e evidenciar os problemas que a mesma trás para as empresas, sócios e colaboradores, sendo esses os maiores afetados.

**Palavra-chave:** Síndrome de *Burnout*. Organização. Estresse. Empresas e Colaboradores.

**ABSTRACT:** This Course Conclusion Paper presents a brief study on the Burnout Syndrome within organizations. This article is based on showing how excessive, stressful work or poor environmental conditions can affect the employee. We know that this excessive "stress" caused in employees has to do with the high responsibility that each one has with their tasks, it is obviously this stress is caused by the high demand that their bosses make, even more so than the job market is innovating and expanding more and more, and because of that, employees are being increasingly charged. The lack of incentives from bosses towards employees also ends up greatly affecting the company's performance. Based on this, our thesis is to clarify how this syndrome is developed and to highlight the problems that it brings to companies, partners and employees, who are the most affected.

**Keyword:** *Burnout* Syndrome. Organization. Stress. Company. Collaborators

## 1. INTRODUÇÃO

Quando falamos de organizações logo pensamos sobre grandes construções, uma conta bancária alta e reconhecimento entre as pessoas, se tornando um ponto de referência para outras empresas novas. Mas como fazer isso acontecer sem o meio que produção responsável pelos produtos fabricados, sem os funcionários? Isso é quase impossível ocorrer. Portanto, a participação do deles é de extrema importância para o crescimento exponencial das entidades. Contudo, mesmo as empresas sabendo desse fato, tratam seus funcionários como meros produtos que quando quebrados são descartados, sem se importar verdadeiramente com suas condições.

Vários deles, após sua saída das instituições, comentam sobre os transtornos psicológicos que sofriam internamente; visto que a maior parte sofre com alguma doença mental causada pelo “*stress*” exacerbado. Portanto, podemos demonstrar que o objetivo deste trabalho é a concretização deste pensamento.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1. A GESTÃO DE PESSOAS - CONCEITUAÇÃO**

Gestão de pessoas basicamente é uma função na organização que motiva, treina e faz com que o colaborador tenha um desenvolvimento contínuo para que assim ele realize suas funções com excelência. Procurando sempre zelar pela sua cultura organizacional e também ela sempre acompanha o desenvolvimento de todos os processos relacionados à sua organização, afim de sempre buscar simplificar a forma de desempenhar as funções e com isso buscar o aumento na produtividade; “[...] gestão de pessoas é a função gerencial que Visa a Corporação das pessoas que atuam na organização para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”

### **2.2. Evolução Histórica dos R.H.**

As “pessoas” são os principais instrumentos para as empresas de pequeno, médio e grande porte, mesmo algumas organizações não tendo consciência desse fato considerável. A veracidade disto é como isso implica nos fatores de estratégias e operadores para o maior favorecido, o dono dos lucros – vulgo empresário.

Nos últimos anos ocorreu deverás mudanças no conceito “pessoas” nas entidades jurídicas. A principal razão disto é a criação dos Recursos Humanos dentro dos setores das companhias, fazendo assim seus “instrumentos de trabalho” ter suas satisfações atendidas.

Ao falarmos de Recursos Humanos, devemos estar cientes de duas coisas. A primeira é que esse ramo trabalho exclusivamente com as informações e prestações de serviços para com funcionários, ou seja, é a para um trabalhador insatisfeito, depósito de dados sobre ele e a satisfação profissional e pessoal do contratado, podendo ser sua carreira ou uma consideração de desejo. Segundo o Recursos Humanos tem como principal objetivo alienar o trabalhador com as metas da corporação. Esses são os primeiros conceitos básicos de RH que devemos salientar.

De acordo com Chiavenato (2012), à área de Recursos Humanos inteligentes é aquela que faz questão de criar laços com colaboradores e superiores, utilizando todas suas ferramentas para que isto possa acontecer de maneira engajada e afetiva.

Vale disser que a direção política do RH é a internalização entre líderes e funcionários, buscando sempre conduzir esse benéfico para a empresa, esperando criar um alienamento nas diretrizes de trabalho justamente com os laços mencionados por Chiavenato. Mas nem sempre isso foi possível. O departamento de Recursos Humanos é uma modernidade atual das organizações empresariais, visto que seu conceito foi mencionado pela primeira vez durante a Revolução Industrial no século XX. Então, sob essa perspectiva, a evolução do RH entre os anos de 1890 e 1920, onde as funções de contratar, demitir e supervisionar era feita por administração geral. “O principal objetivo da administração deve ser o de assegurar o máximo de prosperidade ao patrão e, ao mesmo tempo, o máximo de prosperidade ao empregado” (TALYLOR, 1911, p. 135).

Com isso, Taylor desempenhou um papel fundamental no desenvolvimento da estruturação daquilo que no futuro se tornaria Administração de

Recursos Humanos. Ele participou no desenvolver do departamento de funcionários, onde detinha uma forma elaborada de análise de cargo, orientações e treinamento para os operários, além de obtenção de enfermeiras para acidentes ou doenças causadas no trabalho. Outro fato foi posto de Fischer em 2002, alega que o aparecimento do departamento de pessoas se deve à veras empresas terem a visão que o humano poderia ser fator de produção massiva; completando que o departamento de pessoas construído com Taylor era desprimoroso. Essa teoria foi acomodada por Pieper em 1990, sujeitando que o funcionário seria selecionado, recrutado, logo após acompanhar e administrar, sendo quando não for mais necessário ou inútil seria demitido e compensado, começando novamente esse ciclo. Fischer, também, deteve a responsabilidade de notar que a ligação de setores superiores a seções de funcionários era feita através da gerência, dando-lhe assim uma importância da interação social internamente. Todavia, mesmo que as “intenções” externas de Taylor fossem zelar pela sustentabilidade do funcionário, suas formações tinham capturado a racionalidade trabalhista, dando abertura para outras fases cronológicas na Administração, vindo naturalmente respostas que outrora não eram possíveis.

Destarte, surgiu uma nova fase a Relações Humanas. Essa etapa evolutiva tem como marco inicial as justificativas de Milkovich e Boudreau (2000) expõem o movimento de relações humanas como “uma grande parte da reação contra os aspectos desumanos da administração científica levada a extremos”.

[...] observou-se que tanto Follett como Barnard percebiam a necessidade da interatividade dos indivíduos e os resultados que eles poderiam proporcionar com a troca de experiências e o aprendizado em conjunto [...] (CHIAVENATO, 1979, p. 34).

Esses estudos foram o alicerce para a Fase de Relações Humanas, se fixando na tese do autor Elton Mayo como o representante dessa nova era. O escritor Mayo desenvolveu experimentos sobre comportamentos humanos em âmbito do trabalho, tentando demonstrar as atitudes e fatores que aconteciam entre a sociedade da labuta. Segundo ele, os resultados vieram a evidência do que a influência poder gerar nos desempenhos psicológicos e sociais no fim do expediente e durante a produção. Ressaltou como o convívio e as experiências vividas ali podiam afetar diretamente a produção e a capacidade humana dos operários. Desta maneira,

começaram a valorizar três aspectos esquecidos pelos cargos elevados: Comunicação, Motivação, Liderança e Supervisão

Segue, então, o estudo das relações humanas, baseado no autor Elton Mayo. Foi com seu estudo feito na empresa Western Electric, em Hawthorne por volta dos anos 30, que seu trabalho foi reconhecido por apresentar função social, interação social dos funcionários, e relações sociais informais com a organização formal. (FERRIS, et al., 2004, p.74).

Alguns pesquisadores abiu na Gestão de Pessoas e Recursos Humanos dão continuidade nessa pesquisa, tentando chegar à um consenso alternativo, melhorado. Uma versão 2.0 das investigações de Elton Mayo. Mas o autor Chiavenato (1979) elenca o comportando humano no trabalho com as Relações Humanas.

Fischer (2002) unificou essa fase a ser chamada de modelo do comportamento humano na Gestão de administração de pessoas, pendurando durante as décadas de 60 e 70. Alguns escritores gostam de mencionar que esse período foi o momento em que começamos a pensar sobre recursos humanos, pois é a linha inicial que começaram a ver o empregado como ser de emoções, valores morais, desejos e satisfações.

Doravante, confirmaram a introdução de comportamento humanos na Administração de Pessoas, continuando os estudos na Administração Sistêmica, Sócio-Aberto ou Sistema Aberto. Nesta fase, Chiavenato (1979) resume, que o sistema aberto pode ser visto como um “conjunto de partes em constante interação constituindo um total, orientado para determinados propósitos e em permanente relação de interdependência com o ambiente externo[...]”. Porém, os autores Caravantes, Panno e Kloeckner (2005, p. 10) dão outra explicação para a mesma. Seria à junção das duas fases com interação do mundo exterior, constituindo -se assim duas subsistemas: O Técnico e Social – processamento entre as habilidades, convívio em grupos e o meio ambiente.

Esse período foi curto, comparado às outras, começando na década de 70 e no início dos anos 80, destacando o RH como uma área operacional, como o Marketing e Logística. Juntado essas características com o próximo estágio com Administração Estratégica. Essa nova administração pode ser entendida como o melhor meio para a sustentação na tomada de decisões da empresa, traçando o

caminho mais firme para obter sucesso, visando a interação no meio ambiental, entrando grupos estratégicos e planejamentos (OLIVEIRA, 2005).

Essa etapa ficou conhecida durante às décadas 80 e 90, seguindo até os dias atuais. Milkovich e Boudreau (2002) dizem que os anos 80 e 90 trouxeram compressão econômica e a conscientização de corporação e indivíduo tendem a enfrentar uma competição globalizada, com um carro se freio, vindo com um forte mudanças nos chamamos, atualmente, de Recursos Humanos.

Como consequência da mudança, os preceitos e políticas dos RH se tornaram mais complexas, tornando sua maneira de recrutar e selecionar rigorosos, pensando sempre em atingir os objetivos operacionais das empresas (ULRICH, 1998). Neste sentido, vemos como as tendências e conceitos de RH evoluíram tanto dentro das suas políticas quanto nas suas práticas de operação, tornando-se rica em características com as fases mencionadas.

## **2.3. DESAFIOS PARA GESTÃO DE PESSOAS**

### **2.3.1. Quadro instável da Gestão de Pessoas**

A Gestão de Pessoas administra todas as demais áreas da administração, ou seja, para A Gestão de Pessoas ou Recursos Humanos ter um “fim” é praticamente impossível.

Porém o RH vem sofrendo com alguns desafios, pois os administradores de Recursos Humanos sentem muito as várias mudanças que ocorre na economia, na política etc. E cabe aos administradores de RH passar por esses desafios, pois a sua matéria prima é exatamente o conhecimento. O grande desafio que se propõe para os administradores é passar por mudanças é mais mudanças, porque as pessoas que trabalham nessa área têm que sempre estar disposta a aprender com muita rapidez, inovar sempre que puder, saber administrar o seu tempo e ter uma base forte de conhecimento pois quem trabalha com Recursos Humanos tem que saber de todas as áreas que ela abrange.

[...] o que se pode, no entanto, assinar com muita propriedade é que a ciência da administração vem sendo cada vez mais desafiada a

superar um número cada vez maior de problemas decorrentes da transição pela qual passa o mundo contemporâneo. Transição essa que corresponde ao declínio da economia de base industrial e ao surgimento de uma nova ordem econômica caracterizada por um novo recurso básico: o conhecimento (GIL, 2010, p. 31).

### **2.3.2 Revolução da Informação e da comunicação**

A Revolução da Informação basicamente é as mudanças econômicas, sociais e políticas que aconteceu após a chegada de novos meios de transmissão de informação. Uma das marcantes revoluções é o avanço da tecnologia, da ciência e da eletrônica. Com a evolução da tecnologia obtivemos: Aumento na Produtividade, Melhoria de comunicação, aumento do controle de qualidade, ou seja, as máquinas estão menos sujeitas a erros do que o ser humano, a otimização dos pontos de contatos com pessoas tanto de fora quanto de dentro da empresa, por exemplo, os e-mails.

[...] a internet transformou o planeta numa “aldeia global”, possibilitando não apenas a transmissão e a recepção de informações, mas também a realização de transações comerciais significativas, bem como aplicação em bolsas dos mais diversos países do mundo (GIL, 2010, p. 33).

### **2.3.3 Globalização**

Nesse tópico vamos falar como a globalização é exercida pelas empresas hoje em dia. Estamos aprendendo a viver com a globalização ainda, na qual nós aprendemos a realizar ela errando e acertando.

A globalização dentro da empresa funciona da seguinte forma, sabemos que as empresas querem crescer, com isso elas querem crescer diante do mercado, ou seja, buscando novos mercados não só dentro da sua região e/ou país, mais também em lugares na qual ainda não foram explorados e que não possua uma concorrência tão grande.

Boog (2002, p. 348):

Os negócios globalizam-se porque as empresas querer crescer e, uma vez saturado seu mercado doméstico, tendem a partir em buscar de novos mercados ainda não explorados, nos quais é a concorrência não é tão acirrada.

A ideia de expandir uma empresa diante do mercado de trabalho é para que possamos vender mais dos nossos produtos e com isso a organização irá produzir mais e, assim, vamos reduzir o custo de produção. Reduzir o custo de produção é baixar o preço do produto e conseqüentemente vender mais, ou seja, isso se tornará um ciclo sem fim.

Um exemplo são as empresas da China, que, por sua vez, é o país que possui maiores mercados. Essa nova geração não precisa mais sair de casa, ou do país, para poder consumir de tal produto, pois existe a tal da importação e exportação. Temos como exemplos, o iPhone, a Netflix, variados tipos de produtos tecnológicos etc, e também temos a opção de escolher como vamos pagar para poder adquirir de tal produto.

Porém isso possui pontos positivos mais também negativos, como por exemplo, uma organização pode estar lá no alto, mais da noite pro dia por conta de um devido acontecimento ocorrido ela pode decair. Por isso as empresas têm que sempre estar inovando com os seus produtos.

Hoje já não é preciso sair de casa, nem do país, para comprar um produto importado. A entrada da internet no mundo dos negócios criou a possibilidade de vender e comprar quase a totalidade dos produtos que deseja adquirir um sem sair do escritório ou de casa. Desde a escolha do produto, a definição das condições de pagamento e até mesmo o próprio pagamento é possível fazer eletronicamente, via web. (BOOG, 2002, p.348)

### **2.3.5 Responsabilidade Social**

A responsabilidade social nada mais é a forma de pensar e agir de maneira ética na organização. A empresa que exerce a Responsabilidade Social está tendo a atitude de: Reduzir impactos ambientais, ou seja, a empresa tem que estar atento em matérias-primas poluentes e evitar de adquirir de tal produto; utilizar de produtos naturais, pois quanto menos produtos químicos utilizarmos melhor para

nossa saúde/empresa; fazer doações para instituições de caridade que necessitam do capital para fins positivos.

Essas são algumas das atitudes tomadas pela organização que pratica a Responsabilidade Social, e alguns exemplos de empresas que adota essa ação é:

1. Dolloite uma empresa de consultoria e auditoria. Essa empresa realizou um evento chamado Impact Day, que beneficiou mais de mil jovens e crianças.

2. Walmart, outra empresa varejista que promove ações sociais por meio de seu Instituto Walmart.

Verifica-se, no entanto, forte tendência para admitir que as empresas devem assumir valores éticos, respeitar seus funcionários, proteger o meio ambiente e comprometer-se com as comunidades. Funcionários, comunidades e Clientes estão sendo visto como uma nova espécie de sócios do negócio, prontos para compartilhar resultados. Responsabilidade social, portanto, passa a fazer parte da agenda das empresas que desejam sobreviver.

## **2.4 O LÍDER**

A palavra “líder” deriva do verbo liderar ou da expressão liderança, mas o seria uma líder? De acordo com Allan R. Cohen (2003), o líder é o indivíduo que atua na tomada de decisões de determinado trabalho deve ser feito, isto é, como haverá de ser a direção seguida; visto que sua principal tarefa objetivada é a produção de forma eficaz de cada trabalhador de tal setor, transmitindo competência e disciplina; dando ênfase, o autor ainda complementa que “O problema fundamental dos líderes é levar os outros a fazer o necessário para atingir os objetivos da organização.” (Allan Cohen, 2003).

Durante muito tempo, os pesquisadores de ciências sociais tentaram obter uma definição universal das qualidades de um excelente líder, chegando a criar uma lista das qualidades marcadas que uma pessoa precisava-se ter para uma liderança; todavia, essa lista exacerbada foi descartada quando se provou que era ineficaz com os líderes e todos os tipos de situações. As qualidades de um líder são formadas a partir de uma construção moral e social, de maneira que envolva suas

situações cotidianas e os seguidores ao seu derredor, somente assim sua capacidade de ser tornar uma pessoa capacitada para estar à frente do trabalho gestora com trabalhadores é possível, trazendo sua ética e regras habituais, favorecendo, assim, a organização.

Acreditasse que a “liderança é a prática de levar colaboradores a fazer o que não querem e gostar disso.”; afirmou o filósofo Harry Truman, mas isso é mais fácil falar de forma descritiva do que aplicar de forma prática. Nem todas as tentativas podem dar certo, é como um plano estratégico de guerra, nem todos os ataques vai afetar o lado inimigo. É e nessa hora que vemos a famosa *influência*. Alguns estudiosos gostam de colocar de forma diferente, uma cooperação recíproca de relacionamento.

A Cooperação Recíproca de Relacionamento é a forma onde o líder exige uma competência que o funcionário precisa obter, enquanto ele auxilia-o de perto, colaborando para o avanço do sucesso. Já o colaborador responde as metas dadas por seu superior. Isso envolve uma pitada de carisma, de qualquer que seja a posição, sendo influência em seu meio social, sendo mencionado pelo autor renomado McClelland (2009) o paradoxo final da liderança social e do Poder social. Para ser um líder efetivo, é necessário transformar todos os seus seguidores em líderes.

Essa foi uma questão polêmica dos noticiários e sócios. Uma definição bem inclusiva sobre o que é necessário para um líder. Em momentos como que ocorreram reformas trabalhistas ou revoluções agrárias, esse meio deveria ter sido abordado como evidência legítima com posições legais sobre funcionários e liderança, de modo grosso, uma parceria lateral sobre seguidores.

Em livros como Comportamento Organizacional, os autores responsáveis afirmam que a forma mais efetiva para um líder com seus subordinados é a influência. Deste ensejo, eles formaram três pilares, baseado no mesmo comportamento, fazer o que a, outrossim, estabelecer.

O primeiro pilar é a *submissão*. “À vista, é fazer uma coisa em função do custo de não a fazer” (FINK, 2014, p. 58). A pessoa irá cumprir a exigência exteriormente, mas sua mente estará se ressentindo na resignação, especialmente se poderá haver punição ou recompensa. Muitos líderes encontrar essa maneira de executar a influência, tendo total sucesso quando o líder estiver consciente do que seus funcionários querem, precisa e deseja.

O segundo pilar é a identificação. Essa forma é a mais singela. É quando uma pessoa é afetada pela aproximação que a atração do líder é exercida. Seja pela simpatia ou carisma. “A identificação do líder carismático pode afetar substancialmente o comportamento de pessoas que querem acreditar em objetivos grandiosos que deram de algum modo enobrecedor.” (FINK, 2014, p. 54,). Ou seja, esses líderes alcança a influência quando à pessoas que se identificam com suas personalidades ou gostos. Isso pode tornar o colaborador mais confiante e capaz.

O terceiro, e último pilar é o da internalização. Ocorre quando um líder tem as experiências de vida ou profissional, valores morais e céticos quanto necessário; causando, como consequência, a credibilidade. O indivíduo a frente tornasse o melhor curso de ação dos subordinados, internalizando suas ideias e opiniões.

Quando um líder se torna capaz de obter certo grau de influência em alguns desses pilares, ele possuiu a capacidade de poder. É pode ser utilizado de várias formas e inúmeras maneiras. Nas organizações utiliza esse sistema para crescimento, conquistas e hábil delas.

Mas, como isso pode ser um cego em tiroteio, o poder, gerado pelo controle de influência, pode não ser gerado. Trazendo riscos para a competência de líder. Os subornos podem representar insuficiência e desmotivação.

Então, podemos concluir que, o “ser líder” é derivado se sua forma, personalidade, moral e influência – dando-lhe poder para controlar e conduzir colaboradores.

## **2.5 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL**

### **2.5.1 Definição**

Comportamento organizacional é forma que o coletivo e o seu indivíduo da empresa se relaciona e se sente em seu ambiente de trabalho. Se resume em um estudo de desempenho em suas funções, e a forma que eles se comportavam individualmente. Estudo feito no ano de 1940.

Ao realizarem esta pesquisa foi observado as necessidades de cada colaborador e assim encontraram o que mais motiva seus trabalhadores a realizarem

suas atividades com maior desempenho e dedicação. A partir disso cada organização criaram suas próprias culturas organizacional de acordo com o local e colaborador.

Refere-se ao estudo de indivíduos e grupos atuando em organizações e com a influência das organizações sobre pessoas e os grupos. Retrata a contínua interação entre pessoas e organizações que se influenciam reciprocamente. (CHIAVENATO, 2004 p. 06).

Temos alguns dos principais tipos de comportamento organizacional

**Com Foco na Ética:** Este tipo de comportamento presa a transparência em suas ações e o respeito entre cada integrante naquele ambiente. Dessa forma construindo um ambiente confiante de se trabalhar.

**Com Foco na Responsabilidade:** A responsabilidade quer garantir que as atividades de todos os colaboradores sejam feitas de acordo com suas obrigações e demandas. Mostrando a diferença que estas atitudes fazem para equipe em seu todo, pois cada um fazendo sua parte a equipe se torna mais organizada e assídua.

**Com Foco no Controle Geral:** Se trata de um observador para resolver problema e trazer harmonia entre uma equipe e nos seus colaboradores como um indivíduo. Sendo responsável por ajudar a equipe tem um maior desenvolvimento de maneira diversas.

**Com Foco na Competitividade:** Seria uma forma de incentivar seu colaborador a conseguir melhores resultados e atingir metas ou objetivos. É uma forma muito eficiente de ter uma produtividade maior. Porém deve ser feita com cautela, pois se não se torna um ambiente toxico e prejudicial para sua empresa e sua equipe.

**Com Foco na Autocracia:** Este comportamento somente e posto em prática no caso de uma má liderança, que não permite que seus colaboradores manifestem opiniões próprias.

Dentro da empresa trabalhamos com níveis individuais e coletivos. O individual se trata de uma análise de metas próprias e necessidades e cada um deles, vendo quais seriam suas motivações para desenvolver uma melhor produção, e que seja de uma forma agradável para eles. O nível coletivo tem um maior foco em ver como funciona a dinâmica de trabalho em grupo de cada um deles entre si, e orientar a eles que tem um líder responsável para auxiliá-los caso haja alguma necessidade, e mostrar metas e como podem atingi-las.

## 2.6 DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

A teoria do Desenvolvimento Organizacional foi criada no ano de 1962, foi criada na intenção de ajudar o desenvolvimento e o crescimento das empresas e o crescimento individual do colaborador, nesse momento médico especialista em comportamentos humanos notaram que as instalações de uma empresa mal organizada, influencia no dia a dia e na motivação do colaborador.

O desenvolvimento Organizacional se resume em uma análise de fatores externos e internos, e consiste em aperfeiçoar crenças, valores e as estruturas organizacionais, para que a empresa consiga sempre estar a par das mudanças e tendências do mercado para garantir o seu desenvolvimento diário.

Muitas vezes, as empresas contratam colaboradores que não estão alinhados à cultura organizacional, o que traz prejuízos como a falta de motivação, conflitos internos, alta rotatividade e demissões, o que conseqüentemente prejudica a entrega de resultados. Então o foco desse desenvolvimento organizacional é cuidar da parte interna que inclui seus colaboradores e produtos, e em sua parte externa trazer satisfação para seus clientes mostrando ser moderna e exemplar. Existem dois fatores que leva uma empresa praticar o de desenvolvimento organizacional, são elas: Dificuldade em geral e Intenção de se destacar no mercado de trabalho. Independente dos motivos, praticar o desenvolvimento dentro da empresa é uma forma de fazer com que haja um autoconhecimento em seus negócios. É a partir de uma análise que se cria soluções para os objetivos desejados.

Toda empresa deveria possuir o chamado Chiavenato, que são metas que as organizações devem conquistar, e que ajudam no seu comportamento em relação ao futuro a ao ambiente interno e externo.

Quando uma empresa consegue definir esses objetivos isso ajuda e muito a motivação dos colaboradores. Uma vez que eles têm consciência e importância de seu trabalho dentro da organização, eles se sentirão reconhecidos pelo seu desenvolvimento e desempenho em suas atividades realizadas no dia a dia. Esse alinhamento de objetivos, pode ser o mais variado possível trazendo o aumento de número de vendas e conquistas de novos clientes. A gestão da mudança é apontada

como um caminho para o ajuste eficaz das organizações aos novos cenários (ADIZES, 1995, p. 244).

## **2.7 PSICANÁLISE NAS ORGANIZAÇÕES**

### **2.7.1 Doenças Psicossomáticas**

Doenças psicossomáticas são problemas emocionais que o indivíduo passa. Esses problemas têm uma ligação direta com a saúde psicológica e física dele, ou seja, quando o indivíduo tem problemas psicológicos automaticamente isso acaba provocando reações físicas nele. Por exemplo, o estresse, a pessoa que passa por algum problema na sua vida acaba se estressando, e com isso esse estresse pode causar quedas de cabelos ou até mesmo hematomas pelo corpo.

Existe também um transtorno chamado somatização, as pessoas que possui esse tipo de transtorno podem apresentar múltiplas queixas físicas como por exemplo, a ansiedade. Quando a pessoa tem ansiedade e a ansiedade ataca, ela começa a se queixar de taquicardia, dores de cabeça, tremor no corpo etc. Ou seja, a psicossomática são doenças orgânicas, o corpo apresenta os sintomas e os exames vão lá e comprovam. Elas são produzidas por distúrbios como raiva, ansiedade, angústia entre outros, e estes sentimentos podem produzir doenças físicas, como por exemplo, a depressão, dores de barriga, e tremores no corpo. Basicamente é a junção das emoções com os sentimentos que se transformam com o passar do tempo em doenças físicas e obviamente o corpo reagirá quando sentir que algo não está bem.

Já a somatização é a presença de sintomas físicos, porém não às doenças orgânicas. A causa disto é emocional, como por exemplo, o ataque de pânico, o indivíduo apresenta sintomas orgânicos igualzinho ao ataque cardíaco mais na hora de fazer o exame nada é identificado.

Desta forma, não existe uma causa certa para o desenvolvimento dessa doença, ela vai surgindo de acordo em como o indivíduo vai reagindo a situações e/ou problemas que surgem na sua vida.

Pessoas que sofrem com a somatização acabam desenvolvendo doenças como a depressão, ansiedade, estresse e outros, como por exemplo:

Sobrecarga profissional; Traumas causados na infância ou até mesmo na vida adulta; Pessoas que foram vítimas de violências psicológicas, físicas ou sexuais.

As diversas formas de se manifestar as doenças psicossomáticas, tanto no físico quanto no psicológico.

Alguns sintomas psicológicos são: Ansiedade, tristeza, exaustão, irritação, falta de paciência. Podemos citar sintomas físicos como: Dores no corpo, dor ou queimação no estômago que causa vômitos ou ânsia de vômito, insônia, queda de cabelo.

Para Ballone (2002), qualquer tipo de doença psicossomática pode se manifestar no paciente ansioso e estressado. Além disso, do ponto de vista emocional, o estresse está intimamente relacionado à Depressão, à Síndrome do Pânico, aos Transtornos da Ansiedade e às Fobias. Isso tudo sem contar uma vasta lista de sintomas (não doenças) relacionada a este paciente. Em relação a sintomas causados pelo estresse, que apresentam um resultado no organismo, segundo ao mesmo autor, Ballone, pode ser acometido por vários órgãos do corpo, como mostra abaixo:

1. Cardiologia: Palpitações, arritmias, taquicardias, dor no peito;
2. Gastroenterologia: Cólicas abdominais, diarreia etc.;
3. Neurologia: formigamentos, alterações sensoriais etc.;
4. Otorrino: Vertigens, tonturas, zumbidos;
5. Clínica Geral: Falta de ar, bolo na garganta, sensação de desmaio, fraqueza dos membros, falta de apetite ou apetite demais;
6. Psiquiatria: Irritabilidade, alterações do sono (demais ou de menos), angústia, tristeza, medo, insegurança, tendência a ficarem em casa, pensamentos ruins.

## **2.8 A SÍNDROME DE BURNOUT – CONCEITO**

Burnout é uma palavra inglesa usada para referir-se a algumas pessoas que deixou de funcionar por exaustão, ou seja, é uma síndrome que atinge tanto profissionais de serviços quanto a cuidadores. A síndrome do Burnout manifesta no indivíduo pelo cansaço, exaustão ou pelo esgotamento emocional, quer dizer que o indivíduo está em uma tensão emocional e em estresse causado pelas condições de trabalho desgastante.

Freudenberger (2002), afirma que o Burnout é resultado de esgotamento, decepção e perda de interesse pela atividade de trabalho que surge nas profissões que trabalham em contato direto com pessoas em prestação de serviço como consequência desse contato diário no seu trabalho. Podemos dizer que os professores e policiais estão entre os profissionais mais atingidos.

As causas de afastamento do trabalho por doença e aposentadoria por invalidez mostram que a hipertensão arterial, doenças da circulação de transtornos mentais são os mais frequentes. Os transtornos mentais causam mais afastamento e em hipertensão a que provoca mais aposentadoria (França & Rodrigues 1997, p.45).

De acordo com França; Rodrigues ( 1996, p. 71), o *Burnout* emocional pode ser caracterizado da seguinte forma:

- Exaustão emocional - ocorre quando a pessoa percebe nela mesmo a impressão de que não dispõe de recursos suficientes para dar aos outros. Surgem sintomas de cansaço, irritabilidade, propensão a acidentes, sinais de depressão, sinais de ansiedade, uso abusivo de álcool, cigarros ou outras drogas, surgimento de doenças, principalmente daquelas denominadas de adaptação ou psicossomáticas.
- Despersonalização - corresponde ao desenvolvimento por parte do profissional de atitudes negativas e insensíveis em relação às pessoas com as quais trabalha tratando-as como objetos.
- Diminuição da realização e produtividade profissional – geralmente conduz a uma avaliação negativa e baixa de si mesmo.
- Depressão - sensação de ausência de prazer de viver, de tristeza que afeta os pensamentos, sentimentos e o comportamento social. Estas podem ser breves, moderadas ou até graves.

Já para Hirigoyen (2002, p. 20): “[...] o estresse profissional feito de pressão e exagero de tarefas múltiplas e repetitivas pode esgotar uma pessoa e mesmo levá-la a um Burnout, isto é, a uma depressão por esgotamento”. Basicamente Hirigoyen relata que os chefes passam a maior parte do tempo no seu local de trabalho, e segundo a autora alguns chefes passam seu tempo apenas fazendo com que os seus subordinados sintam a pressão que lhes são colocadas.

Então com isso, os subordinados passam a ficar tensos e angustiados para entregar as tarefas que foram passadas. Eles (os subordinados) começam a ter ansiedade pois não vê a hora de acabar com suas tarefas, e obviamente a hierarquia não se importa com a saúde de seus subordinados mais sim com os resultados que os mesmos apresentaram.

Já sabemos que a síndrome de Burnout é a Síndrome do esgotamento Profissional. De acordo com o site [anmt.org.br](http://anmt.org.br) pesquisas foram realizadas pela Internacional Stress Management Association (ISMA), e de acordo com o que eles pesquisaram dos 100 milhões de trabalhadores brasileiros 30% sofrem com essa síndrome. Como a competitividade no mercado está muito alta hoje em dia, os colaboradores das empresas sentem uma cobrança a mais por isso, pois eles sempre têm que mostrar bons resultados, inovação diária e assim por diante, e com isso obviamente eles (os colaboradores) vão se sentir mais pressionados e por se sentir assim eles vão aumentar a carga de trabalho para poder superar as expectativas dos seus chefes, como afirma a psicóloga do Hapvida Saúde, Lívia Vieira.

Segundo a mesma, os profissionais eles transformam a sua vida em trabalho e quando os seus superiores não veem o seu esforço eles se desanimam e perdem o estímulo para realizar suas funções.

Algumas profissões como é o caso dos: Bombeiros, Policiais, Professores, Médicos e Enfermeiros. Exigem mais dos trabalhadores e esses profissionais estão entre os mais afetados pela Síndrome de *Burnout*. Segundo a psicóloga, a realização do tratamento dessa síndrome varia muito, pois em alguns casos esse problema pode ser resolvido com acompanhamento de um psicólogo e em outros casos é preciso à utilização medicamentos.

De acordo com o site [medley.com.br](http://medley.com.br), algumas técnicas que ajudam é fazer yoga, atividades relaxantes, e também acompanhamento médico.

Pessoas que são portadoras de depressão e a própria síndrome é recomendado que se fizesse atividades físicas, pois com a realização de atividades físicas o indivíduo pode aprender a lidar com o estresse o que por um acaso ajuda bastante no esgotamento mental. Manter o sono em dia também ajuda muito no decorrer do tratamento, porém essas atividades são apenas complementares, o indivíduo tem que manter um acompanhamento direto com o psiquiatra, seja ela medicamentoso ou psicoterapêutico.

## **2.9 ENDOMARKETING**

Dentro de uma empresa o endomarketing atua de uma forma interna, sendo incluído dentro de um capital humano. A empresa que aplica essa estratégia, visa desenvolver ações que geram um ambiente de trabalho agradável. Criar condições seguras de trabalho e recrutar profissionais talentosos e adquirir uma gestão de transparência, são de fortalecer a cultura e política da organização, gerando benefícios pra os trabalhadores.

Algumas estratégias usadas é na criação uma colaboração entre com seus colaboradores e clientes e obter treinamentos qualitativos para os novos contratados, para sua execução de cargo com eficiência.

Essas situações são descritas por Renee West (1998, p. 96), onde ele afirma importância da empatia no ambiente de trabalho, visto que mesmo que o empresário esteja usando a maior de todas as estratégias de endomarketing, se o mesmo não agir com o coração e a mentes daquele que trabalham com ele, nada daquele esforço torna-se real.

### **2.9.1 Forças Motivacionais**

É através das forças motivacionais que o endomarketing realiza seus feitos. Esta motivação atua desenvolvendo vontades e desejos de alcançar metas. Os proprietários da organização deveriam usar esta maneira de incentivo com seus colaboradores, estabelecendo metas e motivando de forma estratégica.

Para a maioria das teorias, o processo motivacional está dirigido para metas ou necessidades [...] As metas podem ser positivas [...] como podem ser negativas [...]. As necessidades são carências e deficiências que a pessoa experimenta [...]. (CHIAVENATO 2010, p.244).

Como exercício de motivação sua empresa tem maior produtividade, qualidade e rotatividade. Uma forma de motivar é “gamificação” sendo caracterizada por tipos de fase, missão, pontuação, conquistas e recompensas. E através destas atividades dinâmicas estudamos a forma que os seus funcionários se motivam, e as coisa que eles se interessam, podem trazer formas de adequar isso no dia a dia da sua empresa tendo um clima organizacional, mais confortável de trabalhar e tranquilo de conviver entre equipe.

As metas são resultados procurados pela pessoa e atuam como forças vitais que atraem metas desejadas conduz a uma redução das necessidades humanas. As metas podem ser positivas – como é o caso de elogios, reconhecimento, interesse pessoal, aumento salarial ou promoção – como também pode ser negativa – como é o caso de críticas, admoestações, desinteresse pessoal, não promoção. (CHIAVENATO 2014, P 130)

### **3. METODOLOGIA**

Nas pesquisas realizadas, foram utilizadas as pesquisas bibliográficas que ocorreu no acervo da biblioteca da ETEC Professor Armando José Farinazzo, em web sites confiáveis, além de uma coleta de dados, usando o meio de pesquisas quantitativas, realizadas com diversos indivíduos, através da plataforma *Microsoft Forms*, e uma entrevista realizada com o psicólogo Evaldo Botazzo. Visando diferentes resultados, foi realizada uma análise verificando como é desenvolvida a Síndrome de *Burnout* dentro das organizações e como isso afeta a própria empresa e os funcionários.

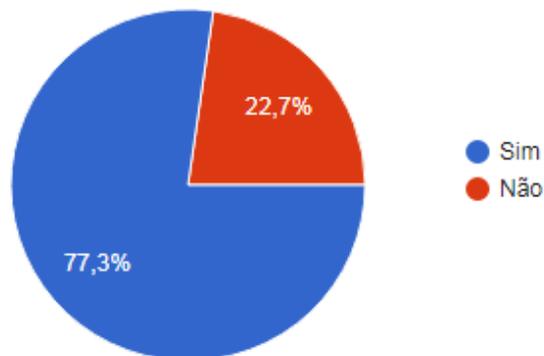
### **4. DESENVOLVIMENTO**

O desenvolvimento deste trabalho foi feito a partir de uma pesquisa quantitativa, utilizando o *Microsoft Forms* e com uma entrevista individual com o psicólogo Evaldo Botazzo.

## 4.1 Pesquisa de Campo

A pesquisa quantitativa teve um total de quarenta e quatro respostas pela plataforma *Forms*. As perguntas feitas aos colaboradores desta pesquisa foram determinadas com base na hipótese do grupo. Os questionamentos dessa tese foi enumerando da seguinte forma na plataforma online:

Gráfico 1. Atividade Remunerada  
Você exerce uma atividade remunerada?



Fonte: (Do próprio autor, 2022).

Gráfico 2. Clima Organizacional

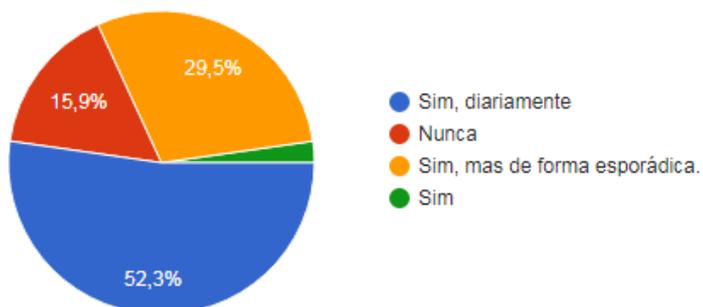
No seu ambiente de trabalho, como é a sua comunicação com seus colegas e superiores?



Fonte: (Do próprio autor, 2022).

### Gráfico 3. Desempenho de Cargo

Você desempenha funções além do seu cargo?



Fonte: (Do próprio autor, 2022).

### Gráfico 4. Atividade Desempenhada nas Funções

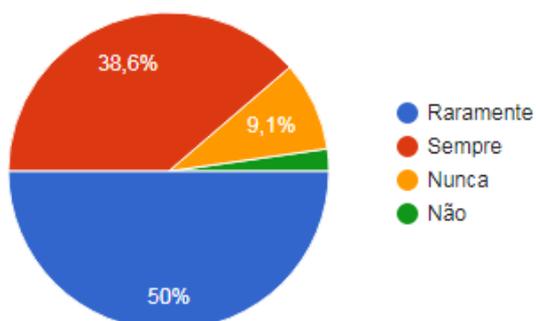
Você se sente sobrecarregado desempenhando suas atividades no ambiente de trabalho?



Fonte: (Do próprio autor, 2022).

### Gráfico 5. Reconhecimento

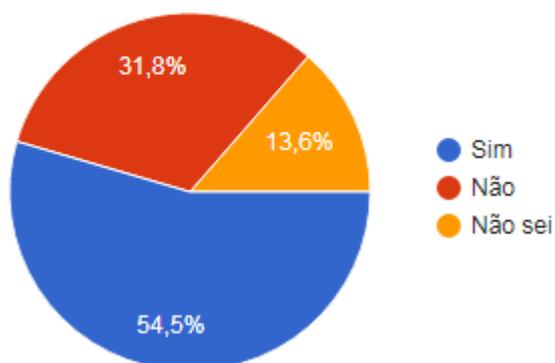
Você é reconhecido pelos seus superiores?



Fonte: (Do próprio autor, 2022).

### Gráfico 6. Crescimento Empresarial

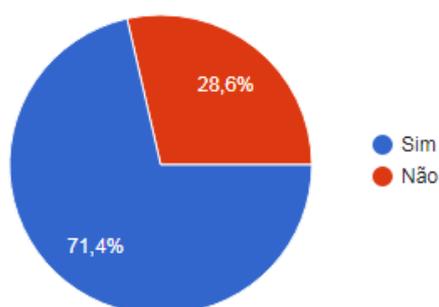
A empresa em si, incentiva seus avanços na organização?



Fonte: (Do próprio autor, 2022).

### Gráfico 7. Síndrome de Burnout

Você conhece a Síndrome de de Bornout?



Fonte: (Do próprio autor, 2022).

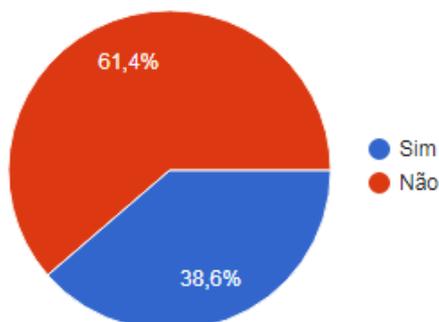
### Pergunta 1. Transtornos Psicológicos

Você possui algum tipo de transtorno psicológico ou emocional? Se sim, quais?
Sim; Ansiedade, Depressão, Pânico Social/Crise de Pânico, Depressão por Bipolaridade, TAG, TDAH – 55,8%
Sim, mas não sei informar – 3,1%
Não – 43,1%
Sim, mas os sintomas são leves – 3,1%

Fonte: (Do próprio autor, 2022).

## Gráfico 8. Situações

Conhece alguém que passou ou vive esse tipo de Síndrome?



Fonte: (Do próprio autor, 2022).

Em questão do entrevistado foram feitas as seguintes perguntas e com suas respectivas respostas:

### Questão 1

O que você entende da Síndrome de Burnout?
Distúrbio Mental causada pelo estresse
O estresse é causada pela vida agitada do indivíduo

Fonte: (Do próprio autor, 2022).

### Questão 2

Qual é a maior faixa etária de idade que a Síndrome atinge?
Afeta mais as mulheres que os homens
Não possui uma faixa etária determinada na ciência

Fonte: (Do próprio autor, 2022).

### Questão 3

Quais são os principais sintomas?
Cansaço excessivo, a irritabilidade, a perda de apetite e dores de cabeça
Desesperança, negatividade e pode desencadear alguma depressão

Fonte: (Do próprio autor, 2022).

#### Questão 4

Na sua opinião, você acha que essa Síndrome, de alguma forma, acaba atrapalhando na produtividade na empresa?
Sim, afeta
A pessoa não vai produzir bem e não vai proporcionar no Clima Organizacional

Fonte: (Do próprio autor, 2022).

#### Questão 5

Você já presenciou alguma doença que tem ou já teve essa doença?
Sim, já
Já atendeu muitas pessoas com essa síndrome

Fonte: (Do próprio autor, 2022).

#### Questão 6

O que poderia ser feito para ajudar esse colaborador?
O tratamento é a psicoterapia e medicação
Diagnóstico

Fonte: (Do próprio autor, 2022).

#### Questão 7

E na sua opinião, quais os profissionais mais afetados por essa Síndrome?
Isso é um problema de saúde pública, o que precisamos que ter bastante atenção, Porque o agravamento pode chegar a uma depressão ou até mesmo entrar em vícios como álcool e drogas; justamente para diminuir esse estresse
Os profissionais mais afetados são naturalmente os que lidam com o público, como médicos bombeiros e/ou psicólogos

Fonte: (Do próprio autor, 2022).

## 4.2 Conclusões da Pesquisa

Após a aplicação das pesquisas qualitativas e quantitativas e análise bibliográfica, analisamos que a Síndrome de *Burnout* é um caso presente na vida empresarial funcional da maior parte das pessoas que são empregadas, ou que já conheciam pessoas que sofreram desta crise prejudicial. Então, concluímos que essa doença psicológica é a causa de fases iniciais de várias doenças comuns nos indivíduos, como depressão e ansiedade; podendo ser um gatilho para sequelas infinitas na saúde mental delas. Visamos que a hipótese, que deu partida a este trabalho, estava colocada dentro dos conceitos dados nos cenários apresentados e das teses vistas, determinando que a maioria das pessoas conhece ou já vivenciou com Síndrome de *Burnout*, por alguma questão individual ou coletiva.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De acordo com a hipótese levantada no início do desenvolvimento do trabalho, podemos concluir que a maioria das empresas e funcionários realmente possuem conhecimento sobre a Síndrome de *Burnout*. Contudo, foi concluído que a maior parte das organizações não auxilia essas pessoas que passam por isso, nem mesmo dão qualquer apoio emocional para seus funcionários em geral.

Por isso, uma nova forma de intervenção é necessária para que os casos sejam diminuídos e que cada empresa esteja ciente sobre seus próprios funcionários.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDO, Carmita. Medley. **Síndrome de Burnout: Como Lidar com esse Problema no Trabalho**, 2019. Disponível em <<https://www.medley.com.br/podecontar/preciso-ajuda/burn-out>>. Acesso em 10 de maio de 2022.

\_\_\_\_\_. **30% dos Trabalhadores Brasileiros sofrem Síndrome Burnout**. Anamt – Associação Nacional de Medicina do Trabalho, 2018. Disponível em <<https://www.anamt.org.br/portal/2018/12/12/30-dos-trabalhadores-brasileiros-sofrem-com-a-sindrome-de-burnout>>. Acesso em 01 de maio de 2022.

\_\_\_\_\_. **O que são Doenças Psicossomáticas**. Hospital Santa Mônica, 2019. Disponível em <<https://www.google.com/search?q=o+que+sao+doencas+psicossomaticas+hospital+santa+monica&oq=o+que+sao+doencas+psicossomaticas+hospital+santa+monica+&aqs=chrome.69i57j33i160l5.12560j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>>. Acesso em 03 de maio de 2022.

BRUM, Analisa. **Endomarketing de A a Z**. 6. Ed. Local: Editora Integrare, 2017.

FRANÇA, Ana *et al.* **Gestão de Pessoas no Século XXI: Desafios e Tendências para além de Modernismo**. 2. Ed. Local: Tkibooks, 2019.

MAIA, Eliana. **Estresse vivenciados pelos Profissionais que trabalham na Saúde**. Orientador: Maria Hadad. 2007. 49f. Artigo (Pós-Graduação) – Curso Especialização em Saúde da Família, Faculdade da Saúde, Inesul, Londrina, 2007. Acesso em 20 de maio de 2022.

ROMERA, David. LinkedIn. **Força Motivacionais**, 2016. Disponível em <<https://pt.linkedin.com/piulse/for%C3%A7as-motivacionais-david-castilho-romero>>. Acesso dia 08 de maio de 2022.