



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ
CAMPUS LARANJAL DO JARI
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

BRENDA KAROLINE MOREIRA

**A SINDROME DE BURNOUT E SUAS IMPLICAÇÕES NO AMBIENTE
EMPRESARIAL**

LARANJAL DO JARI
2022

BRENDA KAROLINE MOREIRA

**A SINDROME DE BURNOUT E SUAS IMPLICAÇÕES NO AMBIENTE
EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso de
Bacharelado em Administração como
requisito avaliativo para obtenção do título
de Bacharel em Administração.
Orientador: **EDILON MENDES NUNES**

Biblioteca Institucional - IFAP
Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

M838s Moreira, Brenda Karoline
 A síndrome de burnout e suas implicações no ambiente empresarial /
 Brenda Karoline Moreira - Laranjal do Jari, 2022.
 38 f.

 Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -- Instituto Federal de
 Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá, Campus Laranjal do Jari, Curso
 de Bacharelado em Administração, 2022.

 Orientador: Edilon Mendes Nunes.

 1. Síndrome de Burnout. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3. Transtornos
 mentais relacionados ao trabalho. I. Nunes, Edilon Mendes, orient. II. Título.

BRENDA KAROLINE MOREIRA

**A SINDROME DE BURNOUT E SUAS IMPLICAÇÕES NO AMBIENTE
EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso de
Bacharelado em Administração como
requisito avaliativo para obtenção do título
de Bacharel em Administração.

BANCA EXAMINADORA

Edilon Mendes Nunes.

Prof. DR. EDILON MENDES NUNES
Orientador

Profª. VERA LÚCIA SILVA DE SOUZA NOBRE
Examinadora

Vera Lúcia Silva de Souza Nobre

Prof. ME. ALAIN ROEL RODRIGUES DOS SANTOS
Examinador

Defendida em: 05 / 12 / 2022.

Conceito/Nota: 10

LARANJAL DO JARI
2022

Dedico este trabalho a Deus, sem a Sua ajuda não teria conseguido desenvolvê-lo. Esse tema foi pensado com muito carinho no intuito de ajudar pessoas de alguma forma.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por ter me dado a graça de realizar um sonho de entrar em uma universidade e cursar o curso tão sonhado desde a minha adolescência, e de forma presencial, por ter me dado forças, saúde e vigor para chegar até aqui, superando todas as barreiras e dificuldades durante essa caminhada.

Ao Instituto Federal do Amapá – IFAP, seu corpo docente, administração e direção que fez seu papel com total excelência e dedicação, proporcionando a mim novos conhecimentos.

Ao meu orientador Professor Edilon Nunes que segurou minha mão, e me norteou durante esse processo, quando eu já nem acreditava mais que seria possível.

Agradeço minha família, em especial minha mãe, a razão do meu viver que sempre torceu e acreditou em mim, me motivando todos os dias, e me falando palavras de incentivos sempre. A minha companheira, que sempre me apoiou em todas as fases da minha vida, foi meu alicerce desde a chamada pública até o último dia de curso, que segurou minha mão, que me acalentou quando eu chorei, foram momentos difíceis. Essas duas pessoas que torceram e acreditaram em mim todos os dias, foram minha real motivação para prosseguir e não desistir.

Minha amiga Márcia, que desde o primeiro dia nos juramos que iríamos nos formar e sorrir de tudo que passamos, foram 5 anos nos dando muito apoio e força sempre quando sentíamos dificuldades.

Enfim, a todos que de certa forma me ajudaram direta e indiretamente para minha formação acadêmica, o meu total agradecimento.

***NINGUÉM É SUFICIENTEMENTE PERFEITO, QUE
NÃO POSSA APRENDER COM O OUTRO E
NINGUÉM É DESTITUÍDO DE VALORES QUE NÃO
POSSA ENSINAR ALGO AO SEU IRMÃO.
(Francisco de Assis)***

RESUMO

Este trabalho apresenta uma análise da literatura sobre a Síndrome de *Burnout* e as doenças relacionadas ao trabalho, visando os impactos nas organizações e nos seus colaboradores. Muito tem se falado sobre o esgotamento físico e mental no trabalho que se decorre dentro das organizações, as alterações ocasionadas pelo avanço tecnológico, conseqüentemente determinam novas relações do homem com o trabalho, o aumento da demanda de trabalho, jornadas extensas, pressões por resultados, a exposição prolongada ao estresse excessivo leva cada vez mais trabalhadores a se sentir cada vez mais pressionados o que resulta o aparecimento de doenças psicológicas, como transtornos mentais, estresse, depressão e a síndrome de *Burnout*, que é a resposta prolongada a estresses emocionais e interpessoais crônicos no trabalho, assim gerando uma nova necessidade de atenção ao bem-estar do trabalhador. A importância da qualidade de vida no trabalho, com foco nos Transtornos Mentais Relacionados ao Trabalho, e o adoecimento do trabalhador, sua insatisfação pessoal, são fatores que influenciam na produtividade, abrangendo fatores físicos, psicológicos, social e profissional, resultando impactos negativos e significativos dentro das organizações.

PALAVRAS-CHAVE: Síndrome de *Burnout*; Qualidade de vida no Trabalho; Covid-19; TMRT.

ABSTRACT

This paper presents an analysis of the literature on Burnout Syndrome and work-related illnesses, focusing on the impacts on organizations and their employees. Much has been said about the physical and mental exhaustion at work that occurs inside organizations, the changes caused by technological advances, consequently determining new relationships between man and work, the increase in work demand, long working hours, and pressure for results, the prolonged exposure to excessive stress leads more and more workers to feel increasingly pressured, which results in the appearance of psychological diseases such as mental disorders, stress, depression and Burnout syndrome, which is the prolonged response to chronic emotional and interpersonal stress at work, thus generating a new need for attention to the well-being of the worker. The importance of quality of life at work, with a focus on Work-Related Mental Disorders, and the worker's illness, their personal dissatisfaction, are factors that influence productivity, encompassing physical, psychological, social, and professional factors, resulting in negative and significant impacts within organizations.

KEY WORDS: Burnout Syndrome; Quality of Life at Work; Covid-19; TMRT.

LISTA DE SIGLAS

| | |
|-------|---|
| OMS | Organização Mundial da Saúde; |
| TMRT | Transtornos Mentais Relacionados ao Trabalho; |
| IBGE | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística; |
| SINAN | Sistema de Informações de Agravos e Notificações; |
| QVT | Qualidade de Vida no Trabalho. |

SUMÁRIO

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 12 |
| 1.1 | <i>Problema de Pesquisa.....</i> | 13 |
| 1.2 | <i>Justificativa</i> | 13 |
| 2 | OBJETIVOS | 14 |
| 2.1 | <i>Geral.....</i> | 14 |
| 2.2 | <i>Específicos</i> | 14 |
| 3 | REVISÃO DA LITERATURA..... | 15 |
| 3.1 | <i>O ambiente organizacional e sua relação com os transtornos mentais relacionados ao trabalho (TMRT)</i> | 15 |
| 4 | A SÍNDROME DE BURNOUT | 18 |
| 4.1 | <i>A Síndrome de Burnout no contexto das organizações</i> | 23 |
| 4.2 | <i>Concepções sobre a qualidade de vida no ambiente de trabalho</i> | 25 |
| 4.3 | <i>Profissionais mais acometidos pela Síndrome de Burnout.....</i> | 27 |
| 5 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... | 30 |
| 5.1 | <i>Classificação da Pesquisa.....</i> | 30 |
| 5.2 | <i>Técnicas de coleta de dados</i> | 30 |
| 6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 32 |
| | REFERÊNCIAS | 34 |

1 INTRODUÇÃO

Com o passar dos anos pode-se observar que a sociedade vem passando por grandes transformações, como o avanço das novas tecnologias que permitiu a melhoria nos processos de produção de bens e serviços. Porém, com esse avanço é possível notar que a demanda de trabalho aumentou gradativamente, proporcionando mais horas de trabalho o que pode acarretar em danos à saúde do trabalhador (FONSECA, 2016).

Soares (2008) pontua que nem sempre o trabalho é o principal causador de danos ao trabalhador, mas a sua execução pode ser a principal causa de sofrimento, assim como a demanda do esforço para realizar certas ações, o ambiente no qual o funcionário está inserido, além de aspectos internos e obstáculos que surgem no decorrer do tempo. Diante desses fatores tem se tornado cada vez mais comum os trabalhadores apresentarem doenças relacionadas com índices elevados de pressão no ambiente de trabalho, afetando os aspectos físicos e psicológicos dos mesmos, como a síndrome de *Burnout* (PENACHI; TEIXEIRA, 2020).

A síndrome de *Burnout* está intrinsecamente relacionada com a exposição prolongada ao estresse excessivo. Observa-se que ela ocasiona níveis elevados de exaustão emocional, psicológica e física do trabalhador, principalmente aqueles profissionais que possuem envolvimento interpessoal direto e intenso. Nota-se ainda que as pessoas que são acometidas por essa síndrome apresentam falta de motivação e interesse em exercer suas funções no ambiente de trabalho, além da diminuição da sua produtividade, assim como as mudanças comportamentais, acentuando o desespero e ressentimento (VARELLA, 2014).

No trabalho de Freudenberg (1974) é ressaltado que os profissionais que lidam diretamente com o público, como os professores, vendedores, comerciantes e profissionais da saúde estão sujeitos a desenvolver a *Burnout* com maior facilidade, devido a exposição constante a situações de estresse. Observa-se ainda que a pessoa com *Burnout* acaba esquecendo de sua própria vida pessoal, deixando de lado sua família, seus momentos de lazer, focando apenas nos problemas a serem solucionados (POLETTTO, 2014).

Sobral (2015) frisa em seu estudo que mesmo a *Burnout* não ser uma doença recente, ela continua sendo um amplo campo de investigação, sendo conhecida por

diversas nomenclaturas como desgaste profissional, estafa, síndrome de queimar-se pelo trabalho, estresse laboral e/ou ocupacional, entre outros. Para o autor é de grande relevância compreender as implicações que a *Burnout* acarreta para o trabalhador e para o seu empregador, tendo em vista que em algumas situações o funcionário tem que ausentar-se de suas funções para realizar o tratamento médico para amenizar os impactos negativos a sua saúde (SOBRAL, 2015).

1.1 Problema de Pesquisa

Como vem acontecendo a Síndrome de *Burnout* no setor empresarial e quais são as implicações para o empregado e seu empregador?

1.2 Justificativa

Ressalta-se a importância da realização de novas pesquisas para a geração de informações sobre patologias que afetam diretamente a saúde das pessoas, principalmente no que diz respeito a elaboração de metodologias para diagnósticos e tratamento desses indivíduos. Assim, compreender os aspectos negativos que influenciam a qualidade de vida das pessoas, em especial no ambiente de trabalho, permite que medidas sejam tomadas para evitar problemas futuros, em especial no quesito da síndrome de *Burnout*, tendo em vista que a mesma “surge como mais um problema psicossocial que afeta muitos profissionais em diversas áreas laborais” (SOUZA; MARIA, 2016, p. 9).

Nota-se na literatura estudos que comprovam que cada vez mais pessoas estão ausentando-se do trabalho devido ao adoecimento precoce, ocasionando assim licenças por auxílio-doença, assim como a necessidade do empregador em contratar outra pessoa para desenvolver as tarefas do funcionário anterior, para que a empresa não fique prejudicada com tal ausência. Tal fato, faz com que a empresa tenha mais despesas relacionadas com o treinamento do novo funcionário, assim como as demais despesas de sua contratação, podendo afetar significativamente a qualidade dos serviços prestados, além de possíveis perdas nos níveis de produção (SCHAUFELI, 1999; MORENO-JIMENEZ, 2000; SILVA; SALLES, 2016).

Assim, o presente trabalho justifica-se na relevância de compreender as implicações que a síndrome de *Burnout* acarreta para o funcionário e seu empregador, devido a necessidade de afastamento e geração de despesas

adicionais com novas contratações.

2 OBJETIVOS

2.1 Geral

Analisar os fatores que influenciam no desenvolvimento da síndrome de *Burnout* em trabalhadores do setor empresarial.

2.2 Específicos

- ✓ Verificar a presença de sintomas da síndrome de *Burnout* nos funcionários do setor empresarial;
- ✓ Analisar as possíveis implicações decorrentes da síndrome de *Burnout*;
- ✓ Indicar possíveis danos à produtividade do funcionário devido à síndrome de *Burnout*.

3 REVISÃO DA LITERATURA

3.1 O ambiente organizacional e sua relação com os transtornos mentais relacionados ao trabalho (TMRT)

Desde o período pós-Revolução Industrial, nos processos de produção de Fordismo/Taylorismo e Toyotismo, o assédio moral, caracterizado por pressões abusivas, humilhações contra a dignidade do trabalhador, estava indiretamente atrelado em sua essência. (FREIRE, 2009).

Peres (2000), comenta que no modelo de produção taylorista e fordista, a linha de montagem possibilitava produção em série, marcando a separação do processo da execução do trabalho, com isso, o trabalhador era tido como apêndice dos maquinários, sofrendo com trabalho repetitivo, mal-pago e intenso. A produção em massa se constituiu na expansão do número de empregos em uma lógica exploratória e reducionista, o que influenciou diretamente nas condições de trabalho, por conseguinte, a vida dos trabalhadores. O caráter intelectual do trabalho artesanal foi sendo retirado do trabalhador, restando-lhe apenas à força física. Os trabalhadores que possuíam um entendimento sobre mecânica tinham seus conhecimentos ignorados, e estes eram substituídos por resistência muscular e psicológica, dessa forma, os processos de produção se tornavam repetitivos e exaustivos, levando-os a fadiga (PERES, 2000).

Cárdenas (2017) define fadiga como uma falha funcional do organismo ocasionado pelo gasto excessivo de energia ou por esgotamento dos elementos necessários para a sua geração. Oliveira *et al.*, (2010) destaca fadiga como um esgotamento físico e/ou mental grave e crônico que pode atingir indivíduos de todas as faixas etárias. Este mal-estar pode provocar alterações no momento ambientais e psicológicos (Mazieale & Rozestraten, 1995).

Com a globalização e as constantes mudanças no quadro econômico mundial, os Transtornos Mentais Relacionados ao Trabalho (TMRT), vem se tornando cada vez mais preocupantes. O Ministério da Saúde, por meio da Portaria de Consolidação de 28 de setembro de 2017, em seu Anexo XLIII, apresentou os TMRT em sua Lista Nacional de Doenças e Agravos a serem monitorados pela estratégia de vigilância sentinela (BRASIL, 2017).

Neste contexto Freire (2009) salienta que o comprometimento na vida do

indivíduo, decorrentes de transtornos mentais e de comportamento é difícil de definir, porém existem critérios estabelecidos que tornam evidentes os males causados pelos transtornos mentais de comportamento (FREIRE 2009).

Ministério da Saúde (2002) classifica as disfunções causadas pelos TMRT em quatro áreas:

1. **Comprometimento do exercício de funções sociais:** Diz respeito a capacidade de interação e comunicação, incluindo interação social entre amigos, família, vizinhos e etc.;
2. **Limitações em atividades diárias:** Afeta o cuidado consigo mesmo, higiene pessoal, comunicação, repouso e sono, atividades sexuais e atividades recreativas;
3. **Comprometimento de concentração, persistência e ritmo:** Avaliam a capacidade de manter a atenção por tempo suficiente para chegar a bom termo a tarefa, seja no lar, na escola ou no trabalho;
4. **Deterioração ou descompensação no trabalho:** expressa-se em falhas contínuas na adaptação a condições estressantes no ambiente de trabalho. Esses episódios podem levar a sair, desaparecer ou até mesmo agravar os transtornos mentais do profissional.

Para Jesus (2019), torna-se cada vez mais indispensáveis estratégias de fortalecimento das políticas de saúde mental do trabalhador, uma vez que, os TMRT já ocupam o terceiro lugar dentre os males que mais acometem a classe trabalhadora brasileira segundo o SINAN (Sistema de Informações de Agravos e Notificações) entre os anos de 2006-2016. Nesse período, os números de notificações vêm subindo gradativamente, enquanto que em 2006 foram registradas somente 18 notificações, no ano de 2016 foram 1.193 notificações, havendo um aumento de mais de 6.000%. Observou-se também que, 58,4% dos pacientes eram do sexo feminino, o que pode ser resultado da desigualdade de gênero, que comumente resulta em discriminação, assédio moral e sexual, tornando assim, o ambiente de trabalho ainda mais tóxico.

Observou-se também que 68% dos trabalhadores que eram acometidos com TMRT tinham em média entre 30 e 49 anos, este dado mostra uma situação preocupante, pois, essa mesma faixa etária concentra a maioria da população

economicamente ativa segundo IBGE (2010).

Esses dados reforçam ainda que, quem está na faixa etária mais produtiva e mais pressionada socialmente, seja no trabalho, ou no sustento e/ ou constituição da família, são os mais expostos às doenças psicossociais. De fato, algumas profissões aparecem com mais incidência na literatura, são elas:

- ✓ Profissionais de intermediação financeira, ex: Bancários;
- ✓ Administração Pública, Defesa e seguridade social, ex: Policiais;
- ✓ Transporte Terrestre, ex: Motorista de Táxi, motorista de ônibus;
- ✓ Comércio varejista, ex: Lojistas, vendedores;
- ✓ Educação, ex: Professores
- ✓ Saúde e Serviços gerais, ex: Profissionais de saúde - Enfermeiros e Médicos

Esses trabalhadores são ligados a turnos de trabalho exaustivos e a diversos tipos de violência, como por exemplo violência moral e até sexual (PORTZ e AMAZARRAY, 2019). Essa hostilidade pode ser conceituada quando o profissional, no exercício de suas funções é vítima de agressão, ameaça ou sofre algum tipo de lesão ou trauma, gerando grande adoecimento e desgaste físico e mental RIBEIRO *et al.*, (2022).

As doenças psíquicas relacionadas ao trabalho que interfere na qualidade de vida do trabalhador. De acordo com a portaria / MS Nº 1.339/1999, lista de transtornos mentais e de comportamento relacionados ao trabalho:

- Demência em outras doenças específicas classificadas em outros locais;
- Delirium, não-sobreposto á demência, como descrita;
- Transtorno cognitivo leve;
- Transtorno orgânico ou sintomático não especificado;
- Alcoolismo crônico relacionado ao trabalho;
- Episódios depressivos;
- Estado de estresse pós-traumático;
- Neurastenia inclui síndrome de fadiga;

- Outros transtornos neuróticos especificados incluindo neurose profissional;
- Transtorno do ciclo vigila-sono devido fatores não-orgânicos;
- Sensação de estar acabado (Síndrome de *Burnout*, a síndrome do esgotamento profissional).

A Síndrome de *Burnout* é o tipo de resposta prolongada a estresses emocionais e interpessoais crônicos no trabalho. Tem sido descrita como resultante da vivência profissional. O colaborador que antes era muito envolvido afetivamente, se desgasta, perde a energia, desiste. O trabalhador perde o sentido de sua relação com o trabalho, desinteressa-se e qualquer esforço seu parece ser inútil (Brasil, 2002).

Segundo Maslach & Jackson, em 1981 e em 1986, e Maslach, em 1993, a síndrome de esgotamento profissional é composta por três elementos centrais:

1. Exaustão emocional (sentimentos de desgaste emocional e esvaziamento afetivo);
2. Despersonalização (reação negativa. Insensibilidade ou afastamento excessivo do público que deveria receber os serviços ou cuidados do paciente);
3. Diminuição do envolvimento pessoal no trabalho (sentimento de diminuição de competência e de sucesso no trabalho).

3.2 A Síndrome de *Burnout*

Como vem sendo observado as pessoas estão passando mais tempo em seu ambiente de trabalho do que nos seus lares. Essa mudança de comportamento das organizações permitiu com que seus colaboradores desenvolvessem doenças relacionadas aos estresses no trabalho, como é o caso da Síndrome de *Burnout*. Neste aspecto, Benevides-Pereira (2014) caracteriza a *Burnout* como o esgotamento, seja físico e/ou mental, ocasionado por longas jornadas de trabalho com altos níveis de estresse associados, principalmente no que tange os ajustes constantes a situações fora do comum no ambiente de trabalho.

O estudo de Maslach (1998) traz uma abordagem multidimensional para a *Burnout*, citando que essa doença também é conhecida no ambiente acadêmico e de saúde como a síndrome do esgotamento profissional. O autor pontua ainda que ao adoecer dessa síndrome o sujeito perde os sentimentos positivos sobre seu trabalho, tendo episódios negativos frente a sua conduta profissional (MASLACH, 1998).

Enquanto isso, França e Rodrigues (2002, p. 50) definem a síndrome como:

A resposta emocional a situações de estresse crônico em razão de relações intensas – em situações de trabalho – com outras pessoas, ou de profissionais que apresentam grandes expectativas com relação a seu desenvolvimento profissional e dedicação à profissão; no entanto, em decorrência de diferentes obstáculos, não alcançaram o retorno esperado.

Observa-se então que esta doença está ligada diretamente com relações existentes no ambiente de trabalho, principalmente aquelas que geram sentimentos negativos e estresse. No trabalho de Noro (2004, p. 19), percebe-se que o termo *Burnout* foi usado em 1974, pelo americano, psicanalista Herbert Freudenberger. A palavra *Burnout* originou-se do inglês “*to burnout out*”, que significa “queimar-se, consumir-se”. Freudenberger então usou este termo para nomear uma reação sentida por si mesmo, ao perceber que o trabalho já não lhe trazia mais o mesmo prazer, sentindo-se esgotado e sem energia emocional para desenvolver suas tarefas (MOREIRA; SOUZA; YAMAGUCHI, 2017). Em 1976 o termo também foi utilizado por Maslach para definir um excesso de carga emocional em profissionais de saúde. Salienta-se que esse termo foi comumente utilizado para caracterizar o sofrimento que os profissionais sentiam ao realizar suas atividades laborais, em especial, aqueles que desenvolviam atividades na área de saúde com pacientes dependentes químicos (FREUDENBERGER, 2004).

O trabalho de Câmara (2012) vem colaborar com tais afirmações, pontuando que a partir da década de 70 essa síndrome ganhou maior destaque nas discussões de saúde, principalmente levando em consideração os resultados de pesquisa de Freudenberger com os profissionais da saúde, onde ficou constatado que o ambiente de trabalho desses profissionais estava começando a prejudicar a saúde dos mesmos, em especial pelos níveis elevados de exposição ao estresse físico e mental. Para Soares *et al.*, (2011) a *Burnout* também pode ser desenvolvida por meio de relacionamento pessoais, tendo em vista as situações de estresse que o

indivíduo pode estar submetido constantemente.

Benevides-Pereira (2002) comenta ainda que a conceituação da síndrome pode ser observada em quatro eixos teóricos, assim como os seus modelos de análise. Os eixos são: clínico, sócio-psicológico, organizacional e o sócio-histórico (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

As descrições dessas concepções teóricas encontram-se no quadro 1.

Quadro 1 – Concepções teóricas sobre a Síndrome de *Burnout*.

| TEMÁTICA | ABORDAGEM |
|-------------------|--|
| Clínica | Síndrome é caracterizada como um conjunto de sintomas (fadiga física e mental, falta de entusiasmo pelo trabalho e pela vida, sentimento de impotência e inutilidade, baixa autoestima), podendo levar o profissional à depressão e até mesmo ao suicídio. |
| Sócio-psicológica | As variáveis socioambientais são coadjuvantes do processo de desenvolvimento do <i>Burnout</i> , cujos aspectos individuais associados às condições e relações do trabalho propiciam o aparecimento dos fatores multidimensionais da síndrome, como a exaustão emocional, a despersonalização e a reduzida satisfação pessoal no trabalho. |
| Organizacional | A <i>Burnout</i> é vista como consequência de um desajuste entre as necessidades apresentadas pelo trabalhador e os interesses da instituição, no qual o indivíduo manifesta estas dimensões como mecanismo de enfrentamento dos agentes estressores organizacionais. Esta concepção está baseada na Teoria das Organizações. |
| Sócio-histórica | Considera que os valores predominantes da sociedade cada vez mais individualista e competitiva são incompatíveis com o desenvolvimento de ocupações voltadas para ajudar ao próximo. |

Fonte: Elaborado a partir de Medeiros (2011, p. 30).

Como pode ser observada a *Burnout* afeta diversos fatores que interligam-se com o indivíduo, sendo de grande relevância compreender melhor como tal doença interage com as pessoas. Neste sentido, percebe-se que a síndrome pode se apresentar em três dimensões distintas, sendo elas, exaustão emocional,

despersonalização e baixa realização profissional.

Observa-se que a exaustão emocional é considerada como um dos principais pilares para a *Burnout*, tendo em vista que ela afeta diretamente os aspectos físicos e mentais das pessoas (BENEVIDES-PEREIRA, 2002). Carlotto (2002) salienta ainda que essa exaustão emocional é caracterizada ainda como a indisposição para a realização das atividades laborais, assim como a dificuldade de construir e manter relações no ambiente de trabalho. Os estudiosos apontam também que ao desenvolver a exaustão emocional, as pessoas passam a ter um comportamento mais irritável, sendo considerados ainda ignorantes e com oscilação de humor no decorrer do dia, além de apresentarem episódios de pessimismo (CODO; VASQUES-MENEZES, 1999; FRANÇA; RODRIGUES; 1999). Maslach (2003) complementa ainda que os fatores associados à exaustão emocional não são os mesmos para todas as pessoas, cada indivíduo apresenta um comportamento perante as situações emocionais que estão submetidos.

No que diz respeito a despersonalização, nota-se que a pessoa acometida por esse estágio da *Burnout* despreza as relações pessoais, tendo nas pessoas e nas organizações de trabalho apenas uma espécie de objeto que ao ser utilizado será descartado. Observando-se também a construção de uma postura fora do convencional no ambiente de trabalho, realizando as suas atividades de forma desleixada, sem importa-se com as consequências de suas ações. Para Maslach (2003), essas transformações na personalidade dos indivíduos baseiam-se no desenvolvimento de um mecanismo de defesa perante as situações de estresse no qual as pessoas estão inseridas. O autor frisa ainda que a partir do momento em que a pessoa não busca ajuda para tratar a síndrome, corre sérios riscos de desumanização, tendo em vista o agravamento no caso da despersonalização (MASLACH, 2003).

A última dimensão da *Burnout* é a falta de envolvimento pessoal e profissional no ambiente de trabalho. Ela é observada quando a capacidade de realização das atividades no ambiente de trabalho é afetada diretamente, tornando a pessoa desmotivada e com o sentimento de inutilidade (OLIVEIRA; FERREIRA, 2016). Ainda sobre essa dimensão é possível observar que o colaborador constrói um perfil pessimista no ambiente de trabalho, trazendo diversas frustrações à tona, além de expressar autoavaliações negativas sobre suas atividades (POCINHO; PERESTRELO, 2011).

O estudo de Codo e Vasques-Menezes (1999), mostra que a *Burnout* nem sempre está envolvida apenas com os aspectos negativos do ambiente de trabalho. Os autores citam ainda que o profissional que busca agradar excessivamente a organização com longas jornadas extras de trabalho, idealismo elevado, que está em uma busca constante pela perfeição em suas ações, acaba desenvolvendo os sintomas da síndrome (CODO; VASQUES-MENEZES. 1999). Nota-se ainda que a pessoa acometida pela *Burnout* acaba desenvolvendo aspectos de dedicação extrema ao ambiente de trabalho, acarretando assim em longas horas no trabalho e pouco tempo no ambiente familiar e no convívio com os amigos e demais relacionamentos pessoais. O indivíduo esquece da sua vida pessoal, não pratica esportes, não desenvolve atividades relacionadas ao bem-estar físico e mental, focando toda a sua atenção apenas no seu lado profissional (ALBERT EINSTEIN, 2013).

Ao analisar a literatura, percebe-se a existência de muitos sintomas que podem estar relacionados com a *Burnout*. Neste cenário, o quadro 2 traz algumas informações acerca dos principais sintomas da síndrome citados na literatura.

Quadro 2 – Sintomas comuns da Síndrome de *Burnout*

| SINTOMAS FÍSICOS | SINTOMAS COMPORTAMENTAIS |
|--|---|
| Fadiga constante e progressiva Distúrbios do sono Dores musculares ou osteomusculares Cefaleias, enxaquecas Perturbações gastrointestinais Imunodeficiência Transtornos cardiovasculares Distúrbios do sistema respiratório Disfunções sexuais Alterações menstruais | Negligência ou excesso de escrúpulos Irritabilidade Incremento da agressividade Incapacidade de relaxar Dificuldade na aceitação de mudanças Perda de iniciativa Aumento do consumo de substâncias Comportamento de auto risco Suicídio |
| SINTOMAS PSÍQUICOS | SINTOMAS DEFENSIVOS |
| Falta de atenção, de concentração Alterações de memória Lentificação do pensamento Sentimento de alienação Sentimento de solidão Impaciência, Baixa autoestima Sentimento de insuficiência Labilidade emocional Dificuldade de autoaceitação Astenia, desânimo, disforia, depressão Desconfiança, Paranoia | Tendência ao isolamento Sentimento de onipotência Perda do interesse pelo trabalho (ou até pelo prazer) Absentéismo Ironia, Cinismo |

Fonte: Elaborado a partir Benevides-Pereira (2002).

Salienta-se que os quadros de *Burnout* variam de pessoa para pessoa, ou seja, os sintomas listados no quadro acima podem não serem observados em sua totalidade no indivíduo, tendo em vista que os fatores externos, fatores ambientais, influenciam diretamente no quadro clínico desenvolvido (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

É necessário lembrar que apesar de ter alguns sintomas parecidos com depressão, disforia e desânimo, a síndrome de *Burnout* requer um diagnóstico diferenciado e com maior precisão de detalhes (BENEVIDES-PEREIRA, 2002). Sabe-se que a pessoa com *Burnout* vê o trabalho como uma ferramenta de sofrimento, principalmente por desencadear sentimentos de desapontamento e tristeza, enquanto que a depressão toma o sentimento em culpa e derrota.

3.3A Síndrome de *Burnout* no contexto das organizações

Como vem sendo discutido, a síndrome de *Burnout* afeta uma grande parcela de trabalhadores, gerando impactos negativos para a organização e para os mesmos. Essa síndrome tem grandes impactos no desenvolvimento das atividades laborais e também na construção das relações pessoais dentro das empresas (TRIGO *et al.*, 2007).

Observa-se que as empresas que não possuem um sistema organizacional focado em estabelecer um ambiente de trabalho de qualidade para seus colaboradores têm maiores chances de apresentarem em sua composição funcionários com *Burnout*. Para Alves (2017) essa doença passa a ser desenvolvida quando os funcionários estão em constantes situações de estresse e pressão no ambiente de trabalho. O diagnóstico tardio da doença pode ocasionar sérios riscos para a saúde humana, principalmente no que diz respeito aos aspectos físicos e mentais que são acometidos pela doença (ALVES, 2017).

Nessas situações torna-se bastante comum que o colaborador acometido pela *Burnout* solicite afastamento de suas funções, gerando maiores gastos com o pagamento de licenças, novos processos seletivos para eventuais contratações, além da possível rescisão contratual por motivos de doença (LOUREIRO *et al.*, 2008). Alves (2017) comenta ainda que o não diagnóstico dessa doença, interfere diretamente na produtividade do funcionário, acarretando danos ao processo

produtivo da empresa e também na geração de lucro.

Percebe-se então que o ambiente de trabalho pode apresentar alguns elementos que são considerados como desencadeadores da síndrome. Estudos apontam que alguns trabalhadores mesmo apresentando os sintomas da *Burnout* continuam desenvolvendo suas atividades laborais, para evitar o sentimento de inutilidade que a síndrome ocasiona, porém, tal ato pode agravar ainda mais o seu quadro clínico (ALVES, 2017; NASCIMENTO, 2020)

Alves (2017) salienta ainda o papel da organização no auxílio dos trabalhadores com *Burnout* é de grande relevância, tendo em vista que os casos desenvolvidos dentro da empresa é o resultado de longas e exaustivas jornadas de trabalho, a falta de um ambiente favorável e também os altos níveis de cobrança por parte da instituição,

Fica perceptível então que a *Burnout* acarreta danos tanto para a vida profissional quanto para a vida pessoal do colaborador, tendo em vista que as horas extras no ambiente de trabalho interfere negativamente nos momentos de bem-estar e lazer das pessoas. Loureiro *et al.*, (2008) assinalam em seu estudo que a síndrome de *Burnout* pode ser vista em três níveis, o organizacional, o pessoal e na construção de relações sociais. No âmbito organizacional observa-se que a *Burnout* ocasiona gastos financeiros elevados, especialmente pela perda de produtividade do colaborador, além dos aumentos das horas extraordinárias (LOUREIRO *et al.*, 2008, p.34).

Alguns estudiosos salientam a existência de fatores externos a organização que pode acarretar na síndrome de *Burnout* em seus colaboradores. Classificando-os como gatilhos externos (SANDES *et al.*, 2008; NASCIMENTO, 2020). No trabalho de Nascimento (2020) nota-se que um desses fatores externos é a crise econômica que o país vem enfrentando, principalmente ao despertar um sentimento de incerteza nos trabalhadores quando ao futuro de seus empregos. Sobre os fatores que colaboram com o desenvolvimento da *Burnout*, Campinas (2016), salienta as informações que estão no quadro 3.

Quadro 3 – Fatores comuns da Síndrome de *Burnout*

| FATORES INTERNOS |
|--|
| Excesso de feedback negativos quanto ao trabalho realizado; Escassez de recursos de toda ordem; excesso de demanda, com sobrecarga de trabalho; Conflitos entre as obrigações éticas e legais; relações desiguais de poder; Equipe reduzida em relação à carga de trabalho; Dificuldades no trabalho em equipe e com superiores; Falta de companheirismo e colaboração; Dificuldade de delimitar as especificidades e responsabilidades dos diferentes profissionais |
| FATORES EXTERNOS |
| Expectativas da família; Relacionamentos pessoais; Insatisfação com a carreira profissional; Condições de insalubridade; |

Fonte: Elaborado a partir Campinas (2016, p. 7).

Costa e Santos (2013) reforçam a necessidade de que as organizações de trabalho compreendem os riscos psicossociais os quais os seus colaboradores podem estar expostos, para que assim seja possível elaborar estratégias que priorizem a saúde e o bem-estar no ambiente de trabalho, tendo em vista que tal prática permite que os colaboradores executem suas tarefas com mais prazer, aumentando assim os índices de produtividade e consequentemente o lucro da empresa.

3.4 Concepções sobre a qualidade de vida no ambiente de trabalho

Percebe-se que as pessoas possuem diversos motivos que as tornam dispostas para trabalhar, sendo fatores de motivação todos os dias. Neste sentido, Zanelli *et al.*, (2004, p.146) revelam que “a motivação é um processo psicológico básico de relativa complexidade por se tratar de um fenômeno não diretamente observado e que auxilia na explicação e na compreensão das diferentes ações e escolhas individuais”. Nota-se então que o desempenho produtivo de uma pessoa está relacionado com algum tipo de situação que o inspire e faça com que surja o sentimento de motivação para realizar tal atividade.

Na sociedade atual, observa-se algumas instituições que buscam estratégias para motivar os seus colaboradores, levando em consideração mecanismo que

estimulem o bem-estar no ambiente de trabalho.

Um dos maiores desafios das organizações é motivar as pessoas, incentivá-las a tornarem-se emponderadas, decididas, confiantes e comprometidas intimamente a alcançar os objetivos propostos, energizá-las e estimulá-las o suficiente para que sejam bem-sucedidas por meio do seu trabalho (CHIAVENATO 2014, p. 136).

Portanto, é notável que as serem motivadas no ambiente de trabalho as pessoas tornam-se mais produtivas, dispostas e com a confiança necessária para realizar tarefas que vão alavancar o seu perfil profissional dentro da organização. Neste cenário, frisa-se a importância da organização em conhecer as estratégias que abordam a melhoria na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), especialmente por essa abordagem trazer diversos benefícios para a empresa e para o seu colaborador (NASCIMENTO, 2020).

De acordo com Chiavenato (2016, p.57) a QVT:

Representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio de suas experiências na organização. A QVT afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

Percebe-se então que a QVT contribui significativamente para a melhoria das condições de trabalho, principalmente construindo um ambiente favorável para a criação do sentimento de motivação e satisfação para realizar as atividades laborais impostas pela organização de trabalho. Além disso, nota-se que a QVT vem auxiliar ainda no desenvolvimento profissional das pessoas, visto que através dela os colaboradores podem buscar meios para melhorar o seu perfil profissional, como a busca por especializações na área de trabalho (CHIAVENATO, 2016).

Para Marras (2010) uma boa QVT só é possível a partir do momento que a organização conhece as necessidades de seus funcionários e busca ferramentas para solucioná-las, buscando firmar a interação empresa-funcionário para que assim a QVT aconteça com excelência para ambas as partes. O autor ressalta ainda que ao compreender as necessidades de seus funcionários a empresa passa a trabalhar com estratégias que as satisfaçam, gerando oportunidades para o crescimento pessoal e profissional dentro da organização (MARRAS, 2010).

Portanto, nota-se que a QVT pode ser vista como uma ferramenta para evitar

o aumento nos índices da síndrome de *Burnout* dentro das organizações, tendo em vista que um ambiente de trabalho adequado reduz consideravelmente os níveis de estresse dos colaboradores, tornando-se mais motivados e satisfeitos para a realização de suas atividades laborais.

3.5 Profissionais mais acometidos pela Síndrome de *Burnout*

Visto que, a Síndrome de *Burnout* leva o trabalhador à extrema exaustão emocional, trabalhar nessas condições pode provocar grandes agravos à saúde física e psíquica do indivíduo, comprometendo diretamente a eficiência e a dinâmica de um trabalhador (COSTA, 2014).

Oliveira *et al.*, (2022) destacam que, os médicos, em especial os que estiveram na linha de frente durante a pandemia da COVID-19, sofreram níveis de estresse altíssimos, porém, foi pouca a atenção dada a esses profissionais quanto a vulnerabilidade vivenciada por eles, principalmente as do sexo feminino, pois o problema foi agravado pelos afazeres domésticos tradicionalmente realizados por mulheres (LIU *et al.*, 2020). De fato, a pandemia de COVID-19 desafiou a saúde mental dos profissionais, ameaçou a qualidade de vida e questionou crenças pessoais dos profissionais de saúde, tendo em vista que o Brasil ocupou o segundo lugar em óbitos por COVID-19 no mundo, levando o sistema de saúde brasileiro ao extremo, afetando não só o atendimento a pacientes com COVID-19, mas também os com outras comorbidades (BRANT *et al.*, 2020).

Um estudo recente mostrou que, 50% dos técnicos de enfermagem que atuaram em UTIs durante a pandemia da COVID-19 em um grande centro urbano no norte de Minas Gerais, relataram indícios de problemas psicológicos pós pandemia, fator que se torna prevalente na Síndrome de *Burnout* (FREITAS *et al.*, 2021). Vale a pena observar ainda que, médicos que atuam em UTIs apresentam maior frequência da síndrome, e isso ocorre devido a fatores desencadeantes como: exaustão emocional, conflitos éticos que acarretam stress, por exemplo, assistir doentes graves, tomar decisão de suspender um tratamento e proceder à sedação terminal (MOREIRA; SOUZA; YAMAGUCHI, 2017).

Outra questão observada por Patrício *et al.*, (2021) é que, estresses do ambiente hospitalar vivenciada em especial pela classe de enfermagem, são

bastante presentes, como por exemplo: o contato íntimo com pacientes e familiares em situação de dor, sofrimento ou morte, suportar longas jornadas de trabalho, lidar com superlotação e insuficiência de recursos materiais. Tudo isso acaba por tornar o ambiente hospitalar propício ao adoecimento físico e emocional do profissional.

Outra classe trabalhadora bastante acometida à síndrome de *Burnout*, são os profissionais de educação. Para Ribeiro (1993), o trabalho do educador, embora seja de suma importância para o desenvolvimento pessoal da sociedade, vem sendo gradativamente desvalorizado social e financeiramente no Brasil (PAIVA, 1997). Estudos mostram que, professores do ensino fundamental e médio são mais suscetíveis a desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, isso porque, essa profissão tende a se relacionar diretamente com o ser humano, e isso tende a se desgastar pela baixa remuneração, falta de reconhecimento, desmotivação e violência (KOGA; MARIN, 2016).

Professores que são vítimas de violência verbal ou física apresentam altos níveis de exaustão e despersonalização também tendem a ter mais chances de desenvolver a Síndrome de *Burnout* (LEVY; SOBRINHO; SOUZA, 2009). Ribeiro *et al.* (2021) reforça ainda que, o Brasil é o país com maior número de casos atribuído à professores dentre os países integrantes do Talis (*Teaching and Learning International Survey*).

Greco (2011) observa por sua vez que, ao executarem suas funções, os servidores de segurança pública: policiais militares e civis; agentes penitenciários; bombeiros entre outros, ficam expostos a ambientes sistematicamente hostis, ficando assim vulneráveis a condições que põe em xeque sua integridade física, psicológica e moral. O estresse vivido por esses profissionais no seu cotidiano laboral reflete em alto índices de absenteísmo, isso porque, a síndrome age no indivíduo fazendo com que, ele pense que o que faz não tem importância, e que qualquer esforço parece ser inútil e desnecessário (MUROFUSE *et al.*, 2005).

É sabido que, as condições laborais dos policiais os expõem a riscos de sofrimento físico e mental, isso porque, requer urgência, tensões e exigências institucionais, manutenção de ordem e zelo pela lei, além de, o risco iminente de morte (ASCARI *et al.*, 2016).

Nesse contexto, a Síndrome de Burnout (SB) foi reconhecida como um risco para profissões que desenvolvem cuidados com saúde, educação e segurança pública, decorrente da tensão emocional crônica vivenciada pelo

trabalhador e caracterizada por exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal (SILVA *et al.*, 2018)

Esse risco apontado pelos autores torna-se ainda mais concreto quando a Revista Veja Saúde, em maio de 2019, fez referência a uma pesquisa realizada pelo ISMA-BR (*International Stress Management Association*), onde estimou-se que cerca de 32% dos trabalhadores brasileiros sofrem de *Burnout*, isso resultaria em mais de 33 milhões de pessoas. A pesquisa ressaltou ainda que, desses 32%, cerca de 94% sentem-se incapacitados para trabalhar, porém seguem a rotina por medo de demissão, colocando o trabalhador em uma situação de círculo vicioso, afundando-se cada vez mais na doença (BERNARDO, 2019).

Observando essas profissões mais a fundo, nota-se que todas correm riscos de sofrerem violência em seu cotidiano. Os assaltos, cada vez mais frequentes, que ocorrem em estabelecimentos comerciais e industriais podem sempre ressaltar em agressões, por vezes fatais, aos trabalhadores. Esse fato vem aumentando exponencialmente entre os trabalhadores de serviços sociais, de educação, saúde e atendimento ao público, como motoristas e trocadores (BRASIL, 2001).

Em posse de todos esses dados, é válido considerar o aprofundamento de entendimento do tema por parte de todos, inclusive dos trabalhadores e dos empregadores, e a adoção de políticas de prevenção e de promoção da saúde dos colaboradores.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 Classificação da Pesquisa

A classificação da pesquisa envolveu vários aspectos do estudo. O primeiro aspecto considerado foi relacionado à abordagem do problema, apresentado a partir do seguinte questionamento: Como vem acontecendo a síndrome de *Burnout* no setor empresarial e quais são as implicações para o empregado e seu empregador? Partindo dessa questão problemática, classifica-se o estudo como pesquisa qualitativa, já que não se preocupa com representatividade numérica das informações, mas, sim, com o aprofundamento e compreensão do assunto pesquisado (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Nesse sentido, Gonçalves (2007) afirma que pesquisa qualitativa, preocupa-se com a compreensão e, a interpretação do assunto, considerando as afirmações de outros autores, impondo ao pesquisador uma abordagem hermenêutica. Este trabalho contém esta abordagem porque, os dados que foram obtidos durante a pesquisa são predominantemente qualitativos, o que não exclui a utilização de alguns recursos matemáticos e estatísticos para apresentação dos resultados.

Em se tratando da classificação da pesquisa em relação aos objetivos do trabalho, a pesquisa é descritiva, tendo como objetivo principal, retratar as características do que foi sendo pesquisado (GIL, 2008). Logo, esse estudo é descritivo, porque, visa relatar possíveis comportamentos de trabalhadores/pessoas no ambiente de trabalho de empresas varejistas.

O estudo caracteriza-se ainda como uma revisão integrativa da literatura. De acordo com Rother (2007), os artigos de revisão estão entre os artigos científicos que utilizam fontes bibliográficas ou eletrônicas, com o objetivo de fundamentar teoricamente determinado tema, a partir de estudos de outros autores.

4.1 Técnicas de coleta de dados

A pesquisa seguiu os seguintes procedimentos: definição da questão norteadora; busca em bancos de dados; coleta de informações; categorização e análise crítica dos estudos incluídos; discussão; e conclusão (ERCOLE; MELO; ALCOFORADO, 2014). Foram consultadas as seguintes bases de dados: *Scielo*,

Google Scholar, *PubMed*, *Lilacs* e a Biblioteca Virtual em Saúde. Os descritores que foram utilizados para maximizar os resultados são: 'síndrome de *burnout*', 'trabalhadores varejistas', 'empresas varejistas e a *burnout*'. Em ambos os casos os descritores foram usados em associação com o operador booleano "and". O recorte temporal foi de 2002 a 2022.

Os critérios de inclusão foram artigos originais, revistas, dissertações e revisões de literatura publicados em português ou inglês (versões traduzidas de artigos brasileiros) entre 2002 e 2022, que delimitem o Brasil como cenário de estudo e cuja amostra envolveram trabalhadores varejistas. Foram excluídas publicações que não atenderam aos critérios de inclusão, assim como duplicatas e trabalhos em outros formatos. Após a análise criteriosa dos estudos selecionados, os dados foram tabulados em uma planilha e apresentados em formas de gráficos e tabelas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse estudo foi analisar a Síndrome de *Burnout* e suas implicações no ambiente organizacional, evidenciando a qualidade de vida e a saúde mental do trabalhador. Foram pesquisadas informações relacionadas à saúde dos colaboradores, compreendendo os aspectos negativos que influenciam na perda da qualidade de vida do trabalhador. Ficou evidenciado na literatura que, sintomas físicos e psíquicos estão presentes nas pessoas acometidas pela síndrome, tornando-se mais preocupante a questão mental do colaborador, pois, os sintomas vão de simples esquecimentos, irritabilidade, se não tratada, até o suicídio.

Conforme se pôde observar, a qualidade de vida e as doenças relacionadas ao trabalho é um tema que vem sendo cada vez mais discutido no âmbito organizacional e acadêmico, porém, é preciso que cada vez mais, as organizações tenham a preocupação com a saúde física e mental de seus colaboradores, evitando longas jornadas de trabalho, prevenindo assim o trabalhador de ser levado à estafa e, oferecendo suporte e tratamento psicológico quando for preciso.

É notável que pessoas ao serem motivadas em seu ambiente de trabalho, elas se tornam mais produtivas, dispostas a realizar suas atividades laborais, aumentando a realização profissional e a lucratividade da organização. Contudo, o não diagnóstico da doença interfere diretamente na empresa, a produtividade diminui, e os resultados já não são entregues de maneira correta, gerando maiores gastos com pagamento de licenças, processos seletivos, novas contratações e possíveis rescisões contratuais por motivo de doença, com isso, acarretando danos ao processo produtivo da empresa. Evidenciou-se dessa forma que as empresas necessitam focar na elaboração de estratégias que permitam prevenir ou mitigar problemas dessa natureza dentro das organizações.

A revisão da literatura permitiu constatar que as empresas precisam conhecer as necessidades de seus colaboradores, aplicando medidas para solucionar a baixa satisfação profissional, o excesso e a sobrecarga de trabalho, pois o desempenho produtivo de seus funcionários está relacionado ao seu bem-estar.

Ao concluir essa pesquisa, verificou-se que novos estudos devem ser realizados, com o objetivo de esclarecer suas causas e consequências, e vir a inserir medidas preventivas, como tratamentos adequados para as TMRT, em especial para

a síndrome de *Burnout*, visando garantir um ambiente de trabalho com mais qualidade e satisfação, trazendo diversos benefícios, tanto para a empresa quanto para seu colaborador.

REFERÊNCIAS

- ALBERT EINSTEIN. **Entenda a síndrome de *Burnout***. 2013. Disponível em: <http://www.einstein.br/einstein-saude/pagina-einstein/Paginas/entenda-a-sindrome-deBurnout.aspx> Acesso em: 02 abr. 2022.
- ALONSO, F. G. **Síndrome de *Burnout*: manual de medidas preventivas e identificativas para aplicação pelo engenheiro de segurança do trabalho**. 2014. 37 p. Monografia (para obtenção do título de Especialista no Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho – UTFPR), Curitiba, 2014.
- ALVES, P. C. **Qualidade de vida e esgotamento profissional do professor universitário**. Tese (Doutorado em Ciências da Saúde). Universidade Federal de Uberlândia – UFU, Uberlândia, 2017.
- APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. 2 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- ASCARI, Rosana Amora et al. Prevalência de risco para síndrome de burnout em policiais militares. **Cogitare Enfermagem**, v. 21, n. 2, 2016.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. Considerações sobre a Síndrome de *Burnout* e seu impacto no Ensino. **Boletim de Psicologia**. Volume I. XII, número 137, p. 155-168. 2012.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. ***Burnout*: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2002.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. ***Burnout*: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 4.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2014.
- BERNARDO, A. Precisamos falar sobre Burnout. **Revista Veja Saúde**. São Paulo, 20 de mai. de 2019. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/especiais/precisamos-falar-sobre-burnout/> Acesso em: 30 de nov. de 2022.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 5, de 28/09/2017. Anexo XLII. Disponível em: http://portalsinan.saude.gov.br/images/documentos/Legislacoes/Portaria_Consolidacao_5_28_SETEMBRO_2017.pdf Acesso em: 20 de out. 2022
- BRASIL. Ministério da Saúde. Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf Acesso em: 20 de out. 2022
- BRASIL, PNADc – IBGE, Secretária de política Econômica, Ministério da Economia, Brasília, DF, 2019.
- CÂMARA, Fernando Portela. Coluna Psiquiatria Contemporânea: *Burnout* Revisitado. **Psychiatry on line Brasil**. Vol.17 - Nº 12, 2012.
- CAMPINAS. Caderno do gestor oficina. **Sua Vida em Alta Definição: conhecimento e manejo do Estresse**. Prefeitura Municipal de Campinas-SP, 2016, 24p.
- CARLOTTO, M. S. Síndrome de *Burnout* e satisfação no trabalho: um estudo com

professores universitários. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo.2002. p.187-212.

CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. São Paulo: Manole, 2014.

CHIAVENATO, I. **Desempenho humano nas empresas: como desenhar cargos e avaliar o desempenho para alcançar resultados**. São Paulo: Manole, 2016.

CODO, W; VASQUES- MENEZES, I. O que é *Burnout*? In: CODO, W. (coord.) **Educação e carinho**. São Paulo: Vozes; CNTE; UNB, 1999.

COSTA, L. S.; SANTOS, M. Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos. **International Journal on Working Conditions**, n. 5, p. 40-58, jun. 2013.

DE CASTRO PERES, Marcos Augusto. DO TAYLORISMO/FORDISMO À ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL TOYOTISTA: NOVOS PARADIGMAS E VELHOS DILEMMAS.

DIEHL, Liciane; MARIN, Angela Helena. Adoecimento mental em professores brasileiros: revisão sistemática da literatura. **Estudos interdisciplinares em Psicologia**, v. 7, n. 2, p. 64-85, 2016.

ERCOLE, F. F.; MELO, L. S.; ALCOFORADO, C. L. G. Revisão integrativa versus revisão sistemática. **Reme** [Internet]. 2014;18(1):9-11.

FREITAS, R. F., BARROS, I. M. de, MIRANDA, M. A. F., FREITAS, T. F., ROCHA, J. S. B., & LESSA, A. do C. (2021). **Preditores da síndrome de Burnout em técnicos de enfermagem de unidade de terapia intensiva durante a pandemia da COVID-19**. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 70(1), 12–20.

FREIRE, Paula Ariane. O assédio moral como corolário dos sistemas fordista/taylorista e toyotista e os danos à saúde mental do trabalhador. **Revista SJRJ, Rio de Janeiro**, n. 25, p. 377-394, 2009.

FONSÊCA, L. C. T. **Síndrome de Burnout e Qualidade de Vida: Estudo com Professores Universitários da Área da Saúde**. 93 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Universidade Federal da Paraíba – UFPB, João Pessoa, 2016.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

FREUDENBERGER, H. Staff burn-out. **Journal of Social Issues**, v. 30, n. 1, p. 159-165, 2004.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. 4. ed. Campinas,

SP: Alínea, 2007. 96p.

GRECO, Patrícia Bitencourt Toscani et al. **Distúrbios psíquicos menores em agentes socioeducadores dos Centros de Atendimento Socioeducativo do Rio Grande do Sul. 2011.**

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LEVY, Gisele Cristine Tenório de Machado; NUNES SOBRINHO, Francisco de Paula; SOUZA, Carlos Alberto Absalão de. Síndrome de Burnout em professores da rede pública. **Production**, v. 19, p. 458-465, 2009.

LIMA, Raitza Araújo dos Santos et al. Vulnerabilidade ao burnout entre médicos de hospital público do Recife. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 18, p. 1051-1058, 2013.

LOUREIRO, H. et al. *Burnout* no trabalho. **Revista Referencia - II - n.º7**, p. 33-41, 2008.

KOGA, Gustavo Kendy Camargo et al. Fatores associados a piores níveis na escala de Burnout em professores da educação básica. **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 23, p. 268-275, 2015.

MASLACH, C. *Job Burnout: New directions in research and intervention.* **Current Directions in Psychological Science.** 12, 189-192. 2003.

MASLACH, Christina; JACKSON, Susan E.; LEITER, Michael P. **Maslach burnout inventory.** Scarecrow Education, 1997.

MASLACH, Christina; INVENTORY, Jackson S. Maslach Burnout. Palo Alto. **California. Consulting. Psychologists Press.(1981/1986)**, 1986.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico.** 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MEDEIROS, B. V. **Síndrome de *Burnout* e a centralidade do trabalho na docência: estudo de caso numa universidade pública.** Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Potiguar. Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação. 81f. 2011.

MOREIRA, Hyan de Alvarenga; SOUZA, Karen Nattana de; YAMAGUCHI, Mirian Ueda. Síndrome de Burnout em médicos: uma revisão sistemática. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 43, 2018.

MORENO-JIMENEZ, B. **Olvido y recuperación de los factores psicosociales em la salud laboral.** Editorial dos Archivos de Prevención de Riesgos Laborales 3: 3-4, 2000.

MUROFUSE, Neide Tiemi; ABRANCHES, Sueli Soldati; NAPOLEÃO, Anamaria Alves. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 13, p. 255-261, 2005.

NASCIMENTO, T. **Síndrome de *Burnout* e a qualidade de vida dos profissionais de enfermagem: revisão de literatura.** Psychiatry on line Brasil. Vol. 25 – Nº 11, 2020.

NORO, N. T. T. **Síndrome de *Burnout* entre trabalhadores de um hospital geral.** 76 p. Mestre em engenharia de Produção com ênfase em Ergonomia Programa de Pós-

Graduação em Engenharia de Produção, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004.

OLIVEIRA, Gláucia Maria Moraes de et al. Mulheres Médicas: Burnout durante a Pandemia de COVID-19 no Brasil. **Arquivos Brasileiros de Cardiologia**, v. 119, p. 307-316, 2022.

OLIVEIRA D. F.; FERREIRA, M. C. **O impacto das percepções de justiça organizacional e da resiliência sobre o engajamento no trabalho**. Estudos de psicologia (Campinas) vol.33(4):747-755. 2016.

OLIVEIRA, Juliana Roman dos Santos et al. Fadiga no trabalho: como o psicólogo pode atuar?. **Psicologia em Estudo**, v. 15, p. 633-638, 2010.

PAIVA, L. C. **Análise da Qualidade de Vida e Fatores de Risco para a Síndrome de Burnout em Profissionais de Saúde**. 70 p. Tese (Doutorado em Ciências da Saúde) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, Natal, 2017.

PAIVA, Vanilda; JUNQUEIRA, Célia; MULS, Leonardo. Prioridade ao ensino básico e pauperização docente. **Cadernos de pesquisa**, n. 100, p. 109-119, 1997.

PATRÍCIO, Danielle Figueiredo et al. Dimensões de burnout como preditoras da tensão emocional e depressão em profissionais de enfermagem em um contexto hospitalar. **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 29, p. 575-584, 2022.

PENACHI, Eliza; TEIXEIRA, Edival Sebastião. Ocorrência da síndrome de burnout em um grupo de professores universitários. **Educação**, v. 45, p. 1-19, 2020.

POLETTI, N. A. **Qualidade de Vida e Burnout em Gestores Municipais em Saúde**. 71 p. Dissertação (Mestrado em Odontologia) – Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP, Campinas, 2014.

PORTZ, Renata Moschen; AMAZARRAY, Mayte Raya. Transtornos mentais comuns e fatores associados em trabalhadores bancários do Rio Grande do Sul, Brasil. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Brasília, v. 19, n. 1, p. 515-522, jun. 2019.

POCINHO, M.; PERESTRELO, C. X. Um ensaio sobre *Burnout*, engagement e estratégias de coping na profissão docente. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.37, (3):513 - 528. 2011.

RIBEIRO, Beatriz Maria dos Santos Santiago et al. Associação entre a síndrome de burnout e a violência ocupacional em professores. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 35, 2022.

RIBEIRO, Paulo Rennes Marçal. História da educação escolar no Brasil: notas para uma reflexão. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, p. 15-30, 1993.

ROTHER, E. T. Revisão Sistemática X Revisão Narrativa. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 20, n.2, 2007.

SANDES, A. S. N. et al. **A influência da síndrome de Burnout no clima organizacional um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho**. TCC (Administração) – Faculdade Cesmac do Sertão, Palmeira dos Índios – Alagoas, 2018

SCHAUFELI, W. **Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas**. Revista de Psicología Del Trabajo y de las Organizaciones 15: 147-171, 1999.

SILVA, L. C.; SALLES, T. L. A. **O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento.** Recape – Revista de Carreira e pessoas. Volume VI – Número 02, 2016.

SOARES, A. S. **Mobbing: relações com a síndrome de *Burnout* e a qualidade de vida dos trabalhadores de uma instituição universitária de Campo Grande, MS.** 180 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia]. - Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2008.

SOARES, I. N. L. et al. Análise do estresse ocupacional e da síndrome de *Burnout* em profissionais da estratégia saúde da família no município de Maceió/AL. **Revista Semente**, v. 6, n. 6, 2011.

SOBRAL, R. C. **Fatores psicossociais de risco no trabalho e a Síndrome de *Burnout*.** Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações, Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP. Campinas, SP, Brasil. 2015.

SOUZA, Á.; MARIA, A. **Síndrome de *Burnout* em diferentes áreas profissionais e seus efeitos.** Rev. Acta Brasileira do Movimento Humano – Vol.6, n.3, p.1-12 – Jul/Set., 2016.

TRIGO, T. R., TENG, C. T., HALLAK, J. E. C. Síndrome de *Burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista de Psiquiatria Clínica.** 34(5), 223-33. 2007.

VARELLA, D. **Doenças e sintomas: síndrome de *Burnout*.** 2014.

ZANELLI, J. E. et al. (Orgs.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil.** Porto Alegre: Artmed, 2004.