# PRÁTICAS QUE EVITAM A SINDROME DE BURNOUT E GARANTEM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASONA EMPRESA X

Amanda Cristina Silva[1]

Ana Paula D`arc da Silva [2]

Prof. Me. Márcio Lobosque Senna Neves[3]

Prof. Me. Rafael Leite Nogueira[4]

Prof. Me. Marcília Bruna dos Reis Teixeira[5]

## RESUMO

Com o tempo cada vez menor e responsabilidades maiores, os colaboradores sofrem pressão para a entrega dos resultados, essa sobrecarga no ambiente de trabalho pode gerar a exaustão emocional e física. Alguns desses sintomas podem ser a desmotivação, despersonalização, insatisfação pessoal e profissional e sentimento de esgotamento para realizar qualquer atividade. Por isso a te tranquilo e dinâmico para seus colaboradores e respeitando o limite de cada indivíduo importância de implementar a qualidade de vida no trabalho, prezando por um ambiente. Esta implementação gera resultados positivos, pois os colaboradores tendem a participar mais das decisões da organização e produzem com melhor qualidade. Neste contexto, este trabalho tem como objetivo demonstrar os impactos e consequências que o indivíduo sofre com a síndrome de Burnout, tanto no ambiente de trabalho, quanto em sua vida pessoal. A pesquisa foi descritiva com abordagem qualitativa e quantitativa, sendo os dados coletados de uma empresa que atua no ramo de jardinagem e paisagismo em São João Del-Rei MG, através de um questionário aplicado aos seus funcionários. Pode se observar que na empresa não possui um auto nível de estresse devido ao âmbito organizacional.

**Palavras-chave**: Síndrome de Burnout. Exaustão emocional. Qualidade de vida.

[1] Graduando do curso de Administração do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – UNIPTAN – amandacvivas@hotmail.com

[2] Graduando do curso de AdministraÇão do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – UNIPTAN – darcanapaula@gmail.com

[3] Professor do curso de Administração do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – UNIPTAN – marcio.neves@uniptan.edu.br

[4] Professor dos curso de Administração e Ciências Contábeis do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – UNIPTAN – rafael.nogueira@uniptan.edu.br

[5]Professor dos curso de Administração e Ciências Contábeis do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – marcilia.teixeira@uniptan.edu.br

## 1. INTRODUÇÃO

A síndrome de Burnout ainda é pouco conhecida no Brasil, podendo muitas vezes ser confundida com depressão ou estresse, os quais são causados pelo cotidiano. Dessa forma, o trabalhador pode deixar de receber o tratamento correto, o que se torna um problema tanto para si quanto para a empresa. Esta síndrome nada mais é que o esgotamento mental e emocional que causa a frustração e a tensão no trabalho, afetando o rendimento nas atividades, fazendo com que a pessoa fique impessoal e desmotivada.

A sobrecarga no trabalho e a pressão causada no ambiente no qual está inserido, influencia no desenvolvimento da exaustão emocional e física do trabalhador, está síndrome causa vários sintomas, dos quais podemos citar dores musculares e de cabeça, alteração de humor, dificuldade de concentração, irritabilidade, entre outros; dificultando o entendimento das emoções da pessoa. Por isso é importante o diagnóstico e acompanhamento profissional. Em alguns casos, quando afetado, o indivíduo passa a consumir bebidas alcoólicas, drogas, e se não obter o devido tratamento, pode até mesmo cometer suicídio.

Da mesma forma, a qualidade de vida no trabalho é muito importante para o desenvolvimento do colaborador na empresa. Pois, se o ambiente é favorável ao desempenho, ele irá aumentar, e, se o funcionário se sentir motivado e criativo com sua equipe ficará disposto a aceitar as mudanças na organização.

Diante disso, é importante elencar as principais práticas que evitam a síndrome de Burnout, entender a aplicabilidade destas práticas no ambiente de labuta, sua relação com trabalho e a importância da qualidade de vida no ambiente organizacional e seus benefícios. Esse estudo busca responder a seguinte questão: quais práticas uma empresa deve implementar no ambiente de trabalho para que não ocorra a síndrome de Burnout e se mantenha a qualidade de vida dos funcionários

O presente trabalho traz ao leitor, um estudo de casos, realizado em uma empresa do setor de jardinagem e paisagismo, para responder ao problema proposto na pesquisa, viabilizando encontrar soluções de melhoria para a empresa. O objetivo geral deste estudo é analisar quais práticas uma empresa deve implementar no ambiente de trabalho para que não ocorra a síndrome de Burnout e se mantenha a qualidade de vida dos funcionários. De forma específica vamos descrever Burnout, os efeitos da síndrome em que é afetado, e elencar as medidas para evitá-las; conceituar qualidade de vida no trabalho, evidenciando a sua importância para a melhoria do ambiente organizacional.

Sendo assim, o entendimento sobre a síndrome de Burnout, ajuda a esclarecer quais os

efeitos causados na vida do colaborador bem como a sobrecarga e o conflito que ela causa nesse ambiente. Diante do exposto, observa- se a importância de desenvolver a qualidade de vida no trabalho, tornando um ambiente mais dinâmico e leve para o colaborador.

O presente estudo tem caráter qualitativo e quantitativo, sendo realizado por meio de aplicação de questionário e observação dos colaboradores, em uma empresa localizada em São João Del Rei, que atua no setor de jardinagem e paisagismo, estudando a ocorrência ou não da síndrome de Burnout no ambiente de trabalho dessa organização.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção abordaremos os seguintes temas: síndrome de Burnout: origem e conceito; Fatores que causam a síndrome de Burnout; como prevenir a síndrome de Burnout; o que é qualidade de vida no trabalho;

### 2.1 Síndrome de Burnout: origem e conceito

O termo Síndrome de Burnout (SB) foi aplicado por Hebert Freudenberger (1974), que descrevia o esgotamento físico e mental nos trabalhadores que possuíam um contato explícito com pessoas. Segundo Seabra (2008) a SB surgiu de forma regular nos anos 70, nos Estados Unidos da América (EUA), em indivíduos que trabalhavam lidando diretamente com pessoas. Dessa forma, as primeiras pesquisas sobre Burnout são resultado de estudos sobre as emoções e formas de lidar com elas (CARLLOTO & CÂMARA, 2008).

A síndrome foi observada através do comportamento emocional dos em diferentes áreas de atuação, observando a forma que lidavam com a pressão no trabalho e assimilavam as emoções. Esses sentimentos podem ser definidos de forma positiva ou negativa para o colaborador, porém a negativa pode gerar estresse.

Na perspectiva científica, a síndrome de Burnout é possível ser definida como resultado das vivências individuais e de forma negativa em sua vida, causando a exaustão emocional, isolamento social (SAMULSKI,2011). O ritmo de trabalho, quando ultrapassa o horário que seria ideal para desenvolver as atividades, gerando horas extras e trabalho na hora de lazer, ao longo do tempo causa estresse e esgotamento devido à pressão para os resultados positivos no trabalho, e a cobrança interna do indivíduo para entregar de forma perfeita a atividade designada.

Em virtude das exigências crescentes no trabalho e a pressão para resultados, causa auto estresse ou desgaste, ao passar do tempo se não for tratada ou diminuir, pode causar danos

mentais e físicos. A exaustão emocional aparece cada vez mais na sociedade decorrente da quantidade de tarefas, causando o esgotamento emocional e profissional. A síndrome vai acontecendo aos poucos em relação a pessoa e seu trabalho (FRANÇA e RODRIGUES, 2013).

> Essa denominação provém da língua inglesa (to burn: arder, queimar; out: até o fim). Literalmente, significa "queimar até a chama desvanecer", dando a ideia de um "fogo que vai se apagando aos poucos, até definitivamente cessar". Figurativamente, designa algo que vai sendo consumido (que vai deixando de funcionar) até à exaustão total. Difere do termo Burnut, que expressa a ideia de "queimar por completo" (BERNARDES, 2018, pag.07).

A síndrome pode ser considerada como um problema social de grande importância, pois causa impacto no indivíduo e na sua organização onde exerce suas atividades, causando impacto financeiro por causa da troca de funcionários, ou baixa produtividade e qualidade. Desta forma, é importante entender, o que é síndrome de Burnout e quais são seus sintomas e efeitos na vida desse colaborador, pois ela causa baixo desempenho e prejudica sua capacidade de resolver os problemas.

Também conhecida como síndrome do "Esgotamento Profissional", *Burnout* teve sua classificação internacional de doenças (Internacional Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems 10th Revision), publicada pela Organização Mundial de Saúde, enquadrada no grupo V, Capítulo XXI (Problemas Relacionados com a Organização de seu Modo de Vida), com a CID-10 Z73.0 (traduzida para a língua portuguesa como "esgotamento"), como diz Bernardes (2018, p. 08):

> Por sua vez, a CID-11 (Internacional Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems 11th Revision), publicada pela Organização Mundial de Saúde, enquadra a síndrome de burn-out no capítulo intitulado Problemas Associados ao Emprego ou Desemprego, com a CID-11 QD85. Seguindo a CID-10, a CID-11 deixa burn-out fora do capítulo dos Transtornos Mentais, comportamentais ou do Neurodesenvolvimento, prevista para entrar em vigor no ano de 2022.

Portanto, entende-se que a síndrome de Burnout é uma das mais relevantes formas de esgotamento profissional, levando a ter sensação de exaustão, frustração e incapacidade no trabalho.

### 2.2 Fatores que causam a síndrome de Burnout

Burnout é uma doença ocupacional que vem se disseminando em meio aos trabalhadores devido à exaustão extrema em seus ambientes de serviço. Nesse sentido, vale lembrar que a síndrome quase nunca é descoberta em seus estágios iniciais, segundo a literatura quatro

dimensões podem ser exploradas; a organização, o indivíduo, o trabalho e a sociedade (BARROS, 2019).

É fundamental compreender o que causa a síndrome de Burnout, para conseguir obter um diagnóstico precoce do indivíduo, evitando confundir o estresse com a exaustão mental. Sabendo que os principais motivos da síndrome são a exaustão emocional, a despersonalização e a pressão diária que causa insatisfação pessoal e profissional, por isso por sua vez é confundida com o estresse. Isso acontece, pois, a síndrome nada mais é que a consequência emocional do estresse crônico (FRANÇA e RODRIGUES, 2013). A pessoa diagnosticada com Burnout sente-se como se estivesse fazendo muito pelo outro e não recebendo nada em troca, o que começa a gerar as frustações, decepções, insatisfações. É um estado que vai corroendo progressivamente a relação do sujeito com sua atividade profissional (FRANÇA e RODRIGUES, 2013).

Na busca de realizar o trabalho perfeito, muitas vezes o trabalhador se sente insatisfeito ou decepcionado com o resultado final, causando descontentamento com sua profissão, na trajetória da atividade muitas vezes fazem horas extras. Essa alta carga horária causa esgotamento no indivíduo prejudicando suas relações dentro da própria família e no trabalho, pois se torna intransigente e insensíveis na visão das outras pessoas.

Esses sinais são um conjunto entre o cansaço mental e o cansaço físico. São diversos os sintomas sendo alguns deles: insônia, violência, irritabilidade, fadiga constante, palpitações, doenças físicas, problemas com o sono (HESPANHOL, 2005). Nessa fase, o trabalhador já está com sua capacidade física e mental prejudicada, tanto para suas funções no serviço, como na convivência com seus colegas e familiares, tendo baixo desempenho produtivo e alta sensação de sobrecarga.

A exaustão emocional é acarretada por situações de sofrimento, onde o profissional se sente esgotado, sem energia para fazer frente ao dia seguinte de trabalho, assim os deixando intolerantes, amargos e aparentemente insensíveis. Eles mantem-se imparcial com colegas, clientes e familiares e vivem de maneira insatisfatória e pessimista (FRANÇA e RODRIGUES, 2013).

A síndrome de Burnout acontece na relação entre o profissional dedicado e clientes que possuem suas próprias necessidades, segundo Respanhol (2005) a exaustão emocional revela-se quando o trabalhador se sente emocional e fisicamente sobrecarregado, com sensação de que lhe resta pouco para dar, afetando o desempenho profissional e na qualidade do serviço, a pressão sofrida pelo colaborador pode ser interna ou externa, e cada indivíduo pode ter diferentes reações.

Os sintomas da exaustão emocional podem ser diversos para cada trabalhador, assim como a causa da síndrome, mas um dos sintomas mais comuns e frequentes é a despersonalização, que se dá pelo acentuado distanciamento emocional, como frieza, indiferença com o próximo, insensibilidade postura desumanizada, assim perdendo os aspectos humanitários na interação interpessoal, passa a tratar o outro como “coisas”, “objetos” os tratando com intolerância, irritabilidade e ansiedade (FRANÇA e RODRIGUES, 2013).

Esse misto de emoções, se não possuir tratamento adequado, vai piorando gradativamente, pois a família e amigos não conseguem entender a causa dessa insensibilidade e postura desumana, comprometendo as relações e prejudicando a si mesmo com sua autoestima baixa.

Com o agravamento da interioridade, as realizações profissionais e pessoais ficam excessivamente comprometidas, a impressão que a pessoa tem é que está “dando murro em ponta de faca”, diariamente causando frustações e decepções. Com a adição da exaustão emocional, a despersonalização e todas suas consequências, surgem a queda da autoestima, sensação de que está cometendo falhas com seus princípios e conceitos podendo chegar a depressão (FRANÇA e RODRIGUES, 2013).

A relação do colaborador com o trabalho é muito importante, e é dessa ligação que vem o desenvolvimento da exaustão emocional, que pode causar a depressão, por isso é importante ter um ambiente saudável e com resultados positivo da convivência das partes.

Para Campos (2008), a síndrome de Burnout precisa deixar de ser vista unicamente como um fenômeno ligado às características de personalidade do indivíduo ou provocada pelo ambiente de trabalho, mas passar a ser trabalhada como um problema derivado da relação do indivíduo com o trabalho. Essas dependências de ambas as partes têm que ser de benefício e bem-estar, para obter resultados positivos.

Também é importante notar o impacto gerado pela síndrome de Burnout na vida do indivíduo na parte profissional, social e financeira. Tendo que se afastar de suas atividades para o tratamento médico e psicológico e em alguns casos até a aposentadoria precoce.

### 2.3 Prevenção da Síndrome de Burnout

Sabe-se que as pessoas costumam dispor de pouco tempo para atividades recreativas e de descanso, muitas vezes devido ao ritmo acelerado na busca de entregar bons resultados no trabalho, deixando de lado o seu bem-estar mental e físico.

Bevenides-Pereira (2002) descreve que a prevenção da síndrome de Burnout tem três

níveis de atuação: um de caráter individual, um de grau institucional e outro que enfoca a inter-relação indivíduo/instituição. Sendo que no plano individual o colaborador deve identificar qual é o gatilho que está causando o estresse, quais métodos estão sendo usados para amenizar a situação e se são eficazes ou não. No institucional é importante ter um profissional capacitado para avaliar e sugerir medidas para eliminar ou diminuir esse ambiente negativo. E no indivíduo/instituição as duas partes precisam estar em sintonia para eliminar transtornos e tornar o ambiente de qualidade e prosperidade para ambos.

Os resultados são maiores quando indivíduo/instituição trabalham juntos para resolverem e prevenirem a síndrome. A instituição implementa a qualidade de vida e o colaborador passa a ter hábitos mais saudáveis. De acordo com o site de notícias sobre medicina Richet (2020, s.p.) prevenir a síndrome de Burnout é evitar situações desgastantes no trabalho e praticar atividades que diminuam o estresse. Desenvolver hábitos saudáveis, como a prática de atividades físicas e uma alimentação balanceada ajuda no bem-estar e diminui o estresse, assim como administrar os horários de trabalho sem ocorrer sobrecarga.

A organização deve desenvolver atividades e demandar tarefas conforme o perfil de cada indivíduo, colocando de forma clara quais são seus objetivos, assim o trabalhador pode alinhar soluções com os seus gestores sem gerar confusão, havendo interação entre o colaborador e seus gestores, de forma que haja a participação de todos nas tomadas de decisões, bem como novas ideias nos projetos (SEABRA, 2008).

O trabalhador deve organizar seus horários para ter tempo nas atividades de lazer com seus amigos e familiares, cultivar relações interpessoais, saber dizer não nos momentos necessários para evitar sobrecarga, tanto no trabalho como na vida pessoal, e desenvolver novas habilidades que traz satisfação e leveza no seu cotidiano. De acordo com a secretaria da saúde SESA (2020), muitos casos requerem tratamentos com uso de medicamentos, acompanhamento de psicoterapia, relaxamento e atividades físicas.

Com os mesmos objetivos alinhados entre organização e colaborador, é possível ter um ambiente saudável, com desempenho e qualidade no trabalho, sem perda para os dois lados o que significa lucro para ambos. Por isso Seabra (2008) declara que para prevenir e alterar os efeitos de Burnout e o stress profissional a principal atitude é reconhecer que ele existe. Tanto pela pessoa que enfrenta esses problemas como pelo serviço de saúde que presta o tratamento e pelos governos e suas políticas neste âmbito.

### 2.4 Qualidade de vida no trabalho

Com o tempo mais escasso e o acesso a tantas informações, os trabalhadores precisam cada vez mais de uma boa qualidade de vida, para desenvolver suas atividades com bom desempenho e motivação. Os colaboradores tendem a preferir trabalhar em ambientes mais confortáveis, isso faz com que a produtividade aumente e a satisfação de ambas as partes passa a ser lucrativas. Assim torna-se relevante discutir a importância da qualidade de vida no trabalho.

A influência do líder pode motivar seus colaboradores, o que não acontece quando ele desempenha apenas o papel do chefe. Se os funcionários estão motivados em suas atividades, o líder vai conseguir influenciar esse colaborador a fazer o trabalho ao qual se demonstrava resistente. Neste contexto pode ser percebido como bastante motivador, com benefícios, ou como obrigação necessária o que motiva baixa produtividade (DINIZ, 2013).

Para obter resultados positivos dentro da organização é possível utilizar alguns planos, como aponta Diniz (2013), os programas de qualidade de vida no trabalho geralmente incluem alguma das seguintes iniciativas: solução de problemas participativa, redesenho de processos de trabalho, sistemas de compensação inovadores e melhoras ergonômicas do ambiente físico.

O entusiasmo do colaborador nas atividades exercidas não pode ser separado da sua vida, por isso Castro (2015) define que o trabalho assume dimensões na vida do indivíduo, pois a qualidade de vida tem sido utilizada com constância para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciado pelas sociedades industriais em favor do avanço econômico, tecnológico e da produtividade.

Nesse aspecto o colaborador busca não mais apenas um alto salário, mas a qualidade de vida que vai obter exercendo o cargo ocupado na organização, dessa forma as empresas são desafiadas a implantar programas de qualidade de vida no trabalho que envolvam também as dimensões relacionadas ao estilo gerencial, à liberdade e à autonomia para tomada de decisões e o oferecimento de tarefas significativas (GIl, 2019).

A qualidade de vida no trabalho é um investimento da organização, na busca de melhores condições para seus colaboradores, por isso não pode ter divergência entre os administradores e empregados para não gerar conflitos internos. Dessa forma o crescimento da produtividade e o tempo de descanso maior vai gerar criatividade, o qual pode ser aumentado com a qualidade de vida no trabalho, evitando insegurança e a perda de parâmetro no emprego (LIMONGI-FRANÇA, 2012).

Em direção a um clima satisfatório e propício na empresa, o colaborador tem que possuir uma adequada saúde física e mental, o que vai gerar uma boa qualidade de vida no trabalho, proporcionando a ele um ambiente mais criativo, podendo mostrar suas novas habilidade

desenvolvidas. Dessa maneira o líder poderá notar que seus subordinados estão mais responsáveis, tranquilos e abertos a troca de experiências.

Depois que a qualidade de vida estiver implementada na empresa, o desenvolvimento entre organização e colaborador alavancará de forma mais segura e tranquila, mantendo sempre o respeito e individualidade de cada um, nesse período os gestores vão possuir uma visão melhor dos lucros que geraram e ainda podem atingir.

### 2.5 A QVT no trabalho e suas implicações para diminuição da síndrome de Burnout

Como foi visto anteriormente, a qualidade de vida no trabalho é de suma importância para todos os colaboradores, sejam eles chefes ou subordinados, quando se faz jus de um ambiente saudável o desempenho de todos é muito melhor e maior.

Segundo Limongi-França (2003), a uma certa confusão sobre os significados teóricos e técnicos da QVT (Qualidade de vida no trabalho), podendo conduzir apenas a um "modismo" na empresa, sendo assim mostra-se que não é suficiente apenas tomar a decisão de melhorar a QVT e sim identificar fatores e critérios que sustentem a formulação de modelos de implementação.

Diferenciar o teórico do técnico é muito importante pois assim a empresa não perderá seu tempo implantando apenas regras que não serão cumpridas. Vale ressaltar que muitas das vezes a QVT é afetada pelo comportamento do trabalhador, ou por rejeitarem algo novo.

Sendo analisada de forma ampla a QVT envolve os aspectos psicológicos, políticos e sociais, não apenas as atividades de saúde e segurança. Quando satisfeito com o ambiente organizacional e com o serviço o colaborador desenvolve melhor suas atividades e evita uma série de doenças como o estresse (FERREIRA, 2017).

Com um nível de estresse elevado vários colaboradores estão desenvolvendo a síndrome de Burnout. Sendo assim, é importante que o indivíduo tenha uma boa qualidade de vida dentro e fora da organização, pois sua vida em particular pode afetar o ambiente organizacional.

Para Ferreira (2017) hoje a QVT representa a necessidade da valorização das condições de trabalho, tais como procedimentos da tarefa em si, ambiente físico e padrões de relacionamento. Normalmente possuindo os seguintes enfoques: estratégico: relacionado a missão e política da empresa associada a imagem da organização; Gerencial: associada aos líderes, metas e produtividade; Operacional: visando o bem-estar, competitividade, produtividade e desempenho no trabalho.

Apesar de não conter retorno imediato e muitas das vezes com um valor estimado elevado, as empresam tendem a optar pela adesão de meios para melhoria na QVT a fim de evitar grandes transtornos e gastos futuros com tratamento médico e medicamentos.

Em busca de excelência muitas organizações adotam a implementação da família ISO (Organização Internacional para Padronização) 9000, que foi criada com o intuito de guiar, simplificar e estimular o desenvolvimento dos sistemas de gestão de qualidade (OLIVEIRA, 2016). De acordo com Oliveira (2016), podemos citar a ISO 9001, que tem como objetivo auxiliar as empresas na efetivação da gestão de qualidade, gerando seu certificado comprovando sua superioridade. E a ISO 9004, que apesar de não gerar um certificado direciona caminhos para melhoria de desempenho assim sendo recomendável.

Com o acesso facilitado a internet fica fácil conhecer, estudar e até mesmo buscar orientações e meios para adequar o ambiente de trabalho para que ele seja saudável e organizado, pois assim a QVT de todos terá uma melhora significativa evitando transtornos mentais, físicos e um alto nível de estresse que quando acumulado gera a síndrome de Burnout.

Observa-se que a qualidade de vida no trabalho surge como um importante instrumento de ganho mútuo, com suas condições organizacionais, físicas, mentais e financeiras relacionada ao trabalho garantido, o colaborador desempenha um comportamento organizacional comprometido e satisfeito, gerando benefícios para o mesmo e para a empresa (OLIVEIRA, 2016).

Quando a instituição opta por adotar práticas benéficas a seus colaboradores está melhorando não somente a QVT do mesmo mais também o respectivo ambiente que está inserido. Citamos como Burnout afeta o dia a dia do contribuinte, criando vários transtornos. Com tudo é perceptível uma melhoria significativa quando alguns benéficos, regalias e até mesmo incentivos são oferecidos a este.

Incentivado pela gerência a empresa deve disponibilizar treinamentos, exemplos, reconhecimento, motivação dentre outros. A flexibilização de horários possibilita que o integrado adeque suas rotinas de maneira a torná-las mais produtiva, no entanto vale ressaltar que não são todas atividades que possibilitam essa flexibilidade (OLIVEIRA, 2016).

É possível que a empresa implemente alguns programas para melhorar o bem-estar dos funcionários, o que irá acarretar um bom desempenho profissional e pessoal, a seguir alguns deles: Identificação de riscos potenciais a saúde; Instrução aos funcionários quanto a pressão sanguínea, obesidade, fumo, estresse; Encorajamento de mudança no estilo de vida, através de exercícios, boa alimentação e monitoramento a saúde (REUTERS, 2010).

Para fazer jus aos programas apresentados e com o intuito que funcione é esperado que

a empresa organize palestras, cursos e mantenha uma supervisão, a fim de instruir os colaboradores como deverão agir não somente na organização. Uma solução para minimizar os riscos durante o expediente é o uso da APR (Análise preliminar de riscos), este meio já é utilizado em muitas empresas, ajuda com que o colaborador se sinta seguro em seu ambiente de trabalho após analisar o local e visualizar que não está correndo riscos enquanto exerce suas atividades, assim aumentando a confiança e o seu desempenho. Colaborador saudável trabalha bem e produz melhor, daí vem a importância de instrui-los a sempre está cuidando da saúde. Os médicos, exames, testes de rotina ajudam a controlar a saúde do subordinado e a prevenir que ocorra doenças ocupacionais (como a síndrome de Burnout).

Com um bom exemplo o empregado se sente motivado a realizar mudanças na sua vida, seja elas na alimentação, ou no estilo de viver. Dispor alguns minutos para ele efetuar suas refeições é uma maneira de ajudar a controlar sua alimentação, pois assim o trabalhador não passara mais do que deve sem se alimentar e terá algum tempo de pausa para repor suas energias e voltar as atividades não ficando sobrecarregado.

Emery e Trist *apud* Ferreira (2017) descreve que existem seis propriedades de para estímulo e comprometimento de quem o realiza, são eles: variedade e desafio; aprendizagem continua; margem de manobra e autonomia; reconhecimento e apoio; contribuição social que faz sentido e futuro desejado.

Existem vários autores que relatam propriedades distintas para a QVT, Ferreira (2017) também mostra a visão de Hackman e Oldham que possui três estados psicológicos que afetam ao trabalho, sendo eles: sentido encontrado na função exercida; responsabilidade percebida; conhecimento dos resultados do trabalho. Quando algum dos citados está presente a motivação intrínseca é maior do colaborador com o trabalho.

Conseguindo seguir alguns dos critérios que foram descritos, é possível aumentar a qualidade de vida no trabalho, a fim de minimizar os problemas e doenças como Burnout que se faz muito presente e é dada através do estresse acumulado. Com um ambiente tranquilo, organizado fica mais fácil que o colaborador consiga executar suas atividades da forma que é esperada. Implementar a qualidade de vida no trabalho ainda não é fácil pois a organização precisa disponibilizar de certo capital de investimento e aguardar os resultados, o que nem sempre é imediato, por isso é necessário o acompanhamento de gestores, é fundamental conciliar os interesses da organização com as dos trabalhadores.

## 3. METODOLOGIA

A presente pesquisa tem como objetivo analisar de quais maneiras a síndrome pode

impactar no ambiente de trabalho, e quais as consequências para a saúde física e mental do colaborador. De forma específica será descrito Burnout, os efeitos da síndrome em que é afetado, e elencar as medidas para evitá-las; conceituar qualidade de vida no trabalho, evidenciando a sua importância para a melhoria do ambiente organizacional.

Dessa forma a natureza da pesquisa será descritiva; e a abordagem quantitativa e qualitativa a metodologia descritiva vai fornecer dados e características necessárias para a análise. De acordo com Molina e Sela (2020, p. 224)" a pesquisa descritiva exige a interpretação de elementos interligados por meio de comparação, por medições de contraposição e avaliação dos dados." Segundo Gil (2019, p. 26) "as pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. " São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Sendo assim a pesquisa qualitativa demonstra os dados e dá a devida importância a eles. Segundo Cooper e Schindler (2016, p. 145) "a pesquisa qualitativa é projetada para dizer ao pesquisador como (processo) e porque (significa) as coisas acontecem de determinada forma. " Para GIL (2019, p.175), "a pesquisa qualitativa, embora decorrente de múltiplas tradições, baseia-se no pressuposto de que a realidade pode ser vista sob múltiplas perspectivas. " Já na análise quantitativa iremos analisar as variáveis. De acordo com João Mattar e Daniela Karine Ramos (2021) variáveis quantitativas podem assumir diferentes características e classificações, sendo eles, fatores, características, efeitos ou comportamentos, que podem ser mensurados ou classificados.

Para uma melhor compreensão e análise, a técnica será de coleta de dados, realizada através de um questionário e aplicada na empresa através de um aplicativo. Segundo Gil (2019, p.28) "os dados requeridos pela pesquisa são obtidos em diferentes naturezas. Podem ser dados de campo, ou seja, obtidos no local em que os fenômenos ocorrem espontaneamente, mediante procedimentos como observação, aplicação de questionários e entrevistas. "

O questionário será escolhido e modulado conforme as necessidades da coleta de dados dos participantes e analisado através da estatística básica, para obter respostas mais especificas e corretas será aplicada através do aplicativo (WhatsApp) em um horário a escolha dos colaboradores. Para Gil (2019, p.137) "Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc. "Trata-se, portanto,

da técnica fundamental para coleta de dados em levantamentos de campo, que é um dos delineamentos mais utilizados nas ciências sociais.

Em busca de resultados confiáveis será utilizado a técnica de observação pois, segundo Cooper e Schindler (2016, p. 173) “A observação qualifica-se como investigação científica quando é conduzida especificamente para responder a uma questão de pesquisa, sistematicamente planejada e executada, usa controles apropriados e fornece informações confiáveis e válidas sobre o que aconteceu. ” A versatilidade da observação faz dela uma fonte primária indispensável e um complemento para outros métodos. Nesse contexto a dois tipos de método de pesquisa por observação que são direta e indiretas, neste caso será utilizado a observação indireta, para Cooper e Schindler (2016, p. 179) “a observação indireta ocorre quando o registro é feito por meios mecânicos, fotográficos ou eletrônicos. ” Devido ao recente cenário (pandemia) vivenciado, não será possível estar presente no momento em que o questionário será aplicado para segurança de todos os envolvidos.

Essa pesquisa é um estudo de caso, que será feita em uma empresa localizada na cercania da cidade de São João Del Rei do setor de jardinagem e paisagismo, e é através dela que será possível compreender o motivo pelo qual o trabalhador vem cada vez mais desenvolvendo a síndrome de Burnout. Para Gil (2019, p.114) “estudos de caso requerem múltiplas fontes de evidência. De modo geral, os dados são obtidos mediante a combinação de entrevistas, análise de documentos e observação. Os casos podem se referir a indivíduos, grupos, organizações, comunidades, fenômenos, processos etc.”

Portanto, será apresentado os resultados obtidos através da observação e maneiras de como amenizar o impacto da síndrome na vida dos colaboradores.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesse artigo foram apresentadas as principais causas da síndrome de Burnot. Através da análise gráfica, a seguir, será possível identificar o percentual de estresse dos trabalhadores entrevistados. A pesquisa foi desenvolvida através do questionário elaborado e adaptado por Chafic Jbeli, inspirado no Maslach Burnot inventory- MBI. Os resultados variam de 0 a 100 pontos, sendo eles distribuídos da seguinte maneira: 0 a 20 pontos nenhum índice de Burnout; 41 a 80 pontos fase inicial da Burnout; 81 a 100 pontos o Indivíduo pode estar em fase considerável da Burnout.

O questionário foi desenvolvido por meio do *Google Forms* e aplicado por mídias sociais (WhatsApp). No total foram entrevistadas treze pessoas, sendo elas nove do sexo masculino e quatro do sexo feminino. O gráfico 1 ressalta o número total do somatório das

perguntas respondidas individualmente por cada colaborador, sendo possível visualizar através do resultado o grau de exaustão emocional dos mesmos. A seguir apresenta- se o gráfico 1 com o resultado das respostas obtidas.

**GRÁFICO 1 - ANÁLISE FINAL DA BURNOUT NA EMPRESA X**

Fonte: Dados da Pesquisa.

Por intermédio das perguntas foi possível notar que na questão do esgotamento emocional em relação ao seu trabalho, 46,2% dos participantes nunca sentiram- se esgotados e 23,1% possuem este sentimento mensalmente. Nota-se que 23,1% possui tal sensação de esgotamento pelo menos uma vez no mês, dessa forma a empresa precisa tomar as medidas necessárias para a intervenção e prevenção com esses funcionários para diminuir o estresse. Isso é reforçado por Benevides-Pereira (2002) quando diz que indivíduo/instituição precisam estar em sintonia para eliminar e tornar o ambiente de qualidade e prosperidade para ambos.

Quando questionados se levantam-se cansados para realizar o seu trabalho, recebemos as seguintes respostas:

**GRÁFICO 2 – DISPOSIÇÃO PARA REALIZAR O TRABALHO**

Fonte: Dados da pesquisa.

Nesse sentido, os grupos de funcionários que se sentem sem disposição diariamente, semanalmente e mensalmente precisam de atenção e medidas efetivas como a implementação de programas como a QVT. Nesse contexto Diniz (2013) sugere iniciativas como redesenho do processo de trabalho, sistemas de compensação inovadores entre outras.

Nota-se que 69,2% dos colaboradores se sentem realizados nos seus afazeres, 15,4% não compartilham desta realização ao menos uma vez por mês. Em relação aos que possuem o sentimento de frustração, uma possível explicação poderia ser devido a atritos causados com seu chefe. Nesse caso o líder poderá exercer alguma influência sobre o colaborador, pois segundo Diniz (2013) através de benefícios ou motivando-os, a empresa pode gerar gratificações e durante o mês realizar reuniões para enfatizar a produtividade e elogiar o desempenho.

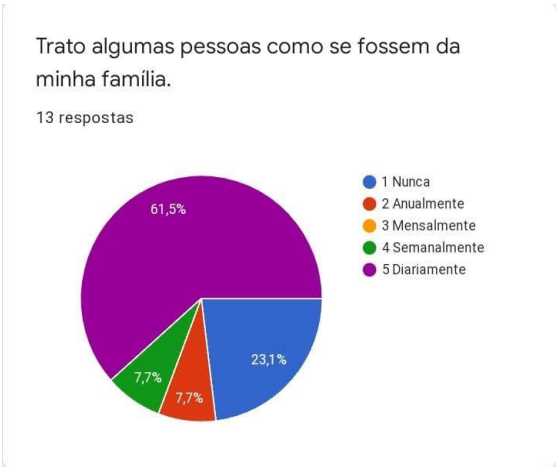
Percebeu-se que 76,9% demonstram amor por sua profissão, em consequente 92,3% acredita no que faz, vale ressaltar o quanto é importante que os profissionais acreditem e tenham prazer em exercer suas funções, pois assim o ambiente torna-se um lugar de mais tranquilidade, segurança e conforto. Estes resultados são um indicativo de que grande parte deles estão com sua afetividade controlada tornando assim o espaço harmônico e produtivo para ambas as partes.

Sendo assim é importante sempre manter os colaboradores incentivados, fazendo que se sintam importantes para a organização, deixando-os darem suas opiniões relevantes para melhorias da empresa, participando das mudanças que surgirem e liberando para intervalos

recreativos. Com isso o ambiente se torna ainda mais favorável, e a longo prazo com funcionários mais comprometidos.

Em contraste também foi possível verificar as informações descritas no gráfico abaixo:

**GRÁFICO 3 – TRATAMENTO INTERPESSOAL**




Fonte: Dados da pesquisa.

O comportamento de tratar outras pessoas como se fossem da família afeta negativamente a relação entre os colaboradores, abalando o desempenho e o convívio dentro da estruturação, a empresa tem que elaborar atividades que ajudem eles a entenderem e separar esse sentimento dentro do horário de trabalho, mas sempre ressaltar a importância do respeito e parceria.

Visualizando o aspecto de se cobrarem que poderiam fazer mais para os outros 23% ressaltaram que sim e 30,8% que não, a cobrança excessiva no trabalho para realizar atividades ou ser o exemplo para outros, causa um pico emocional levando ao estresse, com o tempo prejudicando a si mesmo e os outros, tanto no ambiente de trabalho como também no âmbito familiar; assim como Hespanhol (2005) cita a exaustão emocional é percebida pelo trabalhador quando já se sente sobrecarregado com a sensação que não possui nada mais para oferecer.

Ao analisar quando eles se encontram excessivamente exaustos após a jornada de trabalho, cansados ou indispostos para cumprir o mesmo no dia seguinte, 15,4% disseram que sim, e 38,5% que não. Nesse aspecto, é importante ter uma atenção em relação ao comportamento dos contratados, para não desenvolvam um alto nível de estresse que pode levar a síndrome de Burnout.

Em relação a isto, tal fato requer cuidados específicos onde o indivíduo e a instituição precisam trabalhar juntos, para buscar melhorias no ambiente em que convivem, eliminando

fatores prejudiciais. A busca pela melhoria pode ser através da qualidade de vida no trabalho, trazendo benefícios importantes para o colaborador e seu líder, pois assim todos se sentiriam mais motivados e reconhecidos em seus esforços do dia a dia.

A QVT é muito importante para a empresa, uma vez que existem vários benefícios a partir de sua implementação. Porém a mudança não ocorrerá de forma rápida, leva um tempo para a aceitação completa. Por isso ao decorrer do processo, os colaboradores e líderes devem participar de todas as etapas, entendendo quais critérios seguir e suas vantagens.

Sendo assim, é necessário prezar pela saúde física e mental dos colaboradores, fornecendo assistência médica e suporte psicológico. Desta forma a empresa vai notar um melhor desempenho e maior produtividade, além de tornar o ambiente favorável e criativo para a execução dos serviços, tendo menos problemas ou atestados médicos. Um simples gesto de incentivo seja de forma monetária, folga ou até elogios, quando realizado de forma correta e em momentos estratégicos trazem melhorias e entusiasmo, pois segundo FERREIRA (2017) quando satisfeito com o ambiente organizacional e com o serviço o colaborador desenvolve melhor suas atividades e evita uma série de doenças como o estresse.

Uma maneira rápida e prática para verificar a satisfação e o dinamismo dos empregados é a avaliação de desempenho e o feedback, nela conseguimos identificar em qual ou quais aspectos o colaborador está se destacando e onde está tendo mais dificuldade para executar as tarefas, sendo assim é possível que haja uma conversa para alinhar e decidir mudanças que sejam benéficas em proveito de ambas as partes.

É fundamental que as pessoas entendam seus sentimentos e consigam distinguir quando estão com um elevado estresse, assim podendo evitar a síndrome de Burnout. Para obter uma vida saudável é importante realizar momentos de lazer fisicamente e emocionalmente, esses momentos podem ser vivenciados juntamente com a família e amigos assim proporcionando um maior nível de endorfina, dopamina, serotonina e ocitocina que são o “quarteto da felicidade” e quando não estimulados podem levar ao aumento da exaustão e o mau humor.

Portanto, ao fim das considerações acima citadas tornou-se notável que com o somatório das respostas os colaboradores apresentam um nível considerável de estresse. Porém quando analisado individualmente cada caso, essa estafa ocorre por cobranças pessoais e não por parte do líder. Por conseguinte, o ambiente de trabalho não é o maior desafio e sim a satisfação pessoal que precisa ser analisada de forma individual. Sendo assim obtivemos um saldo positivo maior que o negativo, portanto, podemos perceber que a síndrome de Burnout não apresenta grande proporção dentro da organização.

## 5. CONCLUSÕES E PROPOSTAS

Esta pesquisa teve o intuito de mostrar a relevância do estresse emocional na vida dos colaboradores. Dessa forma foi viável analisar seu impacto e suas causas. No decorrer do estudo foi possível observar que ocorre um grau de estresse dentro da empresa estudada, mas, conforme o estudo realizado, não foi considerado como síndrome de Burnout.

Como prevenção é importante que a organização implemente a qualidade de vida no trabalho junto aos seus colaboradores. Promova realizações de mudanças no ambiente deixando-o mais confortável e criativo. Assim como, incentivar atividades físicas, de lazer e a alimentação balanceada que ajuda a amenizar o estresse.

Na realização da análise, a maioria dos colaboradores relatou através do questionário estarem satisfeitos com a profissão, mas mesmo assim se cobram sempre para fazer mais pelos outros, essa cobrança excessiva, a longo prazo, pode trazer um pico emocional deixando o indivíduo em situação de estresse constante se não possuir acompanhamento ou tratamento.

A síndrome de Burnout ainda é pouco conhecida, e muitos ainda não sabem seus efeitos causados no ambiente de trabalho e na vida pessoal, por isso muitos sofrem com a síndrome pela pressão no serviço causando a exaustão e sobrecarga, seus efeitos colaterais são vários e passiveis de serem confundidos com outras doenças. Sendo assim, é fundamental o acompanhamento de um profissional para evitar a síndrome e auxiliar os colaboradores quando o estresse acontecer.

Como foi percebido nos resultados o que ocorre na empresa não é a Síndrome de Burnout na sua totalidade, e sim uma estafa individual causada por ações pessoais. Porém, isso em estudos futuros pode vir a ser comprovado caso esse agastamento continue podendo surgir uma possível pré síndrome de Burnout.

Na empresa onde foi aplicada o questionário, foi notado o esforço na busca de melhorias nas condições de trabalho pelo líder, para diminuir o estresse de seus colaboradores, dessa forma, opções de mudanças foram discutidas para colocarem em prática no dia a dia como a mudança no ambiente de serviço.

Dessa forma é possível concluir que a síndrome de Burnout pode afetar todos os setores independentes do sexo ou idade, prejudicando a vida social tanto no ambiente de trabalho como no familiar. Sendo assim as empresas precisam implementar a QVT para prevenir e melhorar o bem-estar de seus colaboradores.

# REFERÊNCIAS


Barros, D.N **Síndrome de burnout e comprometimento com a organização: um estudo com bombeiros de Minas Gerais participantes do rompimento da barragem da Mina Córrego do feijão**. Centro Universitário Unihorizontes 2019 Disponível em: https://mestrado.unihorizontes.br/en/sindrome-de-burnout-e-comprometimento-com-a-organizacao-um-estudo-com-bombeiros-militares-de-minas-gerais-participantes-do-rompimento-da-barragem-da-mina-do-corrego-do-feijao/ acesso em: 12 de maio de 2021

BERNARDES, P.F **Desvendando Burn-out uma análise interdisciplinar da síndrome do esgotamento profissional**. 1.Ed. São Paulo: LTR, 2018

BEVENIDES-PEREIRA, Ana Maria T. **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

CAMPOS, D.A.Z **Síndrome de Burnout: O esgotamento profissional ameaçando o bem-estar dos professores**. Universidade do Oeste Paulista, SP, 2008 Disponível em: http://www.livrosgratis.com.br/download_livro_142911/sindrome_de_burnout-_o_esgotamento_profissional_ameacando_o_bem-estar_dos_professores

CARLOTTO, M.S; CÂMARA, S.G **Analise da produção cientifica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil.** PSICO, Porto Alegre 2008 Disponível em: https://revistaseletronicas.pucrs.br/index.php/revistapsico/article/view/1461/3035 acessado em 10 de fev. de 2021

CASTRO, I. **A Qualidade de vida no trabalho e a produtividade**. Congresso nacional de excelência em gestão:2015 Disponível em: https://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_032M.pdf acessado em 05 de maio de 2021

COOPER, D.R; SCHINDLER, P.S **Métodos de pesquisa em administração**. 12. Ed. Porto Alegre: AMGH,2016 Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788580555738/cfi/2!/4/4@0.00:61.4 acessado em 20 de abr. de 2021

DINIZ, D. P **Qualidade de vida saúde e trabalho**. 2.Ed. Barueri, São Paulo: Manole, 2013 Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520437285/cfi/4!/4/4@0.00:21.6 acessado em 25 de abr. de 2021

FERREIRA, P.I **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. 1. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2017 Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2383-0/cfi/0!/4/2@100:0.00 acessado em 28 de maio 2021.

FRANÇA.A.C. L, RODRIGUES.A.L. **Stress e trabalho uma abordagem psicossomática.** 4.ed. São Paulo: Atlas S.A, 2013. Acessado em abr. de 2021 no site: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522464517/cfi/3!/4/4@0.00:0.00

GIL, A. C **Como elaborar projetos de pesquisa.** 7. Ed. São Paulo: Atlas,2019 Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597020991/cfi/6/10!/4/16@0:36.5

HESPANHOL, **A Bunout e stress ocupacional**. Revista Portuguesa de Psicossomática, vol.7, núm.1-2, janeiro-dezembro,2005, pp.153-162 Porto, Portugal Disponível em: https://www.redalyc.org/pdf/287/28770212.pdf. Acesso em maio de 2021

LOMONGI-FRANÇA, A.C **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. Ed – 8. Reimpr. - São Paulo: Atlas 2012 Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788522478514 acessado em maio de 2021

MOLINA, A.C.S; SELA, V.M **Síndrome de burnout nas empresas juniores.** Caderno Profissional de Administração da UNIMEP 2020 Disponível em: http://www.spell.org.br/documentos/ver/58518/sindrome-de-burnout-nas-empresas-juniores acesso em abr. de 2021

OLIVEIRA, O.J **Gestão da qualidade, higiene e segurança na empresa.** São Paulo: Cengage,2016. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788522122615 acessado em: 29 de maio de 2021

RAMOS, D.K; MATTAR, J. **Metodologia da pesquisa em educação: abordagens quantitativas, qualitativas e mistas.** 1. Ed. São Paulo: Edições 70, 2021 - disponível em:https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786586618518/pageid/0 acesso em 01 de nov. de 2021.

RICHET **medicina e diagnostico 2020** https://www.richet.com.br/clientes/novidades/sindrome-de-burnout-

causas-sintomas-e-prevencao/#:~:text=Em%20outras%20palavras%2C%20a%20s%C3%ADndrome,seja%2C%20o%20excesso%20de%20trabalho

SAMULSKI**,** D **Treinamento mental no tênis: Como desenvolver as habilidades mentais**. 1.Ed. São Paulo: Monole, 2011

SEABRA, Alexandra Paula de Carvalho. **Síndrome de Burnout e a depressão no contexto da saúde ocupacional.** Instituto de Ciências Biomedicinas de Abel: 2008.

SESA **hospital de saúde metal** https://www.saude.ce.gov.br/2020/11/18/especialistas-do-hsm-orientam-sobre-prevencao-e-tratamento-da-sindrome-de-burnout/