



IDENTIFICAÇÃO PRELIMINAR E CONSEQUÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO DE CASO NA METALÚRGICA X

Anália Teresa de Carvalho Fialho¹

Anderson Neves de Menezes²

Prof MsC Clodoaldo Fabrício José Lacerda³

RESUMO

O burnout se tornou um assunto extensamente questionado e investigado no âmbito da psicologia comportamental e organizacional, assim como no dia a dia das pessoas que ainda se questionam o que seria o burnout e o que de forma ele poderia afetar na vida do ser humano. O que seria o burnout virou um tema de objeto de um debate científico no âmbito nacional e internacional. O objetivo geral desse estudo é identificar o índice de burnout em uma equipe de produção da metalúrgica X. A abordagem da pesquisa tem como caráter descritiva, visando descrever os fatos, analisar os dados coletados e identificar as características de um grupo. A pesquisa é de natureza quantitativa, usar nas pesquisas científicas pode ser muito importante para compreender e analisar os fatos. Foi escolhido como forma de coletar dados, um levantamento em campo. Através da pesquisa aplicada aos colaboradores com diferentes idades de uma metalúrgica X; foram identificados subjetivamente vários colaboradores com sintomas específicos da síndrome de burnout.

Palavras-chave: metalurgia; psicologia comportamental; síndrome de *burnout*.

1. INTRODUÇÃO

O conceito de síndrome de *burnout* ou doença da síndrome do esgotamento profissional surgiu em meados dos anos de 1970, esse termo foi criado pelo psicanalista Hebert J. Freudenberg, nascido em Frankfurt na Alemanha, descrevendo o fenômeno como um sentimento de fracasso e exaustão gerado por um desgaste

¹ Graduanda do curso de Administração do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – UNIPTAN – Email: analiafialho@hotmail.com

² Graduando do curso de Administração do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – UNIPTAN – Email: andersonmenezes543@hotmail.com

³ Professor dos cursos de Administração e Ciências Contábeis do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – UNIPTAN – Email: clodoaldo.lacerda@uniptan.edu.br

excessivo de energia (SCHAUFELI E GREENGLAS, 2001).

O *burnout* é uma doença única e exclusiva do trabalho, diante disso, pesquisas feitas pela psicóloga Cristina Maslach (criadora do Maslach Burnout Inventory MBI) apontam um conjunto de sintomas, caracterizado por forte estresse, redução da realização pessoal, despersonalização, onde o trabalhador perde total interesse e motivação pelas suas atividades, podendo até entrar em depressão profunda (Maslach; Schaufeli & Leiter, 2001).

Por outro lado, as formas de trabalho vem dia após dia se modificando e no ramo metalúrgico não é diferente, onde nesse segmento tem como características uma exigência grande pela produtividade e qualidade com limitações de tempo, treinamentos e aperfeiçoamentos constantes, alta competitividade, cobranças por resultados e grande empenho. Paralelo a isso existe os agentes agressores, como: exposição ao calor, ruídos, poeiras, movimentos repetitivos, entre outros, podendo gerar vários danos a qualidade de vida dos funcionários

A síndrome de *burnout* se tornou uma grande preocupação nas empresas, uma vez que um trabalhador doente pode gerar graves acidentes, tanto físicos como emocionais. Desta forma é fator chave traçar estratégias para minimizar ou até mesmo eliminar a reincidência desse quadro, proporcionando ambientes harmoniosos e saudáveis, fazendo com que o colaborador se sinta pertencente e valorizado em seu meio de trabalho.

Diante deste contexto destaca-se a problemática da pesquisa: qual o índice da síndrome de *burnout* nos funcionários de uma empresa metalúrgica X a partir do questionário utilizado para avaliar burnout (MBI⁴)?

Como objetivo principal desse estudo é identificar o índice de burnout em uma equipe de produção da metalúrgica X a partir do questionário MBI.

Sendo assim, torna-se necessário desenvolver os seguintes objetivos específicos: conceituar a síndrome de *burnout*; averiguar a incidência nos funcionários; apresentar os fatores desencadeantes; determinar a intensidade do estresse; evidenciar o impacto da síndrome de *burnout* bem como relatar as consequências nos funcionários

Portanto, a síndrome de *burnout* tem que ser reconhecida como doença sim,

⁴ MBI (Maslach Burnout Inventory) avalia Burnout com base em três critérios: Exaustão ou total falta de energia. Sentimento de cinismo ou negatividade em relação a um trabalho. Eficácia ou sucesso no trabalho reduzido.

visto que com isso é possível buscar melhorias, implementando assim medidas para sua prevenção.

A partir desse contexto, o presente estudo foi gerado como metodologia a pesquisa descritiva, buscando identificar as características de um grupo, desenvolvida sob a perspectiva quantitativa, por meio de uma análise e por fim a aplicação de um questionário elaborado por Cristina Maslach, MBI (*Maslach Burnout Inventory*), que serviram de base para a coleta de dados.

O referencial teórico do presente trabalho trará conceitos da Síndrome de *Burnout*, consequências, estresse, prevenção e tratamento do *burnout*. Na sequência apresentará a metodologia que consiste em classificar a pesquisa e interpretar os resultados.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Serão apresentadas a seguir breves considerações sobre o tema *Burnout*, no sentido de fundamentá-lo com pesquisas, justificativas e teorias assim já existentes. Dessa forma compreende-se como essencial que a pesquisa deve estar alinhada com a linha de pensamento e de investigação.

2.1 A SÍNDROME DE BURNOUT

Burnout vem do inglês, mencionando aquilo que deixou de trabalhar por total falta de energia, uma metáfora para significar algo que chegou ao seu extremo e, por falta de energia, não tem mais qualidades de comportamento físico ou mental (BENEVIDES PEREIRA, 2003; REIS, FERNANDES E RODRIGUES, 2008; LIMA et al, 2007).

De acordo com Jacques (2003) o conceito de *Burnout* surgiu nos Estados Unidos, para apresentar esclarecimento ao procedimento de desgaste nos cuidados e atenção profissional nos trabalhadores de organizações. Com o passar dos anos esta síndrome de “queimar-se” tem se constituído como uma resposta ao estresse laboral crônico associado às atitudes e anseios negativos dos funcionários.

Para Santini (2004) e Rocha (2005), o termo *Burnout* é uma combinação de burn (queimar) e out (fora), ou seja, “perda de energia” ou “queimar para fora”, fazendo com que o funcionário contraia esse tipo de estresse obtendo reações físicas e emocionais, passando a apresentar um tipo de comportamento agressivo e negativo

no ambiente de trabalho. Este termo segundo Ferenhof e Ferenhof (2002) teve início na década de 1970, pelo médico Herbert Freudenberger de uma representação comunitária que tratava sobre abuso de drogas, na Cidade de Nova Iorque, Estados Unidos da América. Naquela época, os drogados eram frequentemente chamados de 'burnouts'. Quando a pessoa era apontada de *Burnout* dizia que a mesma não estava nem aí para a vida somente para as drogas. Como decorrência de um arrastado procedimento de erosão da motivação e competência, o funcionário não era capaz de fazer muita coisa, devido a isso se tornava um "burnout".

Benevides-Pereira (2010) cita a Síndrome de *Burnout* como um processo que se dá em resposta à cronificação do estresse ocupacional que acomete profissionais que trabalham com qualquer tipo de cuidado, havendo uma relação de atenção direta, continua e altamente emocional com outra pessoa, trazendo consigo consequências negativas tanto em nível individual, profissional, familiar e social.

De acordo com Wagner (2004), a síndrome é um procedimento de perda de motivação e compromisso em função do trabalho, ou seja, apoiando este anseio para protestar aos efeitos de abuso de droga crônico.

Para Lima (2007); Castro e Zanelli (2007); Carlotto (2006) atualmente a definição mais aceita da Síndrome de *Burnout* é a baseada no ponto de vista social psicológica de Maslach, sendo esta organizada em três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho.

A exaustão emocional expõe sobre a diminuição dos recursos emocionais internos ocasionadas por demandas interpessoais (LIMA ET AL, 2007).

A despersonalização reflete a ampliação de atitudes frias, negativas e indiferentes direcionadas aos receptores de um serviço prestado, demonstrando a desumanização, a resistência, a inflexibilidade e o tratamento impessoal das pessoas com *Burnout* para com seus clientes, colegas e superiores (LIMA ET AL, 2007).

A sensação de baixa realização profissional demonstra que pessoas afetadas pela síndrome acreditam que seus objetivos profissionais não foram alcançados e vivenciam um efeito de incapacidade e baixa autoestima profissional (LIMA ET AL, 2007).

Carlotto e Palazzo (2006) relatam que a falta de envolvimento no trabalho é distinguida por uma disposição do funcionário avaliar-se de forma negativa, tornando-se deprimido e aborrecido com seu desenvolvimento profissional, com consequente declínio no seu sentimento de capacidade de interagir com os demais colegas de

trabalho. Portanto, é necessário observar o processo que vai do esgotamento emocional até a falta de envolvimento do funcionário, pois isso faz com que o mesmo fique insatisfeito, desiludido, sem anseio de trabalhar, quem sabe até com vontade de abandonar a atividade que está exercendo.

Para Castro e Zanelli (2007), os funcionários que acarretam *Burnout* estão engajados com um futuro profissional e envolvidos com certos valores que almejam pôr em prática e, exatamente, o fracasso e a perda desse futuro provoca desilusão e uma consequente perda do comprometimento, dando lugar à sintomatologia de *Burnout*.

Segundo Rocha (2005), *Burnout* apresenta alguns sintomas, como esgotamento emocional, perda da sensibilidade afetiva; perda fácil do senso de humor e de memória, cansaço permanente, dificuldade para levantar-se pela manhã, em algumas pacientes, sobrevém à parada da menstruação e dores gastrointestinais.

Wagner (2004) argumenta que o profissional afetado pela síndrome sente-se exausto, repetidamente está doente, apresenta uma série de sintomas físicos e que pode haver correlação entre *Burnout* e alcoolismo, doenças mentais, conflitos conjugais e suicídios.

Para Benevides-Pereira (2010), a Síndrome de *Burnout* está associada mais especificamente ao mundo laboral e ocorre pela cronificação de um processo de estresse. Alguns autores preferem a manutenção do termo estresse e para diferenciá-lo da Síndrome de *Burnout*, o denominam de estresse ocupacional para não confundir com o estresse comum e apontam o caráter de trabalho envolvido nesta síndrome.

Sendo assim, pode ser percebido que o *Burnout* tem uma ligação direta com o ambiente de trabalho, condutas saudáveis e ambientes harmoniosos são estratégias em busca de diminuir o estresse e a pressão no ambiente laboral.

Podemos perceber que através dos aspectos físicos, comportamentais, psíquicos e defensivos as consequências da síndrome de burnout podem causar.

2.2 CONSEQUÊNCIAS DA SÍNDROME DE BURNOUT: ASPECTOS FÍSICOS, COMPORTAMENTAIS, PSÍQUICOS E DEFENSIVOS

Segundo Benevides Pereira (2002), a Síndrome de *Burnout* vai além do estresse no ambiente de trabalho, enquanto Freudenberguer (1974) afirma que é um reflexo ao estresse ocupacional crônico, que está associado a uma Síndrome

composta por comportamento de desilusão, exaustão e isolamento.

Quadro 1 – Consequências da síndrome de burnout

ASPECTOS	SINTOMALOGIA
ASPECTOS FÍSICOS	Fadiga constante e progressiva Distúrbios respiratórios Disfunções sexuais Alterações menstruais Dores musculares Enxaquecas Transtornos cardiovasculares Perturbações gastrointestinais
ASPECTOS COMPORTAMENTAIS	Irritabilidade Perda da iniciativa Comportamento de auto risco Suicídio Aumento do consumo de substâncias Dificuldade de aceitação de mudanças Incapacidade para relaxar
ASPECTOS PSÍQUICOS	Falta de atenção e concentração Alterações de memória Lentidão de pensamento Sentimento de solidão Impaciência Sentimento de insuficiência Redução da auto estima Depressão Desconfiança
ASPECTOS DEFENSIVOS	Tendência de isolamento Ironia Cinismo Absentéismo Perda do interesse pelo trabalho e lazer

Fonte: Benevides Pereira (2002, p.44)

O quadro acima apresenta os diversos aspectos e os sintomas que a síndrome de burnout pode causar ao paciente. Dentre todos os sintomas pode-se relacionar muitos diversas características ligadas ao estresse

2.3 O ESTRESSE

A etimologia da palavra estresse deriva da física, e nesse campo do conhecimento tem sentido de grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço, (FRANÇA E RODRIGUES, 1997).

Segundo Castiel (1994) o termo inglês stress é originário da disciplina da mecânica, mais também pode ter sua aplicação na biologia. Na mecânica tal termo

pode ser entendido como uma força exercida sobre um corpo que tende a se deformar, no âmbito biológico pode compreender como tensão mental e física. Com isto há uma dificuldade em diferenciar causa ou efeito. Castiel considera que a teoria do stress é pertinente em situações extremas

Neste sentido, Selye (1956) relata que o estresse é uma reação do organismo causada pela alterações psicofisiológicas que se manifestam quando o individuo se confronta com uma situação irritante, amedrontadora, excitante ou confusa. É relevante definir o estresse como um processo e não como uma reação única que se manifesta. O processo de stress pode se manifestar de varias formas conforme predisposições do indivíduo, de inicio pode-se destacar reações como taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e sensação de alerta.

França e Rodrigues (1997), afirmam que o estresse tem uma relação particular entre a pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida, relação essa avaliada como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades, colocando assim o seu bem estar em perigo.

Silva e Marchi (1997), acrescentam que o estresse é um estado intermediário entre saúde e doença, um estado onde o corpo luta contra o agente causador da doença produzindo mais substancias que o habitual, e quando em contato com os fatores externos causadores do estresse, o corpo na tentativa de se recuperar reage a três estágios: alarme, resistência e exaustão.

O estresse ocupacional é considerado por Cooper e Banglioni Jr. (1998), como derivado daquelas situações em que a pessoa percebe o ambiente de trabalho como uma ameaça, é quando suas necessidades de realização pessoal e profissional e sua saúde física ou mental, prejudicam a interação entre o trabalho e o ambiente.

Peiró (1992) refere o ruído, a iluminação, a temperatura, a higiene a intoxicação, o clima e a ergonomia como agentes estressores derivados do ambiente físico do trabalho e aponta também como principais demandas estressantes: trabalho por turnos, trabalho noturno, sobrecarga de trabalho, exposição a riscos e perigos.

Acrescenta-se que o estresse é a resposta de um organismo a um estressor do ambiente, ou seja é a resposta que nosso corpo tem as circunstâncias a ele submetidas. Vale ressaltar, que há prevenção e tratamento para pacientes com a síndrome de burnout, podendo ser realizado não só com medicamentos assim como outras atividades cotidianas.

2.4 TRATAMENTO E PREVENÇÃO DO BURNOUT

Em se tratando de prevenção do *burnout*, França e Rodrigues (1997) destacam as seguintes sugestões:

- a) Aumentar a variedade de rotinas, evitando assim a monotonia;
- b) Prevenir o excesso de horas extras;
- c) Dar melhor suporte as pessoas;
- d) Melhorar as condições sociais e físicas de trabalho;
- e) Investir no aperfeiçoamento dos trabalhadores

Dennis (1983) descreve hábitos pessoais e estilo de vida como fatores fundamentais para a condição de boa saúde mental e física, acrescenta que a prática de exercícios regulares proporciona sensação de bem estar, reduz a tensão e promove o controle do estresse.

Morales e Murilo (2015) atestam que o tratamento de *burnout* e sua prevenção consistem em estratégias empregadas para modificar os sentimentos e pensamentos. Essa estratégia inclui o processo pessoal de adaptação das expectativas relacionadas a Síndrome, alguns deles são: equilíbrio de área vitais tais como (família, amigos passatempo, descanso, trabalho), promoção de boa atmosfera de equipe (espaços comuns, objetivos comuns), limite da agenda do trabalho e treinamento contínuo no dia a dia.

Sendo assim, para prevenir a *Burnout* é recomendado, melhorar as condições físicas do ambiente de trabalho e principalmente investir no aperfeiçoamento dos funcionários.

Através dessa pesquisa se vai aplicar e apresentar os resultados obtidos por meio de metodologias específicas para conduzir cada objetivo proposto na pesquisa de forma eficiente.

3. METODOLOGIA

A metodologia tem como objetivo definir quais os procedimentos metodológicos podem ser envolvidos na pesquisa, orientando assim nas investigações.

Lakatos e Marconi (2001), define metodologia como um conjunto de atividades sistemáticas e racionais nascendo da concepção sobre o que pode ser realizado a partir da tomada de decisão, permitindo assim alcançar objetivos e detectar possíveis equívocos.

A metodologia da pesquisa, tem como objetivo identificar o índice de *burnout* e

nos funcionários do setor de produção de uma empresa de metalurgia.

No que se refere a abordagem da pesquisa tem como caráter descritiva, visando descrever os fatos, analisar os dados coletados e identificar as características de um grupo. As pesquisas descritivas tem como finalidade principal a descrição das características de determinada população, fenômeno ou o estabelecimento de relação entre variáveis, Gil (1999).

Segundo Selltiz (1965), a pesquisa descritiva busca descrever um fenômeno ou situação em detalhe, especialmente o que está ocorrendo, permitindo abranger com exatidão as características de um indivíduo, uma situação, ou um grupo, desvendando assim a relação entre os eventos .

A pesquisa é de natureza quantitativa, usar nas pesquisas científicas tal combinação pode ser muito importante para compreender e analisar os fatos.

De acordo com Knechtel (2014), interpreta as informações quantitativas por meio de símbolos numéricos, e os dados qualitativos mediante a observação a interação participativa e a interpretação dos discursos dos sujeitos. Gatti (2004) aponta que as pesquisas quali-quantitativas, são complementares e oportunizam compreender melhor os fenômenos investigados.

Foi escolhido também, como forma de coletar dados, um levantamento em campo. A busca também originou de dados já existentes em livros, artigos entre outros.

A análise de dados é uma das fases mais importantes da pesquisa, pois a partir dela que serão apresentados os resultados e a conclusão da pesquisa, conclusão essa que poderá ser final ou parcial, deixando margem para pesquisas posteriores (MARCONI e LAKATOS, 1996).

Quanto ao instrumento de coleta foi utilizado o questionário MBI (MASLACH BURNOUT INVENTORY), instrumento utilizado para mensurar o burnout em praticamente qualquer contexto ocupacional.

Schaufeli e Greenglas (2001), define o burnout como uma crise em sua relação com o trabalho. Maslach (2003), define o burnout como uma resposta prolongada a estressores crônicos, emocionais e interpessoais no trabalho, formado por três dimensões, exaustão emocional, cinismo e senso de ineficácia, envolvendo a tensão crônica que resulta de uma incongruência, do desajuste entre o trabalhador e o trabalho.

De acordo com o Wagner (2004), a síndrome de burnout é um sentimento de

perda de motivação e compromisso em função ao trabalho.

Considerando as múltiplas finalidades dos grupos focais, um dos passos mais importantes é estabelecer o propósito da sessão (BARBOUR; KITZINGER, 1999).

A pesquisa foi conduzida por meio pesquisa teórica para entender sobre o que é a síndrome de burnout, assim como aplicação de e questionário para realizar análise de sintomas e posteriormente utilizar a pesquisa quantitativa para consolidar os dados da pesquisa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O estudo foi realizado no setor de produção de uma metalúrgica multinacional, onde o setor conta com 100 colaboradores, e destes 48 participaram da pesquisa, sendo 2 aparelhistas, 4 líderes de equipe, 26 operadores 3, 10 operadores 2 e 6 operadores 1.

Em sua fase de coletas de dados foi usado como instrumento de pesquisa o questionário MBI (*Malach Burnout Inventory*), onde avalia Burnout com base em três critérios: exaustão ou total falta de energia, sentimento de cinismo ou negatividade em relação a um trabalho, eficácia ou sucesso no trabalho reduzido.

O MBI foi incluído em um instrumento mais amplo, composto de cinco áreas referentes a dados demográficos, profissionais, características de cargo e satisfação laboral e Síndrome de *burnout* (MBI) de Maslach e Jackson (1986). No questionário foram aplicadas 20 perguntas, onde enlevamos as 5 mais importantes, sendo assim, resolvemos apresentar as perguntas abaixo para compreender de certa forma como anda a saúde mental do trabalhador em relação a síndrome de burnout.

Abaixo se apresenta um um quadro com as perguntas abordadas na pesquisa aplicada aos 48 colaboradores da empresa:

Quadro 2 – Pesquisa aplicada

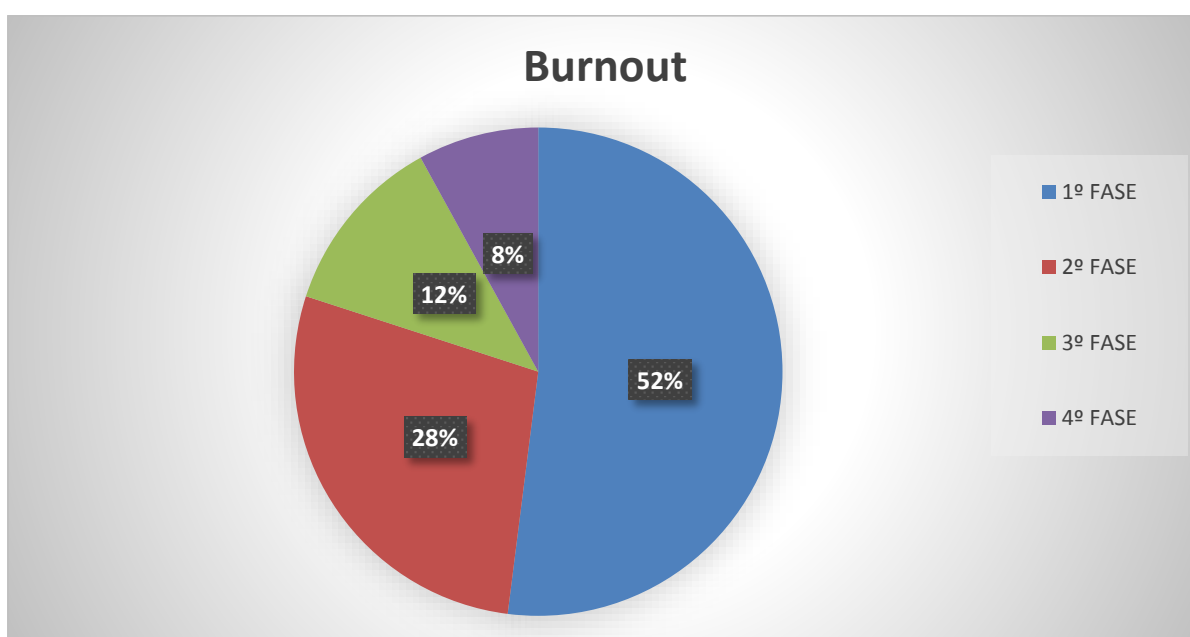
Características psicofísicas em relação ao trabalho	
01	Sinto-me esgotado(a) emocionalmente em relação ao meu trabalho.
02	Sinto-me excessivamente exausto ao final da minha jornada de trabalho.

03	Levanto-me cansado(a) e sem disposição para realizar o meu trabalho.
04	Sinto-me com pouca vitalidade, desanimado(a)
05	Sinto-me sem forças para conseguir algum resultado significativo.

Quadro 2 –Perguntas aplicadas no questionário aplicado na pesquisa de campo.

Através das respostas apresentadas por meio do questionário físico foi realizada uma análise de dados que segundo MARCONI e LAKATOS (1996), é de grande importância para o obter os resultados significativos para o projeto, sendo assim, foi possível comparar as respostas de acordo com os sintomas que a síndrome de burnout apresenta e foi elaborado um gráfico para apresentar os resultados significativos de 48 colaboradores.

Gráfico 1: Fases do Burnout



Fonte: Escala de Avaliação de acordo com Chafic Jbeili (1993), inspirado no Maslach BURNOUT.

Com base no levantamento dos dados da nossa pesquisa de campo pode-se perceber que a 1ª fase: “Possibilidade de desenvolver Burnout” foi obtida por cerca de 52% dos colaboradores, já a 2ª Fase: “Fase inicial da Burnout”, foi respondida por 28% dos colaboradores, com isso a 3ª Fase: “A Burnout começa a se instalar” atingiu 12%,

em seguida da 4ª Fase: “Pode estar em uma fase considerável da Burnout” onde nota-se consideravelmente que 8% dos colaboradores já se encontram com síndrome, um dado significadamente preocupante e que interfere diretamente na vida pessoal do trabalhador assim como no seu rendimento na empresa.

Em estudos com amostras representativas da população geral ativa, a taxa de burnout variou entre 5% e 7% (KALIMO, 2000; HALLSTEN, 2005). A maior parte dos trabalhos publicados utiliza a definição de burnout proposta por Maslach (1993), que consiste na tríade Exaustão, Despersonalização/Cinismo e baixa Realização Pessoal/Ineficácia.

De acordo com autores como Bontempo (1999) e Benevides-Pereira (2002), a síndrome de burnout apresenta três aspectos básicos: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal e profissional, caracterizando por total esgotamento da energia física e mental, surge quando o profissional tem um demasiado envolvimento emocional com o trabalho, é sobrecarregado de tarefas e sente-se pressionado. O indivíduo, nessa situação, tem o sentimento de que está no limite das suas possibilidades e se imagina incapaz de recuperação. Torna-se intolerante, irritável, nada generoso, insensível, de comportamento rígido. Isola-se dos colegas e clientes e mantém-se imparcial. E por fim, a falta de realização pessoal é a tendência para o trabalhador se avaliar negativamente, existindo um sentimento de incompetência e insatisfação com o seu trabalho (LEITER & MASLACH, 2017)

Pode-se perceber que nessa empresa os dados colhidos foram considerados preocupantes, e de acordo com Cardoso 1999, a atividade profissional e a concretização das mesmas é um dos fatores que constituem a qualidade de vida. Esta é proporcionada pela satisfação de condições objetivas tais como renda, emprego, objetos possuídos e qualidade de habitação, de condições subjetivas como segurança, privacidade e afeto. Pensando por esse lado, talvez esteja na hora do setor de recursos humanos tomarem medidas para avaliar a saúde mental dos seus colaboradores.

5 CONCLUSÕES E PROPOSTAS

A partir da pesquisa realizada na metalúrgica X, pode-se avaliar na questão que envolve a síndrome de burnout (S.B.), como principal questão problema, foi levantado qual o índice da S.B nos funcionários.

Verificou-se também através das pesquisas e referências bibliográficas que é

possível que naquela empresa existe indícios da fase inicial da síndrome de burnout, não formal, pois não foi possível identificar atestados médicos ou algum documento da área da medicina que atestasse de fato a S.B, como mostra o questionário MBI onde são pontuados de 41 a 60 como fase inicial da síndrome, pode-se observar também em sua maioria a possibilidade de se desenvolver o burnout pontuados no questionário de 21 a 40, mas todas as características que envolve estresse, irritabilidade, impaciência, fadiga constante foram observados, então pode-se deprender que mesmo que a pesquisa concreta não tenha aclarado a questão que envolve a síndrome de burnout, tomado com base nos traços e características identificados de acordo com autores e autoras pesquisados que constam no referencial teórico deste estudo de caso pode-se afirmar que na metalúrgica X, de uma forma subjetiva percebeu que alguns colaboradores são portadores da S.B.

Destacam-se as dificuldades e limitações encontradas neste estudo, quanto a uma certa limitação na literatura, foi percebido também a falta de um profissional que dominasse a temática em questão dentro da organização.

Desta forma sugere-se que outros pesquisadores em trabalhos futuros avaliem outras metalúrgicas ou até mesmo avancem para outros segmentos, como siderúrgicas, mineradoras para que se perceba se nessas empresas são observados casos de burnout, e como essas organizações tratam seus colaboradores que são diagnosticados com a síndrome de burnout.

Diante dos dados analisados pode-se perceber que a síndrome de Burnout ainda não muito conhecida para alguns já se encontra instalada em algumas empresas não sendo diagnosticada previamente tanto pelo colaborador assim como pela empresa para tratamento adequado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOU, R.S.; KITZINGER, J. Desenvolvendo pesquisa de grupo focal Londres: Sage, 1999.

BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. O Estado da Arte do Burnout no Brasil. Revista Eletrônica InterAção Psy. Ano 1, nº 1, Curitiba.

BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do

trabalhador, 4.ed. Casa do Psicólogo. São Paulo, 2010.

CARDOSO, W. L. C. D. (1999). Qualidade de vida e trabalho: Uma articulação possível. Em L. A. M. Guimarães & S. Grubits (Orgs.), Saúde Mental e Trabalho (pp. 89-116). São Paulo: Casa do Psicólogo.

CARLOTTO, Mary Sandra. (2006) A Síndrome de Burnout e o trabalho docente. Psicologia em estudo. vol.7 no.1 Maringá Jan./Jun.

CARLOTTO, Mary Sandra; PALAZZO, Lílian dos Santos. (2006) Síndrome de Burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. Caderno de Saúde Pública. vol.22, no. 5, Rio de Janeiro May.

CASTIEL, L. D. O stress na pesquisa biomédica e epidemiológica: as limitações do modelo de risco no estudo do processo saude-doença. Campinas Papirus, 1994

CASTRO, Fernando Gastal de; ZANELLI, José Carlos. (2007) Síndrome de Burnout e projeto e ser. Caderno de psicologia social do trabalho. v.10, n.2, São Paulo, dez.

COOPER, C. **Organização do stress.** a review and a critique of theory. London: Sage, 2001.

DENNIS, S. Pratical solutions for teacher stress. **Theory into Practice**, v . 22, n. 1, p. 33-44, 1983

FERENHOF, I. A.; FERENHOF, E. A. (2002) Burnout em professores. Eccos – revista científica. v.4, nº 1, São Paulo.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho:** guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997

GATTI, B. A. Estudos quantitativos em educação. **Educação e pesquisa**, São Paulo, SP, v. 30, n.1, 30, jan, 2004.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
 SELTZ, C.; WRIGHTSMAN, L.S.; COOK, S.W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo; Herder, 1965.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa. (2003) Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. Psicologia e sociedade. vol. 15 nº 1, Belo Horizonte jan/jun.

KALIMO, R. The challenge of changing work and stress for human resources. The case of Finland. Journal of Tokyo Medical University, v. 58, n. 3, p. 349- 356, 2000

KITZINGER, J. Grupos Focais com usuários e prestadores de cuidados de saúde . In: POPE, C.; MAYS, N. (Org). Investigação qualitativa em cuidados de saúde. 2. ed. Londres: BMJ Books, 2000

KNECHTEL, M. R. **Metodologia da pesquisa em educação**: uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba, PR: Intersaberes, 2014

LAKATOS; Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 6. ed. Rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMA, Flávia Dutra; BUUNK, Abraham Pieter; ARAÚJO, Maria Bernadete Jeha; CHAVES, Johsie Gomide Magalhães; MUNIZ, Denise Lara Oliveira; QUEIROZ, Luana Benedetti de. (2007) Síndrome de Burnout em residentes da Universidade Federal de Uberlândia. Revista brasileira de educação médica. vol.31 no.2, Rio de Janeiro May/Aug.

MARCONI, M.A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados. 3. ed. São Paulo: Atlas 1996.

MASLACH, C. & Schaufeli, W. B. The future of Burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 253-259). New York: Taylor & Francis.1993.

Maslach C. Burnout: a multidimensional perspective. In: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T. Professional burnout: Recent developments in theory and research. New York: Routledge; 2017.

MASLACH,C. **Direções atuais na ciência psicológica**, v. 12, n. 5 p. 189-192, Out. 2003.

MORALES, L. S.; MURILLO, L. F.H. Síndrome de burnout. Medicina Legal de costa Rica – Edição Virtual, v, 32, n. 1, 2015.

PEIRÓ, J. M. **Desencadeantes do estress laboral**. Madrid: Eudema, 1992b.

ROCHA, Anna Carolina Florêncio da. (2005) O estresse no ambiente de trabalho. Monografia, Universidade Veiga de Almeida-Rio de Janeiro. SANTINI, Joarez. (2004) Síndrome do esgotamento profissional. Movimento. v. 10, n. 1, Porto Alegre, janeiro/abril.

SCHAUFELI, W.B.; GREEGLASS, E. R. **Psicologia e saúde**, v.16, n.5 p.501-510, 2001.

SELYE, H. **Stress, a tensão da vida**. São Paulo: Instituição Brasileira de difusão cultural, 1956.

SILVA, M,; MARCHI, R. de. Qualidade de vida e promoção da saúde. **Saúde e qualidade de vida no tranalho**. Cap. 2, p. 25-30

WAGNER, Dione Pereira. (2004) **Síndrome de Burnout**: um estudo de caso junto ao educadores (Professores e Educadores Assistentes) em escolas de educação infantil. Monografia, Universidades Federal do Rio Grande do Sul.

YIN, R.K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.