

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL**  
***CAMPUS CERRO LARGO***  
**GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**CAROLINE MARIELI CIUDROWSKI**

**A SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES: O CASO DE UMA  
EMPRESA VAREJISTA DE GUARANI DAS MISSÕES-RS**

**CERRO LARGO**

**2021**

**CAROLINE MARIELI CIUDROWSKI**

**A SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES: O CASO DE UMA  
EMPRESA VAREJISTA DE GUARANI DAS MISSÕES-RS**

Trabalho de Curso apresentado ao Curso de Administração – Bacharelado, da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, *Campus* Cerro Largo, como requisito parcial para aprovação no componente curricular de Trabalho de Curso.

**Orientador: Prof. Dr. Carlos Eduardo Ruschel Anes**

**CERRO LARGO**

**2021**

## Bibliotecas da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS

Ciudrowski, Caroline Marieli

A SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES: O CASO DE UMA EMPRESA VAREJISTA DE GUARANI DAS MISSÕES-RS / Caroline Marieli Ciudrowski. -- 2021.

69 f.:il.

Orientador: professor, doutor Carlos Eduardo Ruschel Anes

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de Bacharelado em Administração, Cerro Largo, RS, 2021.

1. Origem da Síndrome de Burnout. Síndrome de Burnout: Diagnósticos e Tratamentos. Sinais da presença do transtorno. A Síndrome de Burnout: um olhar conceitual. Estudos relacionados com a Síndrome de Burnout.. I. Anes, Carlos Eduardo Ruschel, orient. II. Universidade Federal da Fronteira Sul. III.Título.

Elaborada pelo sistema de Geração Automática de Ficha de Identificação da Obra pela UFFS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

**CAROLINE MARIELI CIUDROWSKI**

**A SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES: O CASO DE UMA  
EMPRESA VAREJISTA DE GUARANI DAS MISSÕES-RS**

Trabalho de Curso apresentado ao Curso de Administração – Bacharelado, da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, *Campus Cerro Largo*, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Este trabalho de curso foi defendido e aprovado pela banca em:  
27/09/2021.

BANCA EXAMINADORA:

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Carlos Eduardo Ruschel Anes – UFFS  
Orientador

\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Louise de Lira Roedel Botelho - UFFS

\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Denise Medianeira Mariotti Fernandes – UFFS

Nota: Em função da Pandemia do Coronavírus e as medidas de afastamento tomadas pela UFFS, esta Folha de Aprovação foi assinada pelo Presidente da Banca, como representante dos demais membros.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem Ele eu não estaria e nem chegaria até aqui. A minha mãe Maria Dallek Ciudrowski por todo apoio e amparo, a minha família e aos meus amigos por toda confiança e ajuda.

Também agradeço a todos professores do curso, por todo conhecimento que foi repassado a mim, fazendo parte fundamental da minha graduação, e principalmente ao meu orientador, Dr Carlos Eduardo Ruschel Anes por toda ajuda e orientação durante todo o processo de realização do trabalho.

A todos colegas e amigos que conquistei e conheci nesse período acadêmico, pela parceria e bons momentos. Agradeço aos amigos mais próximos por sempre estarem dispostos a ajudar e por proporcionarem a mim tanto suporte.

A organização varejista de Guarani das Missões – RS, por ceder espaço para a realização da pesquisa, obrigada pela disponibilidade e carisma de todos os colaboradores e respondentes. E a todos que de alguma forma ou outra fizeram parte do meu processo de formação, muitíssimo obrigado.

## RESUMO

A Síndrome de Burnout, considerada por muitos como a “doença” do século, vem acometendo muitos trabalhadores e levando-os ao estado clínico de esgotamento e ocasionando vastas disfunções. O presente estudo teve por objetivo compreender como a Síndrome de Burnout pode se manifestar no comportamento do quadro funcional de uma empresa varejista, localizada no município de Guarani das Missões-RS. A partir deste objetivo, foram desenvolvidos objetivos específicos divididos em 3 dimensões da Síndrome de Burnout, propostas por Maslach e Jackson: Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Profissional. Realizou-se uma pesquisa de cunho descritivo, com abordagem qualitativa, sendo este um estudo de caso. Para atender os objetivos propostos, foi utilizado o questionário Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado de Maslach e Jackson, este foi estruturado contendo 16 questionamentos. Ainda, foi realizado o método de observação durante o período laboral dos 21 colaboradores da empresa varejista de Guarani das Missões - RS. Levando em consideração que foi utilizada a escala likert de 1 a 5, partindo de discordo totalmente até concordo totalmente, e feita a média aritmética. Os resultados encontrados por meio dessa pesquisa, no geral, correspondem a uma média de 1,85 para a Exaustão, 1,75 para a Despersonalização e 4,45 para o Desempenho Profissional. Onde, foi notado impacto de indícios psicológicos negativos por parte dos colaboradores. É importante ressaltar a significância de que alguns funcionários apresentaram certos sintomas referentes a Síndrome, como estresse, frustração e tensão, contudo a maioria encontra-se realizada profissionalmente. Foi observado alguns fatos como: cansaço por alguns funcionários e rigidez, mas no geral apresentaram bom desempenho e atendimento. Como sugestão aponta-se a necessidade de contimento dessas manifestações negativas, a instituição pode proporcionar atendimento com profissionais da área de psicologia, sejam em palestras ou reuniões, assim como promover um ambiente laboral agradável a todos.

**Palavras-chave:** Síndrome de Burnout. Comportamento organizacional. Colaboradores.

## ABSTRACT

Burnout Syndrome, considered by many as the “disease” of the century, has been affecting many workers and taking them to a clinical state of exhaustion and causing vast dysfunctions. This study aimed to understand how the Burnout Syndrome can manifest itself in the behavior of the staff of a retail company, located in the city of Guarani das Missões-RS. From this objective, specific objectives were developed divided into 3 dimensions of the Burnout Syndrome, proposed by Maslach and Jackson: Emotional Exhaustion, Depersonalization and Professional Fulfillment. A descriptive research was carried out, with a qualitative approach, being this a case study. To meet the proposed objectives, the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire was used, adapted from Maslach and Jackson, which was structured with 16 questions. Still, the method of observation was carried out during the working period of 21 employees of the retail company in Guarani das Missões - RS. Taking into account that the Likert scale from 1 to 5 was used, starting from totally disagree to totally agree, and the arithmetic mean was taken. The results found through this research, in general, correspond to an average of 1.85 for Exhaustion, 1.75 for Depersonalization and 4.45 for Professional Performance. Where, it was noted the impact of negative psychological signs on the part of employees. It is important to emphasize the significance that some employees had certain symptoms related to the Syndrome, such as stress, frustration and tension, however most of them are professionally performed. Some facts were observed, such as: tiredness by some employees and rigidity, but in general they presented good performance and service. As a suggestion, the need to contain these negative manifestations is pointed out, the institution can provide assistance with professionals in the field of psychology, either in lectures or meetings, as well as promoting a pleasant working environment for everyone.

**Keywords:** Burnout Syndrome. Organizational behavior. Contributors.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Exaustão no trabalho.....	34
Gráfico 2 – Esgotamento no trabalhado.....	35
Gráfico 3 – Pressão no trabalho.....	36
Gráfico 4 – Cansaço ao trabalhar com pessoas.....	37
Gráfico 5 – Frustração no trabalho.....	38
Gráfico 6 – Tensão ao trabalhar diariamente.....	39
Gráfico 7 – Estresse por trabalhar diretamente com pessoas.....	40
Gráfico 8 – Falta de disposição.....	41
Gráfico 9 – Cansaço ao final do dia de trabalho.....	42
Gráfico 10 – Estresse ao atender pessoas.....	43
Gráfico 11 – Necessidade de muito esforço para concluir o trabalho.....	44
Gráfico 12 – Perda de amor pelo trabalho.....	45
Gráfico 13 – Realização profissional.....	46
Gráfico 14 – Entusiasmo na realização das atividades.....	47
Gráfico 15 - Sentir-se feliz em trabalhar.....	48
Gráfico 16 – Confiança e eficácia.....	49
Gráfico 17 – Gatilhos referente a Exaustão Emocional.....	50
Gráfico 18 – Sintomas referente a Despersonalização.....	51
Gráfico 19 – Desempenho no trabalho.....	52
Gráfico 20 – Nível dos colaboradores em relação a todas as questões e divisões.....	53

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
1.1	TEMA DE PESQUISA .....	10
1.2	PROBLEMA DE PESQUISA .....	10
1.3	OBJETIVOS.....	10
<b>1.3.1</b>	<b>Objetivo geral.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3.2</b>	<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>11</b>
1.4	JUSTIFICATIVA .....	11
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>14</b>
2.1	ORIGEM DA SÍNDROME DE BURNOUT.....	14
2.2	SÍNDROME DE BURNOUT: DIAGNÓSTICOS E TRATAMENTOS .....	16
2.3	SINAIS DA PRESENÇA DO TRANSTORNO.....	19
2.4	A SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES: UM OLHAR CONCEITUAL .....	22
2.5	ESTUDOS RELACIONADOS COM A SÍNDROME DE BURNOUT.....	25
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>27</b>
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	27
3.2	UNIVERSO E POPULAÇÃO .....	28
3.3	PLANO E TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS .....	28
3.4	PLANO E INSTRUMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS .....	30
3.5	QUESTÕES ÉTICAS DA PESQUISA .....	32
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
4.1	EXAUSTÃO EMOCIONAL .....	33
4.2	DESPERSONALIZAÇÃO.....	42
4.3	DESEMPENHO NO TRABALHO.....	46
4.4	RELAÇÃO ENTRE A EXAUSTÃO, DESPERSONALIZAÇÃO E DESEMPENHO DAS PESSOAS NA EMPRESA VAREJISTA. ....	49
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>55</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>57</b>
	<b>APÊNDICE A - TCLE.....</b>	<b>63</b>
	<b>APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>66</b>
	<b>APÊNDICE C – TÓPICOS DE OBSERVAÇÃO.....</b>	<b>68</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa foi desenvolvida a partir de bases teóricas sobre a Síndrome de Burnout, com um grupo de trabalhadores de uma empresa do ramo varejista, localizada no município de Guarani das Missões/RS. Sendo assim, esse estudo trouxe derivadas informações referente ao assunto, visando identificar os sintomas da síndrome.

Com o passar dos anos, assuntos relacionados a saúde mental ganharam espaço dentre pesquisas, dentro da sociedade e principalmente dentro das organizações. Segundo Chiavenato (2008), isso se deve ao agravamento de ocorrências relacionadas a saúde mental dos trabalhadores, como também ao fato de que o mundo está em constante evolução mudando cada vez mais rápido, e cada vez com mais intensidade.

Para Pocinho e Parestrelo (2011, p. 515), “o estudo do Burnout ou desgaste profissional teve início com os artigos de Freudenberger, em 1974”. Podendo ser confundida com a depressão, esta síndrome se difere como sendo voltada para o trabalho, onde o indivíduo sente fúria por não saber lidar com o estresse profissional, e a depressão engloba todas as áreas da vida e o indivíduo sente-se culpado por isso (POCINHO e PERESTRELO, 2011).

No correr dos dias as pessoas são expostas a diversos estados emocionais, sejam eles de alegria, ou de tensão. Oriundo do acúmulo e a monotonia de sentimentos negativos, temos o Burnout, definido por Maslach e Jackson (1981) “como uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto e excessivo com outros seres humanos, particularmente quando estes estão preocupados ou com problemas” (apud CODO E MENEZES, 2000, p. 29).

“Burnout é uma síndrome através da qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas já não o importam mais e qualquer esforço parece-lhe ser inútil” (Schaufeli et al. (1994), apud CODO E MENEZES, 2000, p. 29). O indivíduo após alto nível de tensão emocional decorrente do seu trabalho, acaba sendo tomado pelo esgotamento mental, limitando-o a ter pensamentos positivos. Como ainda citado por Codo e Menezes (2000), Burnout derivado do inglês, cuja tradução seja algo como “perder a energia” ou “queimar para fora”, sendo uma saturação persistente que o incendeia de pensamentos negativos, até a perda de energia.

Como destacado por Pontes (2015), a síndrome de Burnout ou Síndrome do esgotamento profissional faz parte de um dos danos trabalhistas de caráter psicossocial com grande relevância dentro sociedade atual. Ainda tem sido qualificada por pesquisadores como “a praga do século XXI” (PONTES, 2015). Este, que será o assunto tratado neste trabalho, está diretamente ligado a fatores emocionais e a exaustão psicológica, como dito por Chiavenato

(2008), é importante ressaltar que o bem-estar e bons retornos ao colaborador são necessários tanto para o trabalhador quanto para a organização em que o mesmo presta serviço, já que cada contribuinte está disposto a continuar investindo o seu tempo e serviço desde que tenha retornos dos seus investimentos e estes sejam satisfatórios.

Segundo Chiavenato (2008, p.11), “as pessoas podem aumentar ou reduzir as forças e fraquezas de uma organização, dependendo da maneira como elas são tratadas”. As instituições necessitam de total desempenho de seus funcionários para poderem obter maior rendimento, em contrapartida, seus funcionários precisam além de um bom ambiente de trabalho, todo amparo da empresa atuante. Na interpretação de Chiavenato (2008, p.11), “[...] elas podem ser a fonte de sucesso como podem ser a fonte de problemas. É melhor tratá-las como fonte de sucesso”.

Dessa forma, o estudo sobre a síndrome de Burnout nas organizações oportuniza o aprofundamento de conhecimentos sobre os motivos e as prováveis consequências deste distúrbio, além do conhecimento do impacto deste, na vida dos trabalhadores/pessoas que atuam, diariamente, em diferentes atividades profissionais.

## 1.1 TEMA DE PESQUISA

Em consideração a contextualização da seção anterior, o estudo em questão tem como tema de pesquisa a Síndrome de Burnout nas organizações. Como delimitação do tema esta proposta direciona-se para a Síndrome de Burnout em uma empresa varejista do município de Guarani das Missões-RS.

## 1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Com base no contexto introdutório e no tema de pesquisa apresentados, a problemática deste trabalho pode ser sintetizada por meio do seguinte questionamento: Como a Síndrome de Burnout pode se manifestar no comportamento do quadro funcional de uma empresa varejista, localizada no município de Guarani das Missões-RS?

## 1.3 OBJETIVOS

Os objetivos deste estudo procuram atender a temática e responder à questão problema de pesquisa. Nesse sentido, são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos.

### 1.3.1 Objetivo geral

Compreender como a Síndrome de Burnout pode se manifestar no comportamento do quadro funcional de uma empresa varejista, localizada no município de Guarani das Missões-RS.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar principais gatilhos (estímulos) a exaustão emocional do quadro funcional;
- Verificar elementos que possam indicar despersonalização dos colaboradores da empresa varejista;
- Apontar possíveis efeitos da Síndrome no desempenho dos colaboradores na loja pesquisada.

## 1.4 JUSTIFICATIVA

Quanto maiores forem as pesquisas e buscas por informações sobre dado assunto, maiores serão as oportunidades de diagnóstico e tratamento do indivíduo, como também, maior é o entendimento da organização sobre o assunto, sendo viável assim, evitar problemas posteriores. Visto que “a síndrome de Burnout surge como mais um problema psicossocial que afeta muitos profissionais em diversas áreas laborais” (SOUZA e MARIA, 2016, p. 9).

É vital a organização estar apta, acompanhar o colaborador e identificar quaisquer complicações. Sendo útil nesses casos que a mesma tenha conhecimento sobre a síndrome, para poder minimizar os sintomas, até que o indivíduo possa ser tratado. Portanto, como observado por Silva e Salles (2016), podendo ser de procedência emocional, esta síndrome por conseguinte, através do estresse pode vir, de modo direto, atingir a saúde física.

“O termo estresse é um conjunto de reações psicológicas ou fisiológicas que alteram o organismo” (SIVA e SALLES, 2016 p. 236). Entretanto, é necessário se voltar para os aspectos individuais, como cada um se comporta as pressões rotineiras, como também fatores culturais, sociais e ademais em que o indivíduo esteja sujeito, ressalta Souza *et al* (2009).

Como abordado por Souza *et al* (2009), a Síndrome de Burnout pode se desenvolver independente do ambiente, região, país ou cultura, impedindo que o colaborador tenha ânimo, perca o interesse, e gradativamente vá perdendo a satisfação referente ao trabalho.

De acordo com Codo e Menezes (2000), os mesmos afirmam a partir de pesquisas que o Burnout ocorre em trabalhadores que são bastante motivados, e conseqüentemente tem reação á isso trabalhando ainda mais, provocando um desmoronamento em seu psicológico e corpo. Portanto, muitas vezes o fato de querer impressionar o gestor ou de querer encontrar maior excelência profissional, contribui para que isso se agrave, e quando não cuidado o quadro segue se agravando gradualmente.

Este estado de colapso em que o colaborador se encontra afeta diretamente sua saúde mental, impactando do mesmo modo a organização em que atua, podendo gerar certo desfalque, já que, conforme Souza e Maria (2016), quando a realização profissional diminui, ocorre um afetamento negativo nas habilidades interpessoais quanto à prática profissional, influenciando na forma de atendimento com os clientes, bem como a organização do espaço laboral.

Como mencionado por Chiavenato (2008), as pessoas constituem uma parte fundamental da organização, principalmente referente ao se tratar da área operacional. Por causa disso a tamanha necessidade de as organizações estarem atentas e conscientes quando o assunto são seus funcionários. É importante que estes estejam saudáveis para a realização de suas tarefas. Dentro de vários motivos pelos quais é importante estar atento aos sintomas desse transtorno, vale ressaltar que o cuidado com seus funcionários pode se tornar um diferencial para a instituição, já que como interpretado por Chiavenato (2008), as organizações com o passar do tempo estão expandindo sua visão e ações estratégicas.

Com o tempo, problemas como a frustração emocional tendem a evoluir para sintomas psicossomáticos, como a insônia, úlcera, dores de cabeça e hipertensão, além de outros como o abuso de álcool ou determinada substância química, e ainda, conflitos familiares como também sociais (CODO e MENEZES, 2000, p. 31).

Dentro deste contexto, Demeneck e Kurowski, (2011) apontam ser imprescindível que a organização esteja aparte destes problemas e ofereça apoio, e principalmente que previna, evitando que chegue ao extremo. O ideal é o tratamento de modo que não aja agravamentos, já que caso se expanda, pode levar a desenvoltura de outras doenças. Quando não há um acompanhamento adequado, o colaborador chega ao seu limite, sem ter mais prazer em desenvolver suas tarefas e acabe desistindo do seu trabalho.

É pertinente ressaltar que um colaborador desmotivado afeta negativamente tanto o financeiro quanto o ambiente organizacional. Portanto, é importante que a empresa principalmente, esteja atenta a saúde mental de seus funcionários, além de ser perspicaz que a instituição tenha conhecimento sobre o assunto (SANDES e SILVA, 2018).

Na cidade de Guarani das Missões, local de realização da pesquisa, cuja qual possui

duas empresas varejistas com serviços semelhantes, numa localidade onde a população estimada seja de 7.463 habitantes (IBGE, 2020), torna-se um fator interessante de pesquisa, já que relativamente são poucos habitantes, fazendo com que haja maior concorrência entre ambos, e sendo imprescindível um diferencial que o faça sobressair. Necessário inclusive, que tenham cuidado quando o assunto for a Síndrome de Burnout, de modo que caso tratado de forma grosseira o cliente pode passar a ser da concorrência. Além de ser importante para a parte de contratação, por ser cidade pequena pode ser mais difícil contratar.

Este assunto é importante também para a pesquisadora, de forma a proporcionar um maior entendimento sobre a síndrome, e maior conhecimento do contexto, a fim de que a mesma possa gerir com mais sensatez uma organização futuramente, assim, conseqüentemente tendo amparo para o gerenciamento de pessoas. Além de que, a pesquisadora reconhece os danos laborais em relação a saúde causados por transtornos psicológicos, sendo útil para que a mesma não venha a desenvolver a síndrome. Podendo ser também de relevância ao gerente da organização onde foi aplicada a pesquisa, de modo que poderá ajudar a entender e analisar possíveis problemas no comportamento dos seus colaboradores.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo é apresentada a fundamentação teórica da proposta de pesquisa. Com base nas interpretações de diferentes autores e trabalhos científicos o presente capítulo procura sustentar teoricamente a temática, o problema, e os objetivos do estudo, já apresentados no capítulo 1.

A estrutura desta revisão de literatura está organizada a partir da: Origem da Síndrome de Burnout; Sinais da Presença do Transtorno; A Síndrome de Burnout nas organizações: um olhar conceitual; e Estudos relacionados com a Síndrome de Burnout.

### 2.1 ORIGEM DA SÍNDROME DE BURNOUT

Esta Síndrome como qualquer outra é oriunda de algum elemento em especial, ou de algum fator específico. Compreendendo a síndrome como sendo um processo psicossocial, é possível entender também, que os sintomas podem se manifestar de formas diferentes dependendo do indivíduo, visto que este transtorno se evidencia conforme as características de cada pessoa e de acordo com cada ambiente (MOTA et al, 2017).

Segundo Millani e Valente (2008), Pinel<sup>1</sup> foi o pioneiro no que se refere a tratamento em pessoas que padeciam de algum sofrimento mental, foi por volta de 1786 que ele de fato tratou destes doentes, recorrendo a estudos e conhecimento. Devido a isso, os transtornos mentais passaram a ser diagnosticados, tendo por causa hereditária ou devido a tensões excessivas, rompendo a ideia de que era possessão demoníaca, como era vista na época. Muitas foram as doenças e transtornos psicológicos que, por meio desse marco histórico foram descobertos, diagnosticados e tratados, de modo que a nossa sociedade pudesse buscar uma vida saudável em todos os âmbitos.

---

<sup>1</sup> Motivado pelos conceitos do Iluminismo e da Revolução Francesa, Philippe Pinel (1745-1826) foi o primeiro no que se refere a tratamento de doentes mentais e um dos iniciadores da psiquiatria contemporânea. Formado em medicina pela Universidade de Tolouse (França), coordenou os hospitais de Bicêtre e Salpêtrière. Pinel excluiu tratamentos passados, como: sangrias, vômitos induzidos, purgações e ventosas, e as substituiu-as por tratamento adequado e respeitoso. Dentro deste contexto, ele ainda foi um dos primeiros a soltar os pacientes dos manicômios e das correntes, propiciando-lhes liberdade de momentos por si só terapêutica (D.O.E, 2003).

Entretanto, “o termo Burnout foi usado em 1974, pelo americano Freudenberger<sup>2</sup> e, em 1976 foi também utilizado por Maslach<sup>3</sup> para definir um excesso de carga emocional em profissionais da saúde” (NORO, 2004, p. 19). Termo este, segundo Freudenberger (2004, apud REIS, 2014, p. 7), cujo teve surgimento como uma metáfora, para expressar o sentimento de profissionais que trabalhavam diretamente com pacientes dependentes de substâncias químicas. Contudo, destacado por Câmara (2012), esta Síndrome foi definida há cerca de 40 anos, através de uma amostra de profissionais de saúde estudada por Herbert Freudenberger, que após análise constou alto nível de queixas referente ao esgotamento físico e mental entre esses profissionais.

Ainda, conforme Soares et al (2011), o termo Burnout passou a ter destaque a partir da década de 70, onde foi utilizado pelo psicanalista Freudenberger, para descrever um indivíduo estando frustrado ou com fadiga, provocado pelo modo de vida ou até mesmo relacionamentos, ou quaisquer outras atividades que não corresponderam às suas expectativas.

As pesquisas eram feitas através de estudos, onde na maioria dos casos as pessoas encontravam-se exaustas emocionalmente e nos seus limites, como, por exemplo:

No Rio Grande do Sul temos o trabalho de Lautert (1997), onde também realiza um trabalho com enfermeiros avaliando dois hospitais-escolas. Numa amostra de 341 profissionais, encontrou níveis elevados nas subescalas de Exaustão Emocional e níveis baixos nas subescalas da Despersonalização e de Incompetência Profissional (apud NORO, 2004, p. 24).

Sendo assim, como todo problema psicológico, é preciso que o indivíduo busque por apoio e tratamento, que ele aceite que está com problemas e se submeta a cumprir com o que lhe for imposto para que amenize os sintomas, considerando que hoje em dia é exposto vários métodos de apoio,

“[...] mas o tratamento destas questões em nível científico demorou. Apenas na década de 70 é que começaram a ser construídos modelos teóricos e instrumentos capazes de registrar e compreender este sentimento crônico de desânimo, de apatia, de despersonalização (CODO e MENEZES, 1999, p. 29).

Muitas vezes para que um assunto ganhe notória visão sobre si, exige tempo e muito estudo embasado. Apesar de ser um conceito relativamente novo (década de 70), em certo

<sup>2</sup> Herbert J. Freudenberger, um psicólogo que cunhou o termo "burnout" para os cansados e desgastados, morreu na segunda-feira em um hospital em Manhattan. Ele tinha 73 anos e morava em Mount Vernon, Nova Iorque. Passou por estresses por complicações familiares na infância, o que fez com que ele buscasse mais sobre o assunto (MARTIN, 1999). Definindo o Burnout como "a extinção da motivação ou incentivo, especialmente quando a devoção a uma causa ou relacionamento não produz os resultados desejados" (MARTIN, 1999, p. 63).

<sup>3</sup> Uma das primeiras psicólogas a investigar a Síndrome de Burnout foi a americana Christina Maslach. A especialista vem estudando o tema há mais de 40 anos. Presentemente, ela é uma das principais competentes no assunto. PhD pela Universidade de Stanford, Christina é professora da Universidade da Califórnia em Berkeley e ainda autora de determinados livros sobre Burnout (MINOZZO, 2017).

sentido, o estudo do Burnout tem a idade da Psicologia (CODO e MENEZES, 1999). Por muitas vezes, a saúde mental teve pouca relevância, mas, atualmente, “as pesquisas apresentam alta valorização nas diferenças individuais e nas variáveis cognitivas e motivacionais, que podem provocar alto grau de estresse” (SOUZA *et al*, 2009, p. 62).

Contudo, devido aos fatores de competição de mercado estarem cada vez mais prepotentes, as instituições acabam exigindo por muitas vezes, todo esforço e dedicação dos indivíduos, desde a contratação até a prestação de serviço, podendo resultar então, em problemas para ambos. Para Nascimento (2020), é necessário que o indivíduo trabalhe, já que, através disso será possível que o mesmo possa se desenvolver, e com isso contribuir para a construção da sua imagem, assim como também para ter objetivos de vida. Contudo, mudanças no meio exigem atualizações dos trabalhadores, muitas vezes fazendo com que se sintam pressionados, e isso repercute conseqüentemente na sua saúde mental e ainda física.

Entretanto, é fato que todos buscam por uma vida melhor, mas muitas vezes ultrapassam limites para isso, como citado por Wiltenburg e Klein (2009), apesar de muito se falar em qualidade de vida, o homem atual ainda se encontra mais preocupado com a quantidade de trabalho, sucesso, lucratividade, consumo e dinheiro, do que em obter um melhor padrão de bem-estar. Este pode ser um causador muitas vezes da síndrome de Burnout na organização.

Porém, conforme tratado por Soares *et al* (2011), ao entender que saúde não se limita apenas a ausência de doenças, mas como um fenômeno que envolve um bem-estar biopsicossocial, vale ressaltar que muitas pessoas vivem em condições desfavorecidas e que lhes faltam muitas vezes até mesmo cuidados básicos de saúde, podendo levar a óbito, então, um acompanhamento psicológico nessas situações pode ser mais difícil.

Após todos os estudos realizados até o momento, é possível que um profissional contando com todos os métodos e conhecimento disponível possa analisar e, diagnosticar o indivíduo caso esteja com a síndrome.

## 2.2 SÍNDROME DE BURNOUT: DIAGNÓSTICOS E TRATAMENTOS

Com o avanço dos estudos e amplitude das pesquisas sobre o assunto, foram desenvolvidas medidas e certos atributos para melhorar a forma de análise e o modo de desenvolvimento da síndrome sobre o indivíduo, com isso foram elaborados instrumentos e/ou técnicas para avaliação do transtorno assim como o possível tratamento.

O MBI (*Maslach Burnout Inventory*) foi o primeiro instrumento a ser criado visando avaliar a incidência da síndrome de Burnout. Ele foi elaborado por Christina Maslach e Susan Jackson em 1978, e hoje tem sido um instrumento amplamente utilizado nas diversas profissões para avaliar como os profissionais vivenciam seus trabalhos (LIMA *et al*, 2009, p. 3).

Como abordado por Carlotto (2002), na medida em que se entende sobre este fenômeno como um processo, onde existem fases e etapas, tem-se maior facilidade em discernir os principais indicadores de estresse. Faz-se possível então ter mais conhecimento sobre o assunto, e mais facilidade em identificar os sintomas, como também perceber ações que favoreçam a prevenção e apontamento ou barramento do Burnout.

Então, para diagnosticar quaisquer doenças, transtornos e afins é necessário considerar certos aspectos, e para cada problema certas medidas são aplicadas para que assim se tenha um resultado o mais preciso possível. Nesse sentido, Alves (2017, p. 16), interpreta que

para efetuar o diagnóstico da SB, são avaliadas as características individuais associadas às do ambiente e às do trabalho, proporcionando o aparecimento de fatores multidimensionais da síndrome: exaustão emocional, distanciamento afetivo (despersonalização) e baixa realização profissional.

Porém, Segundo Câmara (2012), diagnosticar esta síndrome muitas vezes pode não ser algo tão fácil, exige uma alta prestação de atendimento ao que o paciente retrata, segundo seu trabalho, sentimentos e como se sente em relação a si mesmo, onde o diagnóstico pode ser similar ou parecido com a depressão e ansiedade. Como destacado por Silva e Salles (2016), é normal que o desgaste físico e emocional seja confundido com outras disfunções como a mudança de humor, ansiedade, agressividade e tantos outros, por esse motivo é necessário conter um diagnóstico preciso e detalhado dos sintomas para ter maior precisão do resultado.

Outro fator que merece ser considerado, tendo imensa relevância ao se tratar de saúde, é que essa síndrome exige alta atenção, visto que pode se tornar tão prejudicial e lesivo ao trabalhador, que o mesmo não suporte e acabe cometendo suicídio (ARAÚJO, 2017). Assim, é imprescindível todo cuidado ao fazer o diagnóstico e indicar tratamentos.

Para a realização do diagnóstico com precisão, Ramirez (2020) afirma que a melhor maneira é fazendo com que o acometido pelo transtorno ao ir para o psicólogo, leve consigo uma pessoa próxima, para que assim sejam discutidos os sintomas, diagnosticando a dificuldade e proporcionando uma orientação mais adequada para o indivíduo. Durante a sessão, o profissional pode fazer uso do questionário de *Maslach Burnout Inventory* (MBI), que objetiva identificar, quantificar e definir o transtorno.

Contudo, é necessário além do apoio profissional, gradativamente ir entendendo e aprimorando medidas para solucionar o problema em questão, no caso, que possa contribuir para o controle da síndrome. Citado por Pêgo e Pêgo (2016), o conhecimento é uma forma de iniciar a busca de medidas que possam ser atribuídas visando minimizar os desgastes e possíveis implicações advindas desta síndrome.

Acompanhado do conhecimento, anteriormente citado, uma argumentação em grupo referente ao tema permitiria o reconhecimento de variáveis provocadas pelo quadro e a implementação de diagnósticos antecipadamente, propiciando a aplicabilidade de melhorias na área trabalhista de modo a evitar o desenvolvimento da doença (ALVES, 2017). Este simples debate pode restringir o transtorno através de manifestações de colaboradores ao expor suas insatisfações perante atitudes, tanto de colegas como de seus superiores, podendo haver então, o início de uma possível compreensão do fluxograma da organização funcional, proporcionando um aumento na empatia.

Como registrado por Campos (2008), esse transtorno atinge silenciosamente os indivíduos, os sintomas surgem gradualmente, caso não cuidados podem vir a progredir negativamente. Um mal-estar, um estresse devido ao dia corrido, excesso de trabalho, e muitas vezes as pessoas não se dão conta que estão adoecendo.

No entanto, após concluído o diagnóstico, há métodos e processos de modo a auxiliar o indivíduo na retomada de sua saúde mental e física. Como observado por Silva e Salles (2016), além de medicamentos, há tratamentos alternativos que seriam: meditação, hipnose, acupuntura e atividades físicas, estes são alguns métodos que podem auxiliar na diminuição do transtorno, já que são atividades que controlam a ansiedade, trazendo relaxamento para o corpo e mente. Ainda conforme Silva e Salles (2016), normalmente os indivíduos são medicados somente após o surgimento de sinais físicos, e quando isso ocorre, geralmente o sujeito já está em estágio avançado e torna-se mais difícil o tratamento.

Mesmo assim, como destacado por Bueno (2017), é possível procurar tratamento psicológico, e até psiquiátrico, o profissional irá prescrever as orientações necessárias em relação a cada paciente, considerando o nível de dificuldade de cada um. Então, Ramirez (2020), ressalta que para este transtorno, o tratamento deve ser dirigido e acompanhado por um psicólogo, e geralmente são necessárias sessões de terapias, que irão proporcionar maior controle diante de fatores que possam ser estressantes, além de muitos outros benefícios para a saúde mental.

Mas fica a parte de um profissional analisar a indicar o melhor a ser seguido, as orientações de embate à Síndrome de Burnout devem ser desenvolvidas conforme a carência

individual de cada atingido pela síndrome (MORENO *et al*, 2011). Ainda segundo Moreno *et al* (2011), é importante que o indivíduo pense mais em si próprio nesses momentos e cultive bons hábitos que possam aliviar a tensão contribuindo para o equilíbrio físico e mental.

Contudo, ainda há certas estratégias a serem usadas como apoio para a instituição, para que seja possível controlar a síndrome e trazer melhorias sobre a mesma. Assim sendo, aponta Pêgo e Pêgo (2016), uma das fundamentais técnicas para precaver a síndrome é dar ênfase ao incentivo dos valores humanos no ambiente laboral, fazendo dele um meio de saúde e satisfação.

Podem ainda, como ressaltam Pêgo e Pêgo (2016), ser atribuídas outras medidas, a fim de evitar que este transtorno afete os colaboradores, contanto que a organização favoreça a aplicação com a finalidade de prevenir o estresse crônico. Segundo Codo e Menezes (2000), os indivíduos ficam dependentes da instituição, para que a mesma promova melhores condições e acompanhamento necessário, apesar da importância que o salário e carreira tem na vida do trabalhador, outros fatores como condições de trabalho são indispensáveis.

Como destacado por Alves (2017), a instituição pode oferecer melhores condições de trabalho juntamente com melhorias no modelo de vida do trabalhador, a fim de que possa consequentemente prevenir a síndrome, sendo assim, a organização tem papel fundamental para o controle do Burnout. No entanto, na interpretação de Minozzo (2017), quando o ambiente de trabalho não está agradável para os colaboradores, e seja visível para todos, é necessário que aja uma união entre ambos e estes possam pensar em medidas de melhorias para esse problema, além de se ajudarem mutuamente. Contudo, como expressado por Ribeiro (2016), analisar o que o indivíduo faz em seus horários livres, se aproveita para cuidar da saúde mental e praticar atividades prazerosas ou apenas ignora sinais de cansaço e não descansa, é o que pode definir o progresso e até mesmo o surgimento da Síndrome.

É importante que o indivíduo perceba o quanto antes os sintomas e aceite que não está bem, além disso, é necessário que a organização em que o mesmo preste serviço, esteja aparte do problema, analisando e solucionando estas complicações, por fim, tomando as medidas necessárias para oferecer apoio ao indivíduo. Há ainda, certos sinais que a pessoa apresenta que podem colaborar na medida em que o mesmo esteja sendo diagnosticado por um profissional.

### 2.3 SINAIS DA PRESENÇA DO TRANSTORNO

O estresse, como um dos principais sintomas, pode ser definido segundo Melo *et al* (2019, p. 592), como um comportamento quando alguma coisa ou algum fato perturbe o

indivíduo. “Essa coisa ou fato é chamado pela literatura de estressor, agente, estímulo ou causador do stress, e o que caracteriza essa coisa ou fato é sua capacidade de turbar o equilíbrio do organismo”.

A Síndrome de Burnout é qualificada por três extensões, assim especificadas:

Exaustão Emocional (Se refere à sensação de esgotamento tanto físico como mental, ao sentimento de não dispor mais de energia para absolutamente nada. De haver chegado ao limite das possibilidades);

Despersonalização (não significa que o indivíduo deixou de ter sua personalidade, mas que esta sofreu ou vem sofrendo alterações, levando o profissional a um contato frio e impessoal com os usuários de seus serviços (alunos, pacientes, clientes, etc.), passando a denotar atitudes de cinismo e ironia em relação às pessoas e indiferença ao que pode vir a acontecer aos demais;

Realização Profissional (usuários de seus serviços (alunos, pacientes, clientes, etc.), passando a denotar atitudes de cinismo e ironia em relação às pessoas e indiferença ao que pode vir a acontecer aos demais. (BENEVIDES PEREIRA, 2004, p.35, *apud* REIS, 2014, p. 7).

Como apresentado no Kenoby (2020), o profissional quando acometido pelo transtorno, demonstra fundamentais fatores em relação a sinais provindos da Síndrome, podem ser destacados alguns como: antes o trabalhador era atento e esforçado, passa a mostrar indícios de irritabilidade, desânimo, dificuldade em se concentrar, entre outros. Nesse sentido, na interpretação de Kenoby (2020), existem dez sinais de manifestação da Síndrome de Burnout: [1] Pessimismo e crença de que nada vai dar certo; [2] Cansaço físico e mental constantes; [3] Falta de vontade de participar de eventos sociais ou de estar entre pessoas queridas; [4] Dificuldade de concentração; [5] Queda de energia; [6] Descaso com necessidades pessoais, como sono e alimentação; [7] Sensação de ineficiência; [8] Falta de interesse em atividades que antes eram prazerosas; [9] Alterações de humor; [10] Isolamento e mudanças de comportamento.

Ao lado desses dez sinais, Garcia (2020), complementa a partir da interpretação a cerca dos gatilhos emocionais ou mentais, como sendo um desfecho de traumas, que desencadeiam lembranças ruins, com capacidade para alterar o estado de humor, intervir no modo de tomar decisões e na conduta social. Estes gatilhos precipitam sentimentos e sensações de forma a aborrecer o indivíduo, além de outros aspectos como sentimento de desamparo e baixa autoestima.

Como referido por Ribeiro (2016), esgotamento emocional e físico, como o estresse geralmente é entendido, sendo diagnosticado pelos psiquiatras e também psicólogos, como um dos fundamentais problemas quando tratado sobre qualidade de vida, de trabalho e ainda o ambiente em que o indivíduo presta serviço. Pêgo e Pêgo (2016) ainda relatam que o indivíduo

acometido pelo Burnout, acaba agindo com arrogância, intolerância ou ainda desconsiderando até mesmo os sentimentos de outras pessoas.

Ainda segundo Ribeiro (2016), a principal característica desse transtorno é a exaustão emocional em conjuntura com o estresse crônico, estes elementos são resultantes de um péssimo ambiente de trabalho que até mesmo possa causar problemas psicológicos e assim emocionais, com isso prejudicando o indivíduo dentro e fora da organização.

Apesar de que sejam os principais sintomas de cunho psicológico, pessoas afetadas pelo Burnout, segundo o psicólogo e clínico geral Ramirez (2020), podem sofrer repetidas vezes com dores musculares, dores de cabeça, falta de sono, tonturas e outros. Ainda segundo este autor, podem ser identificadas com grande frequência elementos como: sensação de negativismo, falta de vontade, fadiga, pouca concentração, cansaço mental e físico, sentimento de incompetência, isolamento, mudanças radicais no humor, entre outros.

Além disso, há alguns componentes internos influenciadores da síndrome, podendo atingir diretamente o colaborador. Como abordado por Rosa e Carlotto (2005), o mesmo estando insatisfeito com o ambiente físico, com a função exercida, com a falta de participação nas tomadas de decisão e com benefícios apenas para clientes sem beneficiar funcionários, elevam consideravelmente o sentimento de desgaste emocional por parte dos assalariados.

Há certas fontes que incendeiam, originam, a síndrome na pessoa, ou a despertam em determinados momentos.

A SB ocorre quando o alto grau de estresse é ocasionado pelo ambiente de trabalho. O sujeito se sente exausto, mas não consegue des cansar. O pensamento voltado ao trabalho não é deixado de lado, mesmo que se sinta irritado com suas atribuições e com os colegas. A SB é ficar cansado e ir além dos limites fisicamente e mentalmente possíveis (ALVES, 2017, p. 24).

Ainda como citado por Wiltenburg e Klein (2009), há outros elementos da mente e da conduta que são capazes de cooperar para que a síndrome de Burnout se desenvolva, podendo envolver: problemas familiares, personalidade, escolha profissional por impulso, doenças, pouca preparação, distanciamento de familiares por carga exagerada de trabalho enfraquecendo o apoio dos mesmos, entre outros fatores.

Estes sinais, quando identificados, podem auxiliar na orientação com maior precisão para o indivíduo, já que quanto antes descoberto e tratado, maiores são as oportunidades de tratamento e de que não continue se desenvolvendo. É importante para a saúde da pessoa mas também para a empresa, já que, como a organização e o colaborador são interdependentes, por conseguinte, o problema de um pode afetar diretamente o outro, um trabalhador desgastado não terá alta produtividade, impactando a instituição.

## 2.4 A SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES: UM OLHAR CONCEITUAL

A síndrome de Burnout traz consigo certas complicações para com os colaboradores, e com isso adversidades para a instituição. O termo Burnout é definido, segundo o linguajar inglês, como algo que devido à falta de energia, teve seu funcionamento limitado. É representado como aquilo que teve seu limite excedido, ocasionando grande desventura em sua realização física ou mental (TRIGO *et al*, 2007).

Este transtorno, acomete-se na organização devido ao fato de que muitas vezes a empresa não busca oferecer condições favoráveis de trabalho, ou acaba não prestando devida atenção em seus colaboradores. Alves (2017), ressalta que o início da síndrome ocorre através de exagerados e longos períodos de estresse e/ou tensão no trabalho. Seu avanço sucede gradualmente, suas evidências e sintomas são leves inicialmente e com o passar do tempo, tendem a piorar.

Deste modo, pode resultar em determinados desfalques para a instituição, já que a grau organizacional, este fato se compreende em altos custos para a organização devido ao aumento do número de horas e períodos trabalhados, sendo improdutivo e originando sucessivos períodos de ausência no trabalho (LOUREIRO *et al*, 2008). Esses fatores, conforme Alves (2017), quando tendo ligação com à falta de satisfação por parte do colaborador e ainda sua situação profissional negativa, poderão acarretar uma baixa qualidade de serviços assim como também, ao nível de produção e lucratividade.

Portanto, certos elementos do trabalho podem se tornar um propulsor para a síndrome. Como citado por Alves (2017), estar exausto e mesmo assim ir em frente, significa que muitas vezes o profissional não aceita que está incapacitado, como consequência surge os transtornos psíquicos estimulados por circunstâncias de estresses no trabalho (NASCIMENTO, 2020). Como ainda ressalta Alves (2017), pode ser resultante de problemas por parte da organização também, já que a atividade profissional é um fenômeno que pode utilizar grande parte do tempo de cada trabalhador e espelhar em sua convivência em sociedade.

Então, o Burnout pode trazer complicações do trabalho para a vida pessoal do colaborador. De acordo com Loureiro *et al* (2008), as consequências desta síndrome destacam-se essencialmente a três níveis, sendo eles o organizacional, individual e sócio relacional.

Quanto mais sintomas e mais o colaborador passar do seu limite para tentar engajar na instituição não respeitando suas barreiras, podem ocasionar certas complicações referentes a produção. Como argumentado por Silva (2000), o indivíduo fica exposto a vários fatores que

abalam diretamente seu serviço. Atualmente, há uma grande atenção voltada a saúde da pessoa neste assunto, já que está relacionado com a eficiência da organização.

Além de fatores internos, há condições externas que influenciam diretamente na economia da instituição e podem além de trazer adversidade para a empresa, causar tensão para os colaboradores, e estes mesmos fatores, gatilhos podem provocar a Síndrome de Burnout. Como destacado por Nascimento (2020), o declínio da economia é provocado na Síndrome de Burnout pelo absenteísmo, baixa produção, assim como deficiência na qualidade da função exercida e carência de motivação. Devido ao requerimento por parte do mercado de trabalho referente a qualificação de seus contratantes, por motivo da alta competitividade entre os mercados. Estes fatores têm aumentado a taxa de desemprego no país, desta forma os trabalhadores se sentem cobrados diariamente para que melhorem suas qualificações a tenham bom desempenho, com a expectativa de serem reconhecidos. E quando isso não é atingido, tendem a ficar frustrados perdendo a motivação e ainda acarretando em vastos sentimentos negativos, conflitos internos favorecendo o desenvolvimento da Síndrome de Bunout.

E em decorrência disso, tem-se influência até mesmo no PIB do País, onde aproximadamente 30% dos trabalhadores Brasileiros padecem desse problema, deixando 96% da população incapacitada de trabalhar, e com isso, esse absenteísmo ocasiona uma queda de 4,5% no Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil (KENOBY, 2020).

Para poder desempenhar um bom serviço e impedir a queda na economia, é preciso energia e saúde da parte dos colaboradores, além de outros recursos necessários, logo, o esgotamento em que o trabalhador se submete diante a ausência de condições de trabalho possuem grande peso atualmente, e tendem a possuir cada vez mais (CODO E MENEZES, 2000).

Então, como agrega Nascimento (2020), para ser possível o atingimento da qualidade e produtividade, é necessário que os indivíduos estejam saudáveis. Entretanto, muitas vezes a organização pressiona a colaborador, conseqüentemente favorecendo para que o mesmo desenvolva doenças relacionadas a motivação e insatisfação. Alguns sintomas ainda podem ser: problemas de sono, fadiga, estresse, alcoolismo e ocasionando a Síndrome de Burnout.

Conforme Campos (2008), devido ao avanço das tecnologias, houveram gradativas mudanças em relação ao ambiente laboral, devido a isso, os profissionais convivem sob constante pressão e estresse no mesmo, afetando também a vida pessoal. Muitos trabalhadores não continuam estudando, ou seja, não seguem se adequando as novas tecnológicas adotadas, a frustração muitas vezes pode ser grande por não saber manusear determinado novo procedimento, propiciando o desenvolvimento da síndrome.

Em decorrência disso, um dos aspectos mais citados na ocorrência do Burnout é a baixa qualificação em relações interpessoais, escassez de auxílio no trabalho estendendo a múltiplas adversidades para a efetivação do mesmo e divergências na equipe (NASCIMENTO, 2020). Ou seja, um setor com problemas acaba afetando outro setor, funcionários com problemas acabam afetando outros.

Dessa forma, segundo Sandes e Silva (2018), o indivíduo acometido pelo transtorno acaba perdendo seu otimismo, passando a crer que não seja capaz de desempenhar determinado serviço. Destaca-se que o desgaste emocional decorre na perda de incentivos e total confiabilidade na própria pessoa, fazendo com que o trabalhador fique em deploráveis condições de trabalho, e tendo ainda a exaustão profissional como outra dificuldade, que impede a realização de suas atividades laborais.

Na atualidade, como interpretado por Sandes e Silva (2018), parte dos trabalhadores passaram ou irão passar por dificuldades no decorrer de seu trabalho, com isso, exige-se que todas as suas limitações quanto a quaisquer problemas já superados, que porventura ressurgirem, sejam solucionados de forma rápida e eficaz. Portanto, cabe a organização lhes dar apoio, além de proporcionar medidas de aprendizado a fim de que possam desempenhar suas funções com o conhecimento necessário. Ainda, como mencionado por Sandes e Silva (2018), as instituições requerem cada vez mais qualificação por parte de seus funcionários, com habilidades de modo a superar problemas e retornar mais forte e resistente do que antes.

Dentro deste contexto, Oliveira (2018) destaca que as pessoas passam por vastas pressões, necessidade de experiência, abundância de demanda, autonomia, além de outros desafios partindo da organização, podem ser gatilhos para a evolução da Síndrome de Burnout. Ademais, como relatado por Sandes e Silva (2018), quando o colaborador é afetado, acaba tornando-se insensível e tendo má comunicação, gerando conflitos e acarretando junto à organização prejuízos tanto financeiros como de cunho pessoal, devido à alternância de funcionários.

Além de pessoas que já desempenham serviço, Mota *et al* (2017) apontam também os universitários que ainda não entraram para o mercado de trabalho, mas mesmo assim sentem as aflições da Síndrome. A circunstância vivenciada pelos universitários é divergente em vários casos, no entanto, à grande semelhança quando se trata dos sintomas e sentimentos dos trabalhadores dentro de uma organização.

Então, como constado, a síndrome de Burnout pode trazer muitos problemas tanto para o indivíduo como para a organização, se tornando necessário que para ambos estarem satisfeitos é preciso haver um apoio da instituição para com seus trabalhadores, e transparência de seus

funcionários para com a mesma. E ainda, que usem estudos já concluídos como forma de auxílio referente a medidas para contenção desse transtorno dentro da organização.

## 2.5 ESTUDOS RELACIONADOS COM A SÍNDROME DE BURNOUT

De acordo com Wiltenburg e Klein (2009), a Síndrome de Burnout tem sido considerada um problema social de extrema relevância e vem sendo estudada em vários países, isso se deve ao fato de que está relacionada a grandes custos organizacionais, já que há uma alta rotatividade de pessoal, problemas de produtividade e de qualidade.

Segundo Murofuse, Abranches e Napoleão (2005), pesquisas realizadas nos Estados Unidos revelam que a Síndrome de Burnout concentra-se como sendo uma das grandes adversidades psicossociais da atualidade, levantando preocupação e curiosidade por parte dos institutos governamentais, sindicais e empresariais europeias e também norte-americanas. Não sendo somente pelo grupo internacional científico, isso em razão da gravidade das consequências geradas pela síndrome em estado individual como também organizacional.

Conforme estudos realizados por Pêgo e Pêgo (2016), a partir de um levantamento bibliográfico, seguido do objetivo direcionado a levantar informações referentes a principais motivos de perigo que possam favorecer o desenvolvimento da Síndrome de Burnout, assim como suas consequências para o colaborador e para a organização. Concluiu-se através dessa pesquisa que a Síndrome traz resultados negativos tanto para o trabalhador assim como também para a organização, além de prejudicar a profissão exercida.

A partir de estudos de Freudenberger (2004, *apud*, Reis, 2014, p. 10), referente a profissionais direcionados a tratamento de usuários de drogas, nos anos da década de 70, apresentaram, após meses de trabalho, que esses profissionais partilhavam de certos sintomas que já haviam sido vistos e ainda estudados, entretanto de forma eremítica.

Conforme Wiltenburg e Klein (2009), através de uma amostra aleatória simples de 20 enfermeiros, onde 10 fazem parte de seções privadas de um hospital, e 10 atuando em setores de saúde básica, ambas no Rio de Janeiro. Resultados provindos dessa comparação do aparecimento da Síndrome do Burnout entre ambos setores, indicam para uma predominância evidente do desenvolvimento do transtorno nos hospitais, expondo, através da literatura estudada, que estas unidades hospitalares, especialmente quando se trata de serviços mais complexos, se percebe destaque quanto a variações de saúde mental. Então, as várias atividades na organização contribuem para uma sobrecarga de tensão.

Então, baseando-se nos dados já citados, é interessante que sejam pesquisas relacionadas a síndrome, buscando compreender sempre o causador e o desenvolvimento da mesma, para que assim possa ser prevenida. Principalmente, há lacunas ao se tratar de estudos, no que se refere ao aprofundamento da sensibilidade dos colaboradores, onde muitas empresas têm como foco principal o capital, banalizando o serviço dos trabalhadores. Fundamental ainda, à saúde dos indivíduos, há brechas nos estudos, de modo que cada pessoa possui diferentes sentimentos e visão, ou até mesmo, muitos funcionários têm medo de responder as pesquisas de forma sincera. Há ausência de estudos quanto, ao analisar o desenvolvimento da síndrome de forma gradativa, contabilizar o “capital perdido” devido ao agravamento de transtornos mentais dentro da organização.

É importante que sempre sejam atualizados assuntos referentes a saúde mental, já que é um conteúdo que pode oferecer vasto apoio para os profissionais na área. Sendo ainda, significativo que haja interesse por parte das organizações perante seus colaboradores, sempre há muito o que ser estudado, e esses estudos podem surgir por parte dos gestores também.

### 3 METODOLOGIA

O presente capítulo apresenta a abordagem e os procedimentos metodológicos para a realização da pesquisa. Sua estrutura está organizada em: classificação da pesquisa; universo e amostra; plano e técnicas de coleta de dados; plano e instrumentos de análise de dados;

#### 3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A classificação da pesquisa envolve vários aspectos do estudo. O primeiro aspecto a ser considerado está relacionado à abordagem do problema, apresentado a partir do seguinte questionamento: Como a Síndrome de Burnout pode se manifestar no comportamento do quadro funcional de uma empresa varejista, localizada no município de Guarani das Missões-RS? 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, Gonsalves (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 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 está sendo pesquisado (GIL, 2010). Logo, esse estudo é descritivo, porque, visa relatar possíveis comportamentos de trabalhadores/pessoas no ambiente de trabalho de uma empresa varejista. Nesse sentido, Gonsalves (2007) diz que a pesquisa descritiva, visa descrever as características de determinado objeto de estudo. Nessa abordagem, a pesquisa não está interessada nas fontes responsáveis pelos fenômenos, mas sim, em apresentar motivos e consequências em uma determinada organização. Vergara (2004) argumenta que a pesquisa descritiva relata as características de determinada população ou fenômeno, estabelecendo relações entre variáveis. Desse modo, não possui o compromisso de explicar os acontecimentos que está descrevendo.

Com relação aos procedimentos técnicos, a pesquisa se classifica como um estudo de caso pois segundo Yin (2001), é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, especialmente quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto

não são claramente definidas, além de se basear em várias fontes de evidência. Além disso, o estudo de caso privilegia um caso particular, sendo considerado suficiente para análise de um fenômeno (GONSALVES, 2007). “É importante destacar que, no geral, o estudo de caso, ao realizar um exame minucioso de uma experiência, objetiva colaborar na tomada de decisões sobre o problema estudado, indicando as possibilidades para sua modificação” (GONSALVES, 2007, p. 69). Assim, a proposta de pesquisa apresentada descreveu, a partir de um exame minucioso de uma empresa varejista, compreender como a Síndrome de Burnout pode se manifestar no comportamento do seu quadro funcional.

### 3.2 UNIVERSO E POPULAÇÃO

O universo que foi considerado neste estudo, também denominado de “população”, é considerado por Marconi e Lakatos (2010), como um quantitativo de seres que possuem, pelo menos, uma característica em comum. Assim, o presente estudo possui como universo de pesquisa todos os trabalhadores da empresa varejista em questão, caracterizando um censo. Segundo Gil (2002), o censo adquire dados de todos os participantes do universo pesquisado. Sendo assim, tem-se um censo de 21 (vinte e um) colaboradores da empresa varejista que foi estudada. Houve a pretensão de serem estudados os 21 participantes, porém, 1 esteve ausente porque estava em férias.

### 3.3 PLANO E TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Para a condução deste estudo, foram tomadas medidas de proteção ao adentrar no ambiente em que foi aplicada a pesquisa. Foi necessário compreender certos cuidados para cumprimento do protocolo estipulado, devido ao Covid-19, como: uso de máscaras, álcool gel e distanciamento controlado.

Sendo assim refere-se ao estudo de caso se utilizando sempre mais de uma técnica. Constituindo uma premissa principal que não pode ser rejeitada. A obtenção dos dados diante de vários procedimentos de modo a garantir segurança e qualidade dos resultados alcançados (GIL, 2002). Nesse sentido, neste estudo foram aplicadas as técnicas de observação não participante e naturalística, bem como a técnica do questionário dirigido.

Dessa forma, para a coleta dos dados, utilizou-se a técnica de observação, de forma direta, ou seja, na forma de visita nas instalações da loja. Os métodos foram empregados com a intenção de chegar ao melhor resultado dos objetivos, geral e específicos. Segundo

Appolinário (2012, p. 138), a técnica de observação “trata-se de entrar em contato diretamente com o fenômeno estudado, utilizando-se, para isso, os órgãos dos sentidos como ferramentas essenciais para a exploração de uma determinada realidade”. Ainda, existem algumas modalidades de observação: direta, indireta, sistemática, assistemática, participante, não participante, naturalística e laboratorial.

A presente pesquisa abordou as modalidades de observação não participante e naturalística, ou seja, a pesquisadora não interagiu com o objeto observado e realizou-o no ambiente natural do objeto de pesquisa (APPOLINÁRIO, 2012).

Quanto a outra técnica de coleta de dados, aplicou-se o questionário (Anexo 1) Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado de Maslach e Jackson (1981), que segundo Alonso (2014, p. 21), é “uma importante ferramenta desenvolvida por Maslach e que pode ser aplicada como complemento para identificação da Síndrome de Burnout”. O questionário (Apêndice A) foi aplicado nas dependências da empresa, de forma presencial junto aos colaboradores, acompanhado do termo de consentimento livre e esclarecido – TCLE (Apêndice A). Com os cuidados necessários (protocolos Covid-19), foi realizada uma breve apresentação da pesquisa antes da aplicação do questionário, o qual foi respondido em espaço destinado a garantir a privacidade dos participantes. Assim, a pesquisa foi aplicada pela pesquisadora junto aos colaboradores em espaço laboral, previamente agendado junto ao responsável pela instituição. Não houve agrupamento de pessoas, e cada funcionário foi localizado no seu local de trabalho e convidado a participar.

Dessa maneira, o questionário utilizado atendeu as expectativas e as necessidades de dados confiáveis para responder proposta deste estudo. Para Gil (1989), o questionário é uma técnica de investigação de dados composta por poucas ou muitas questões apresentadas por escrito as pessoas, com o propósito de conhecer suas opiniões, percepções e crenças sobre algum fenômeno.

O questionário foi dividido em três dimensões. A primeira dimensão sendo composta por questões que visaram levantar dados sobre a exaustão emocional (EE), enquanto que o segundo conjunto de questões foi aplicado para identificar traços de despersonalização do indivíduo (DP). E a terceira dimensão do questionário foi para verificar o envolvimento pessoal no trabalho (EPT). Assim, todas essas dimensões foram analisadas e classificadas, como sendo de nível alto, médio ou baixo.

Em se tratando das técnicas da observação e questionário aplicados, e suas relações com os correspondentes objetivos do estudo, torna-se importante destacar que os objetivos específicos “identificar os principais gatilhos (estímulos) a exaustão emocional do quadro

funcional”; e “verificar se há sinais (elementos) que possam indicar despersonalização dos colaboradores da empresa varejista”, foram alcançados a partir dos questionamentos contidos no formulário de questionário. Já a técnica da observação foi utilizada como complemento aos dados levantados por meio do questionário.

O período de realização da coleta de dados foi concluído entre os dias 19 e 23 de julho, mais precisamente na segunda quinzena do mês de julho. Sendo executada a aplicação do questionário, e realizadas as três visitas a empresa para a conclusão da técnica da observação. Dessa forma, os dados levantados a partir da aplicação do questionário, foram complementados posteriormente pela técnica da observação não participante e naturalística.

Com relação ao atendimento do terceiro objetivo específico deste estudo, ou seja, “apontar possíveis efeitos da Síndrome no desempenho dos colaboradores na loja pesquisada”, foi possível através da realização das análises de dados, detalhadas na próxima seção.

### 3.4 PLANO E INSTRUMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

Após o recolhimento dos dados obtidos através do questionário e por meio também da observação, os mesmos foram analisados e interpretados. Segundo Lakatos e Marconi (2003), pode-se descrever a análise como uma tentativa de destacar a relação existente entre o objeto de pesquisa e outros fatores. As respostas adquiridas através do questionário e observação foram analisadas qualitativamente e relacionadas ao referencial teórico.

Logo após realizada a aplicação do questionário, efetuada a observação não participante e efetivada a coleta de dados necessários para a elaboração da pesquisa, os mesmos passaram por passos como: tabulação, análise estatística e interpretação (GIL, 2002). Consequente foram analisados a fim de relacioná-los com a revisão de literatura de forma qualitativa.

Para tanto, foi feito uso da escala Likert, sendo definida em 5 categorias, como sendo (1) Discordo totalmente, (2) Discordo, (3) Não concordo nem discordo, (4) De acordo e (5) Totalmente de acordo.

Considerando o instrumento de coleta de dados utilizado, cujo, segundo Santos e Honório (2014, p.6), foi baseado no Inventário da Síndrome de Burnout (MBI- Maslach Inventory Burnout), tendo como base a escala Likert, sendo composta por 5 pontos, e o questionário dividido em 3 partes.

Referente as informações destacadas anteriormente, ainda por Santos e Honório (2014, p.6), para as partes de exaustão emocional e despersonalização foram adotados seguintes valores para a interpretação dos dados coletados: valores entre 1,00 e 2,99 correspondem a uma

baixa existência de Burnout, ou seja, podem haver indícios da síndrome, já valores entre 3,00 e 3,99 correspondem a um valor intermediário de Burnout, a pessoa pode estar sendo afetada e tem medo de expor ou apenas sente alguns sintomas. Valores entre 4,00 e 5,00 demonstram alto nível de Burnout, a pessoa está gravemente afetada. A avaliação da parte de desempenho pessoal foi avaliada com valores de 1,00 e 2,99, indicando alto nível de Burnout, já que o colaborador não apresenta gostar do trabalho, sentindo os efeitos desse transtorno, valores entre 3,00 e 3,99 demonstram nível mediano da presença de Burnout, podendo estar sentindo alguns sintomas, e ainda valores entre 4,00 e 5,00 evidenciando baixo, quase nada da existência de Burnout, onde ainda é importante que a organização tome precauções do mesmo modo.

Ainda, foi feito o uso da média aritmética através do Excel, onde a fórmula usada foi:

$$M = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n} \quad (1)$$

Quanto à análise dos dados qualitativos, eles são exploratórios e explicativos. De acordo com a explicação de Lakatos e Marconi (2003), os dados qualitativos são uma atividade intelectual projetada para fornecer significado às respostas que foram obtidas.

Sendo assim, depois de interpretados, os dados serviram para a análise e comparação. A seguir no quadro 1, estão expostas a base de sustentação teórica, os objetivos específicos, as técnicas de coleta e/ou análise de dados, e as categorias.

Quadro 1 - Matriz de coleta e análise de dados da pesquisa.

Base teórica	Objetivos Específicos	Técnicas de coleta e/ou análise de dados	Categorias	Descrição dos dados e interpretações
EXAUSTÃO EMOCIONAL Lautert (1997) Noro (2004) Reis (2014)	Identificar principais gatilhos (estímulos) a exaustão emocional do quadro funcional;	Questionário e Observação	Exaustão	
DESPERSONALIZAÇÃO Lautert (1997) Noro (2004) Codo e Menezes (1999) Reis (2014)	Verificar se há sinais (elementos) que possam indicar despersonalização dos colaboradores da empresa varejista;	Questionário e Observação	Despersonalização Envolvimento no trabalho	
EFEITOS DA SÍNDROME DE BURNOUT NO TRABALHO Souza e Maria (2016)	Apontar possíveis efeitos da Síndrome no desempenho dos colaboradores na loja pesquisada.	Análise de dados	Efeitos no desempenho dos colaboradores	

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Desta forma, os dados obtidos foram tabulados, analisados e descritos a partir de demonstrações de recursos gráficos, que auxiliaram na identificação das frequências e construção do texto. Para tanto, foi necessário o uso do Libre Office Write e Libre Office Calc, versões livres. Ainda assim esses dados foram relacionados com a base teórica e posteriormente interpretados.

### 3.5 QUESTÕES ÉTICAS DA PESQUISA

O presente trabalho foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, na Plataforma Brasil, pois foi aplicado um questionário junto a seres humanos. O projeto foi registrado sob número 48349321.8.000.5564 (CAAE), tendo como instituição proponente a Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS.

Como resultado da avaliação do CEP, o projeto foi aprovado conforme parecer número 4.853.250, de 16 de julho de 2021. Ao final do período da realização da pesquisa, esta será encaminhada, juntamente com relatório final, notificação e ata de defesa, ao Comitê de Ética em Pesquisa para finalização dos registros junto a Plataforma Brasil.

## 4 ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo apresentará os resultados dos dados coletados durante a pesquisa, suas representações gráficas e análises dos mesmos. Contará ainda com 4 subcapítulos, Exaustão Emocional, Despersonalização, Desempenho no trabalho e Relação entre a Exaustão, Despersonalização e Desempenho das pessoas na empresa varejista.

Após realizada a aplicação dos questionários no dia 21 de julho de 2021, os dados coletados foram tabulados a partir de planilhas eletrônicas, logo em seguida os mesmos foram analisados e calculados com a aplicação da média. O questionário foi dividido em 3 partes, a primeira contando com 9 questões, a segunda com 3 questões e a terceira com 4 questões. Totalizando 16 questões analisadas.

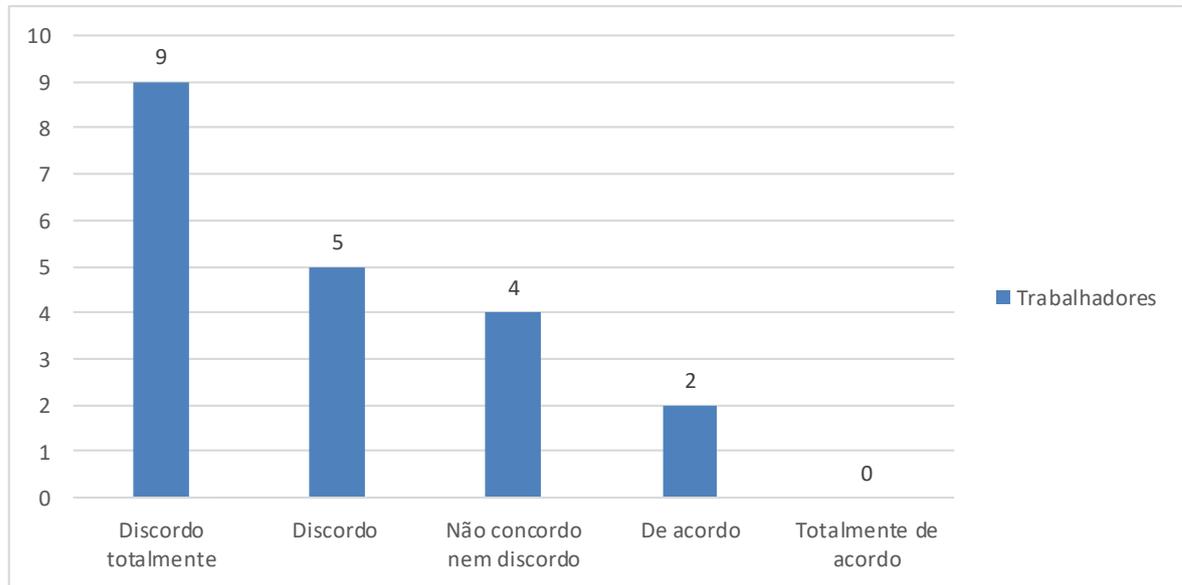
Ainda, foi feita a análise pelo método da observação, cujo qual, segundo Gil (2008), observa alguma coisa, ou algo que acontece, ou já aconteceu. Nesta etapa, a pesquisadora se dirigiu até o local de pesquisa, onde foram observados elementos como: a conduta e a qualidade no atendimento dos funcionários para com os clientes; o comportamento e a comunicação entre os próprios colaboradores; e ainda as expressões, bem como o ânimo e sinais de estresse dos trabalhadores.

### 4.1 EXAUSTÃO EMOCIONAL

Com relação ao primeiro objetivo específico, “identificar principais gatilhos (estímulos) a exaustão emocional do quadro funcional”, foi construído gráficos demonstrativos relacionados a cada questão do questionário.

Com base na interpretação de Garcia (2020), esses chamados “gatilhos” atuam como sendo disparadores de condições mentais e sentimentais que o indivíduo já foi sujeito em circunstâncias anteriores, onde o corpo gera uma autoproteção ao afetado. Nesse sentido, o Gráfico 1, mostra se os participantes apresentam exaustão relacionada no trabalho.

Gráfico 1 – Exaustão no trabalho



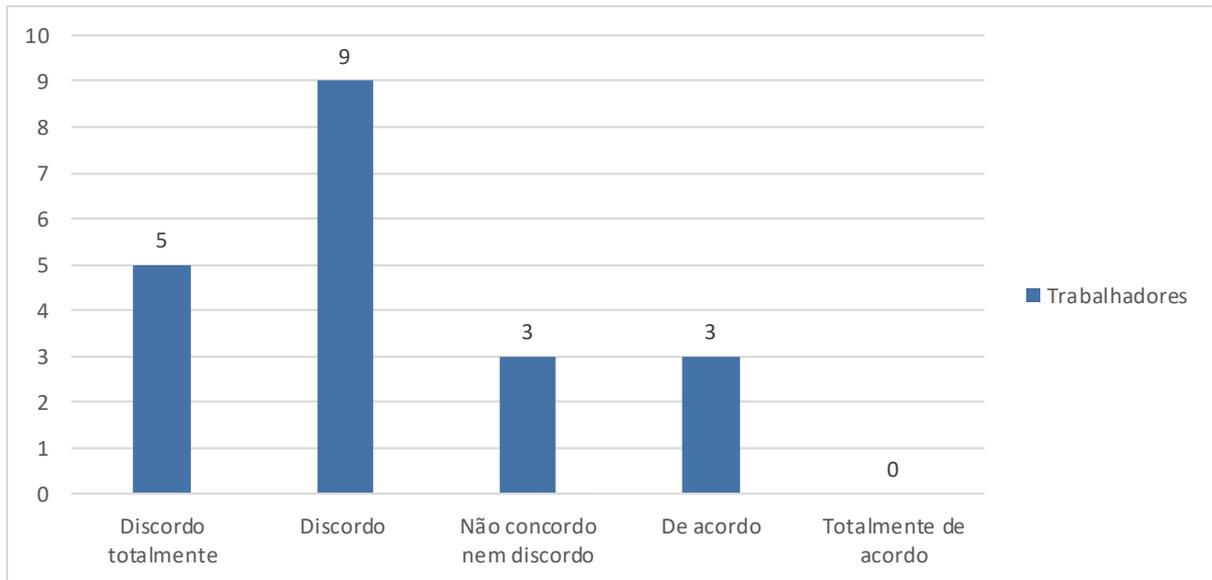
Elaborado pela autora (2021)

Quanto a seguinte afirmação “Sinto-me emocionalmente exausto em relação ao meu trabalho”, vê-se que 2 pessoas assinalaram que estão de acordo com a alegação, sendo assim sentindo-se exaustos em relação ao trabalho, 5 pessoas discordaram da afirmação, e outras 9 discordaram totalmente, indicando que não sentem essa exaustão referente ao trabalho.

Ainda, pode-se observar que alguns colaboradores apresentaram certo cansaço em suas expressões faciais, talvez devido ao fato de que estes funcionários em específico, prestem serviço mais pesado que outros, já que, em controvérsia, a maioria apresentou-se com ânimo e simpatia, principalmente ao atender os clientes.

A síndrome de Burnout pode se destacar por alguns sintomas, estes podem ser físicos, psíquicos, emocionais e comportamentais (SANDES e SILVA, 2018). Ainda, como já foi descrito, são refletidos no modo em que o indivíduo trabalha. Como sintoma emocional, tem-se a exaustão emocional, cuja qual reflete o momento em que o funcionário constata que suas energias estão no limite e que não consegue dar mais de si mesmo (SANDES e SILVA, 2018).

Gráfico 2 – Esgotamento no trabalho



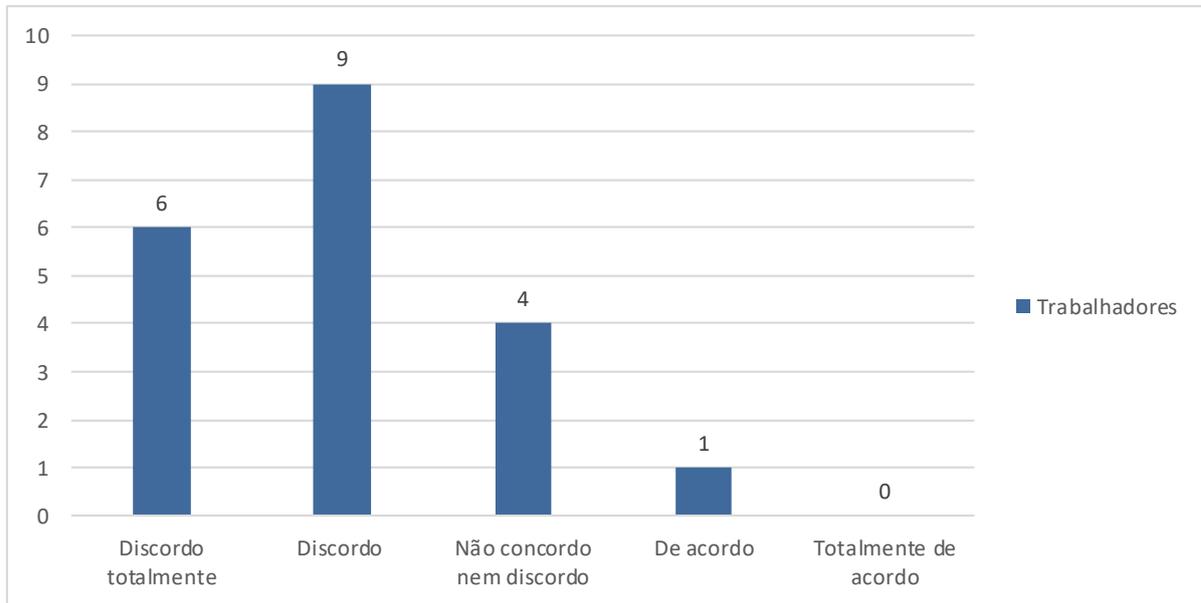
Elaborado pela autora (2021)

Quanto a questão “Sinto-me esgotado no final do dia de trabalho”, 3 pessoas sentem esse sentimento de esgotamento, já que responderam que estão de acordo, 9 pessoas discordaram e outras 5 pessoas discordaram totalmente, afirmando não terem relação a esse esgotamento, conforme demonstrado no Gráfico 2.

A Síndrome está diretamente ligada ao esgotamento profissional, onde o indivíduo ficou exposto a uma alta quantidade de estresse por prolongado tempo (KENOBY, 2020). Esse surgimento decorre devido ao empregado ter suas forças acabadas, ou seja, quando a irritação, sensação de incapacidade, falta de concentração e desmotivação por seus serviços tomam conta, gerando um imenso esgotamento (SANDES E SILVA, 2018).

Como já visto em outros artigos, a síndrome pode vir a implicar em problemas físicos também, uma situação de imenso esgotamento provoca um aumento da tensão na parede das artérias coronárias, o que pode gerar uma formação de coágulos, áreas de entupimento e consequentemente um infarto do miocárdio (GABRIEL, 2017).

Gráfico 3 – Pressão no trabalho

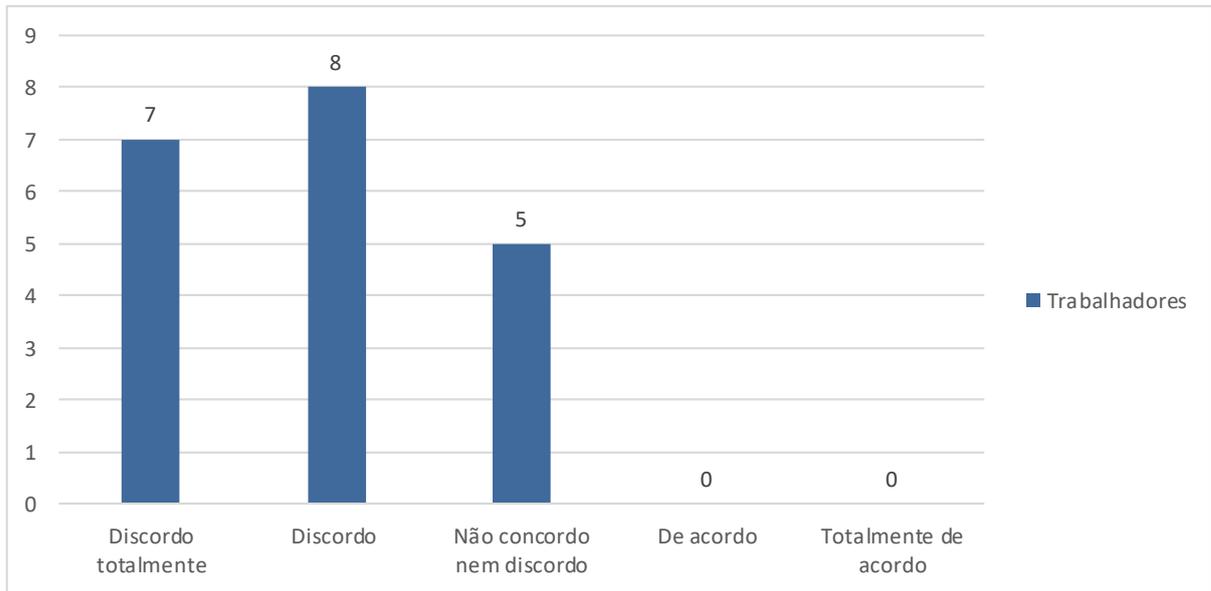


Elaborado pela autora (2021)

Neste caso, referente a questão “Sinto-me pressionado por causa do meu trabalho”, 1 pessoa esteve de acordo com a afirmação, demonstrando estar sendo pressionada no meio laboral, 9 colaboradores discordam e outros 6 discordaram totalmente com a afirmação, pontuando não sentirem-se pressionadas, conforme apresentado no Gráfico 3.

A pressão laboral desencadeia estados de estresse no indivíduo, afetando a qualidade do trabalho (SILVA, 2000). No que foi observado, não aparenta ser um meio laboral com muita pressão, porém, alguns colaboradores trabalhavam com certa pressa, isso pode ser devido ao serviço que precisava ser realizado, ao atendimento aos clientes que adentravam a loja, entre outros. Contudo, os funcionários aparentaram gostar do serviço que desempenham, independente das funções.

Gráfico 4 – Cansaço ao trabalhar com pessoas

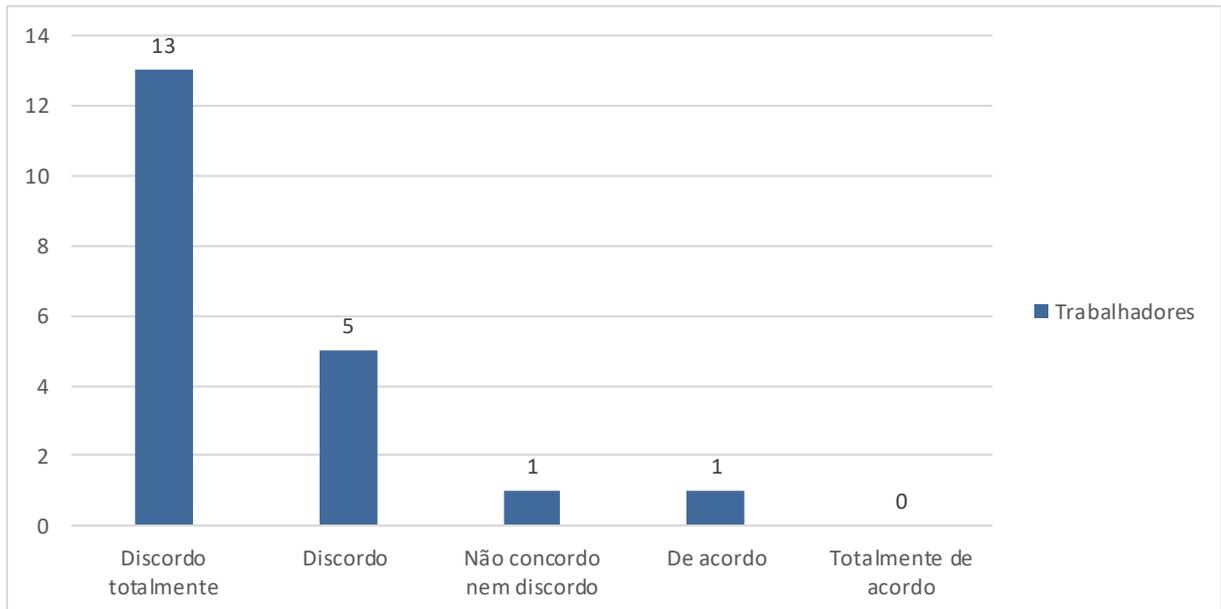


Elaborado pela autora (2021)

No que pode ser analisado perante as respostas da questão “Trabalhar com pessoas todos os dias é muito cansativo para mim”, 8 discordam e 7 discordam totalmente da afirmação, conforme o Gráfico 4. O que remete ao pensamento de que a maioria encontra-se feliz em relação a conviver e trabalhar todos os dias com pessoas, e outra parte dos colaboradores, sendo eles 5 funcionários, não expressaram decisiva opinião sobre o assunto, nem concordando, nem discordando da afirmação, podendo estar desenvolvendo a síndrome já que não discordou.

Então, segundo Silva (2000), o ato de relacionar-se todos os dias com pessoas pode ser conflitante no momento em que se encontram tensas, ou que aja conflitos entre elas, e estes fatos podem aumentar os sentimentos gerados pelo Burnout.

Gráfico 5 – Frustração no trabalho



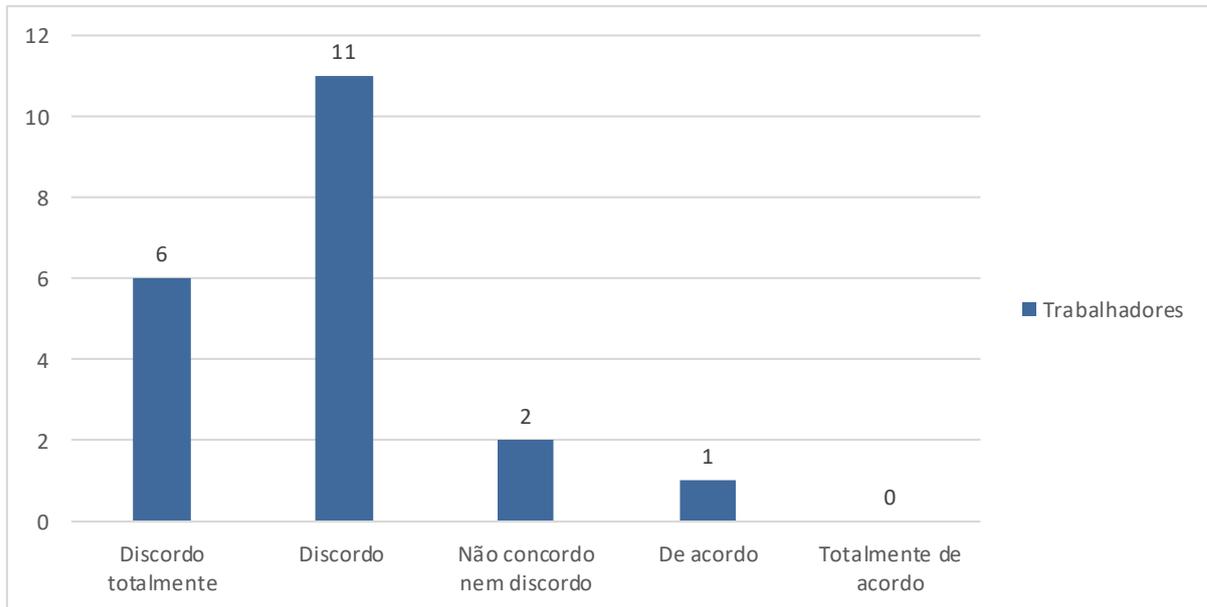
Elaborado pela autora (2021)

No quesito frustração, para a questão “Me sinto frustrado com o meu trabalho”, 5 discordaram e 13 discordaram totalmente da afirmação, demonstrando um baixo estado de frustração por parte dos colaboradores, sendo importante destacar que 1 funcionário esteve de acordo com a questão, apresentando sintomas de frustração quanto ao trabalho, conforme demonstrado no Gráfico 5.

O homem é influenciado por sua realização pessoal, tendo interferência no modo de trabalho do indivíduo, quando é prazeroso gera sentimentos positivos, quando recebe só frustração a tendência é de prejudicar a produtividade do colaborador (SANDES e SILVA, 2018).

Quanto ao que se foi observado, foi visto certos colaboradores sentados quietos em um canto, mas não foi notado evidências concretas de que esses funcionários estivessem frustrados ou entristecidos. Entretanto, como visto através da afirmação anterior, um destes contribuintes se mostrou frustrado.

Gráfico 6 – Tensão ao trabalhar diariamente



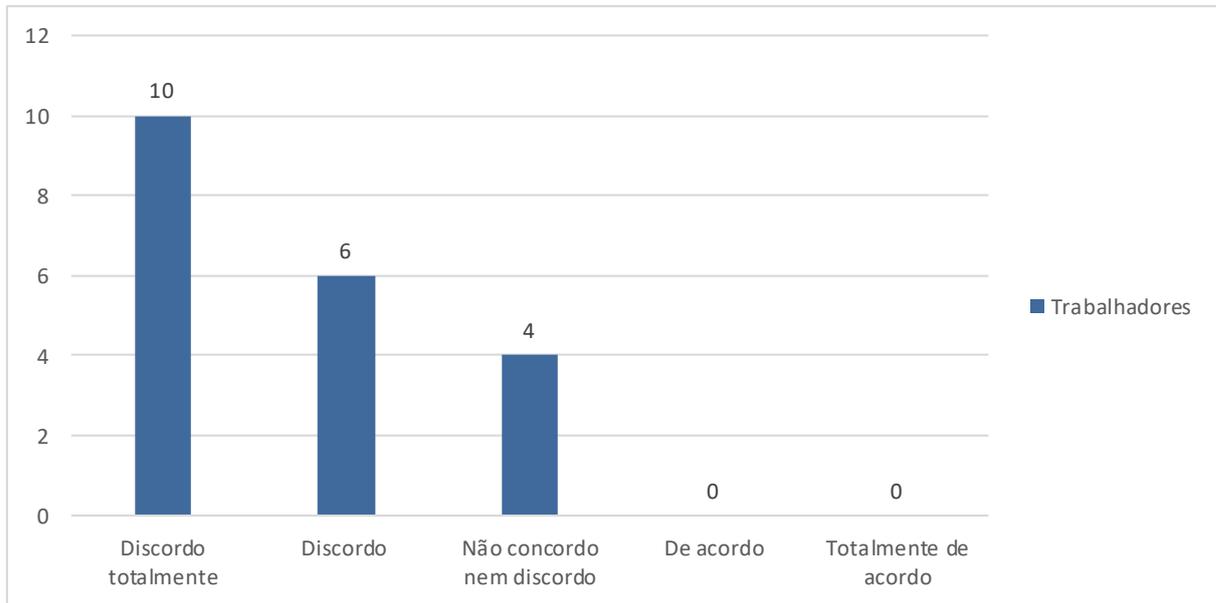
Elaborado pela autora (2021)

Uma rotina de trabalhos diários pode vir a ser cansativa, para 1 funcionário que concorda com a afirmação “Trabalhar todo dia é realmente motivo de tensão pra mim”, apresentando tensão ao ter que trabalhar todo dia, outras 11 pessoas discordam e 6 discordam totalmente, conforme visto no gráfico 6.

Contudo, o que se espera como sucesso profissional pode vir a acabar subitamente, quando deparado com a tensão que o segmento escolhido para atuar proporciona, e ainda os males que trazem para a vida pessoal (BUENO, 2017).

No que foi observado, como dito anteriormente, alguns aparentavam estar mais cansados que outros, porém, no geral a maioria apresentava entusiasmo e animação. No clima institucional também não foi notado intrigas ou tensão.

Gráfico 7 – Estresse por trabalhar diretamente com pessoas



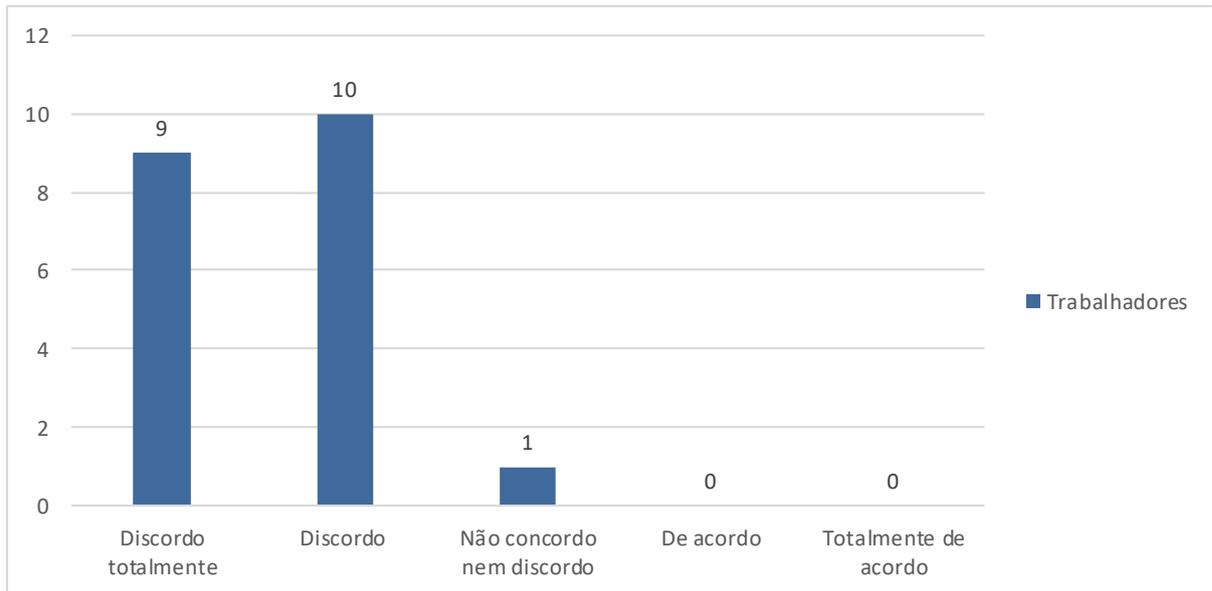
Elaborado pela autora (2021)

Nota-se que para tanto, referente a questão “Trabalhar diretamente com pessoas é motivo de tensão pra mim”, na empresa, 6 colaboradores discordaram e 10 discordaram totalmente, apresentando desconforto quanto a questão, enquanto outros 4 não concordaram, nem discordaram podendo ter interferência da síndrome, conforme demonstrado no Gráfico 7.

Ainda, ao que foi observado referente a parte de comunicação entre os colaboradores, é possível dizer que não apresentaram dificuldades quanto a comunicabilidade, e no quesito atrito, também não foi notado dentro da convivência destes.

O meio laboral constituído por pessoas necessita de cuidados para empresa que busca um bom ambiente organizacional, de maneira a proporcionar boa comunicação, bem-estar entre colaboradores e um clima receptivo (SANDES e SILVA, 2018).

Gráfico 8 – Falta de disposição



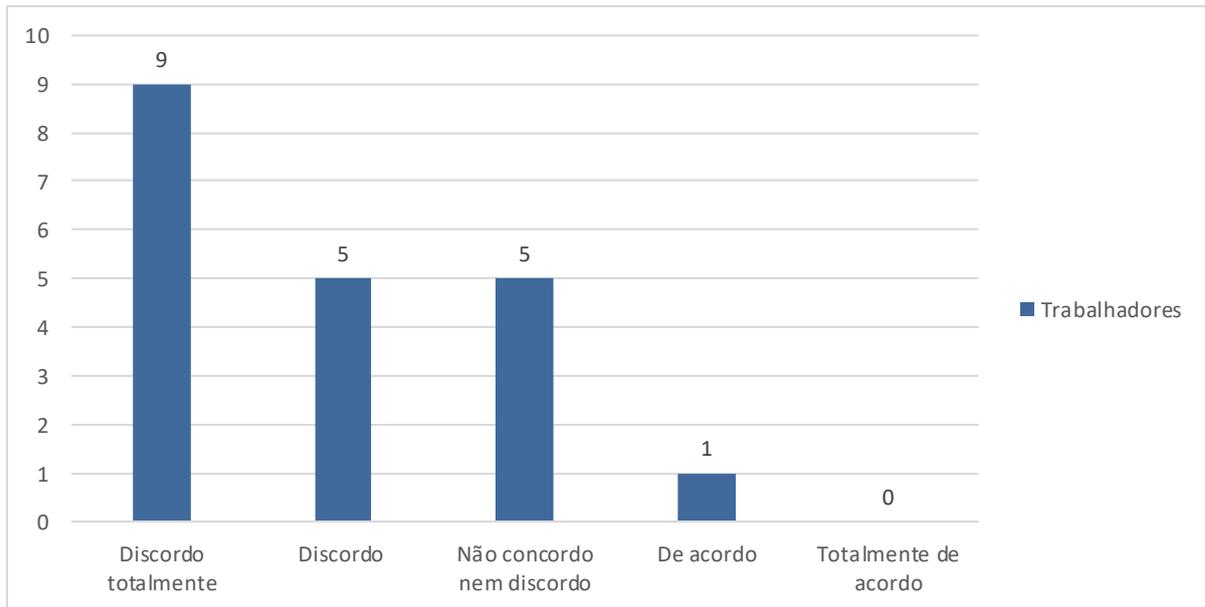
Elaborado pela autora (2021)

Na empresa em estudo, para a questão “Levanto-me cansado e sem disposição para realizar o meu trabalho”, nota-se que não há nenhum colaborador que tenha estado de acordo com a afirmação, 10 discordaram e 9 discordaram completamente, conforme gráfico 8.

Quanto a observação, não foi notado nenhum funcionário aparentando estar muito cansado ou sem muita disposição.

De acordo com Silva (2000), para que uma organização tenha qualidade e produtividade precisa ter funcionários saudáveis, caso contrário, com a pressão que muitas organizações colocam, propiciam para a desmotivação dos colaboradores, levando a fadiga, distúrbios de sono, estresse, entre outros.

Gráfico 9 – Exaustão ao final do dia de trabalho



Elaborado pela autora (2021)

Quanto a questão “Sinto-me excessivamente exausto ao final da minha jornada de trabalho”, pode-se perceber que 1 funcionário esteve de acordo com a afirmação, declarando estar muito exausto ao fim do dia de serviço, podendo estar desenvolvendo a síndrome, já que é um dos principais sintomas. Outros, 5 discordaram e 9 discordaram totalmente, demonstrando não terem problemas referente a exaustão no final do dia, conforme visto no gráfico 9.

O cansaço intenso é um dos sintomas da Síndrome de Burnout (SANDES e SILVA, 2018). Determinados fatores e tipos de serviço acabam exigindo mais de alguns trabalhadores do que outros, propiciando alguns funcionários a exaustão excessiva.

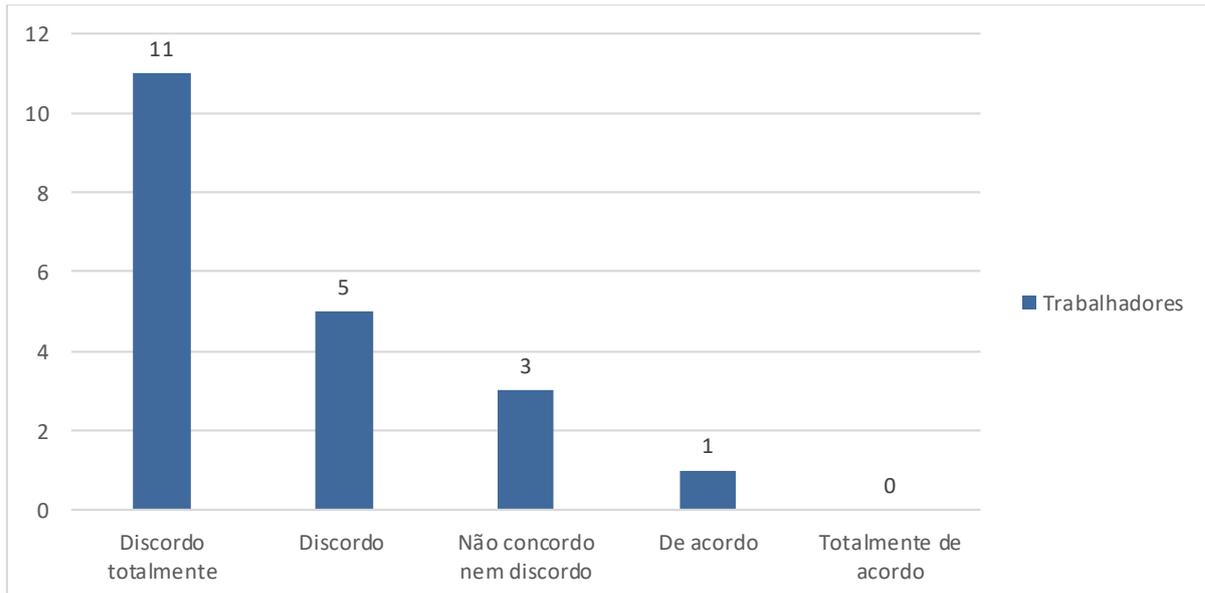
Num todo, foi observado que são um grupo muito bem organizado, cada um estando ciente de sua posição/ocupação e serviço. Buscam auxiliar-se uns aos outros de modo a fluir as tarefas otimizando tempo, além de tudo, já que podendo ocorrer falhas e desentendimentos, o grupo trabalha com respeito e comprometimento.

#### 4.2 DESPERSONALIZAÇÃO

Esse estado de despersonalização pode ser entendido como sendo uma dimensão típica da Síndrome, e um integrante que difere o Burnout do estresse, normalmente sendo representado como uma defensiva da carga emocional por parte do colaborador (PÊGO e PÊGO, 2015).

Nesta etapa, cujo qual o objetivo específico é “Verificar elementos que possam indicar despersonalização dos colaboradores da empresa varejista”, foram encontrados resultados que ajudam na compreensão da despersonalização na empresa estudada.

Gráfico 10 – Estresse ao atender pessoas



Elaborado pela autora (2021)

O atendimento aos clientes diariamente, caso seja um elemento estressor para o funcionário, pode vir a ser um problema. Como pode-se analisar da questão “Tenho me sentido mais estressado com as pessoas que atendo”, 1 colaborador esteve de acordo com a afirmação, alertando sinais de estresse e de que esteja propenso a Síndrome, sendo ainda que o elemento estressor possa ser o atendimento ao público. Outras 5 pessoas discordaram e 11 discordaram completamente, conforme gráfico 10.

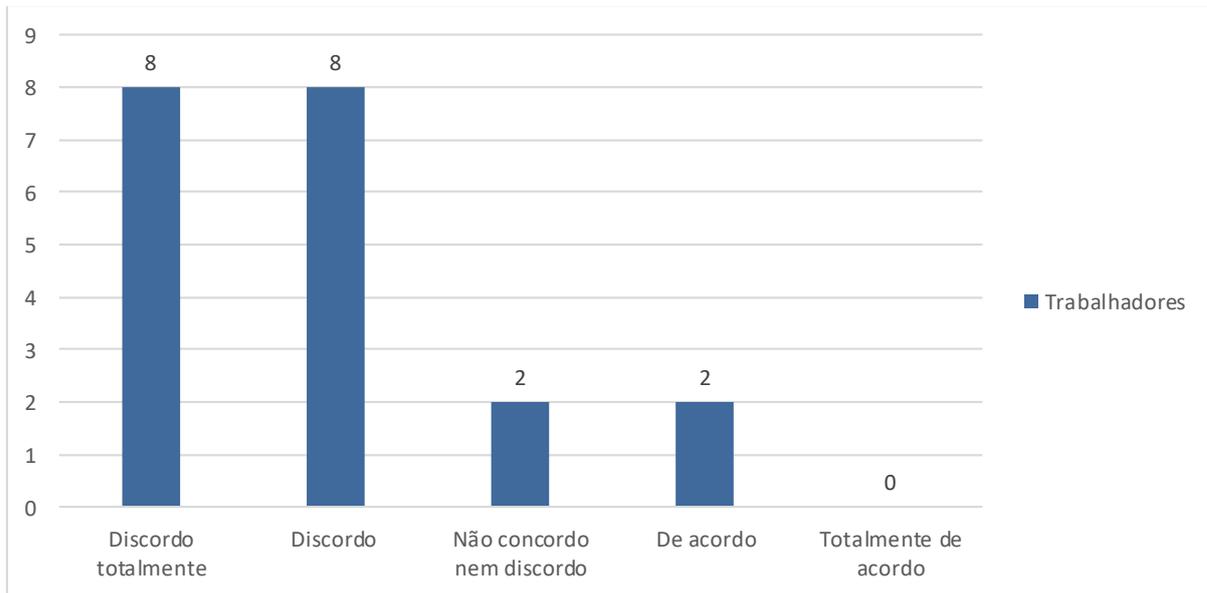
O carregamento excessivo de fatores estressores, geram alto nível de estresse no indivíduo, e as tentativas de solucionar sozinho sobrecarregam o organismo, levando ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout (SANDES e SILVA, 2018).

Ao que foi observado, não houve problemas quanto ao atendimento, notou-se que alguns apresentaram maior agilidade em atender, retratando ainda, o fato de que recepcionam com ânimo e persistência em concluir a venda. Outros demonstraram mais rigidez, atendem com mais firmeza e postura, além do fato de alguns serem mais atenciosos que outros.

Segundo Nascimento (2020), essa síndrome intervém diretamente na forma de atendimento ao cliente, no relacionamento interpessoal, ainda causando muitas mudanças na qualidade de vida, mesmo fora do trabalho.

Levando em consideração a parte das expressões faciais, alguns dos colaboradores tem maior preocupação quanto ao atendimento, procurando atender com entusiasmo, colocando em prática toda dedicação e empatia, buscando proporcionar um atendimento em que o cliente se sinta importante e muito bem recebido.

Gráfico 11 – Necessidade de muito esforço para concluir o trabalho



Elaborado pela autora (2021)

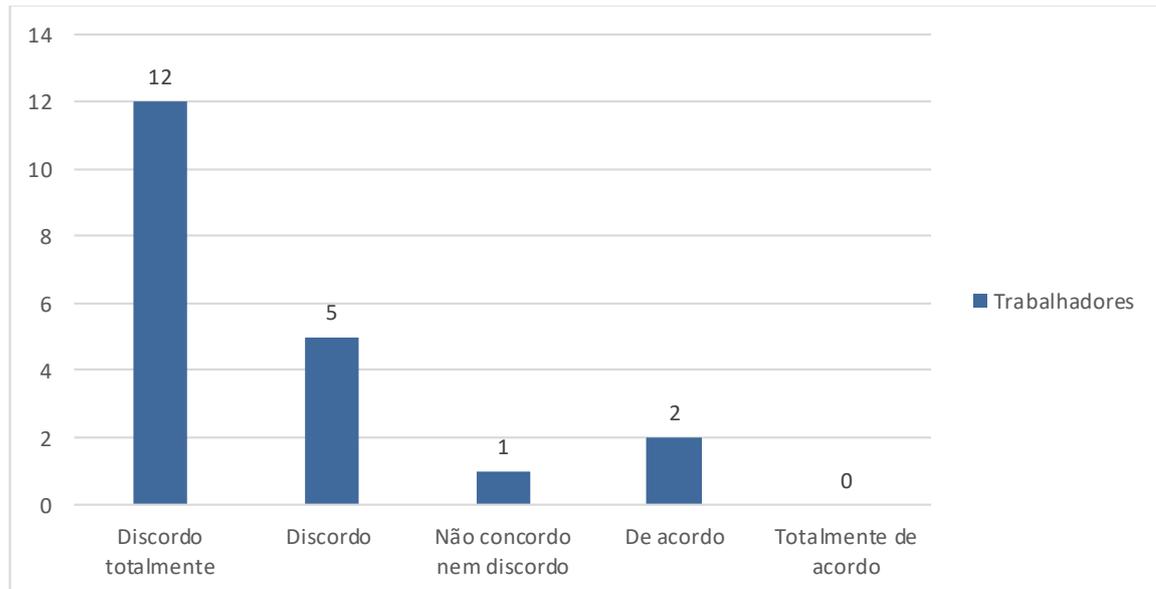
Na empresa em questão, pode-se observar que referente a alegação “Sinto que desprendo de grande esforço para realizar minhas tarefas laborais”, 2 colaboradores possivelmente estão sendo afetados, já que estiveram de acordo com a afirmação, 8 discordaram e outros 8 discordaram totalmente, conforme demonstrado no gráfico 11.

Ao se tratar do clima organizacional, no que foi observado aparenta ser um ambiente que, levando em consideração o segundo objetivo do trabalho referente a despersonalização, não foi visto nenhum colaborador tratando outro com rigidez, grosseria ou indiferença. Com isso, pode-se dizer que o clima organizacional na empresa é estável e tranquilo. Com relação ao estresse, alguns apresentaram certa pressa ao realizar as atividades, estando na maior parte do tempo, sérios, mas em nenhum momento foi notada ignorância ou indelicadeza por parte destes em relação a colegas de trabalho, ou clientes.

Caso o funcionário precise desprender de muito esforço, logo estará exausto. Para Sandes e Silva (2018), apesar de sinais como irritabilidade, esgotamento, isolamento, falta de concentração, entre outros, os afetados pela síndrome estão mais propensos a trabalhar mais do

que os não afetados, já que devido a exaustão, baixa produtividade e falta de concentração, realizam a mesma tarefa repetidas vezes.

Gráfico 12 – Perda de amor pelo trabalho



Elaborado pela autora (2021)

Segundo Sandes e Silva (2018), o indivíduo afetado pela despersonalização passa a presenciar imagens negativas suas, de modo a gerar diminuição na efetuação das tarefas que prejudicam seu desempenho profissional.

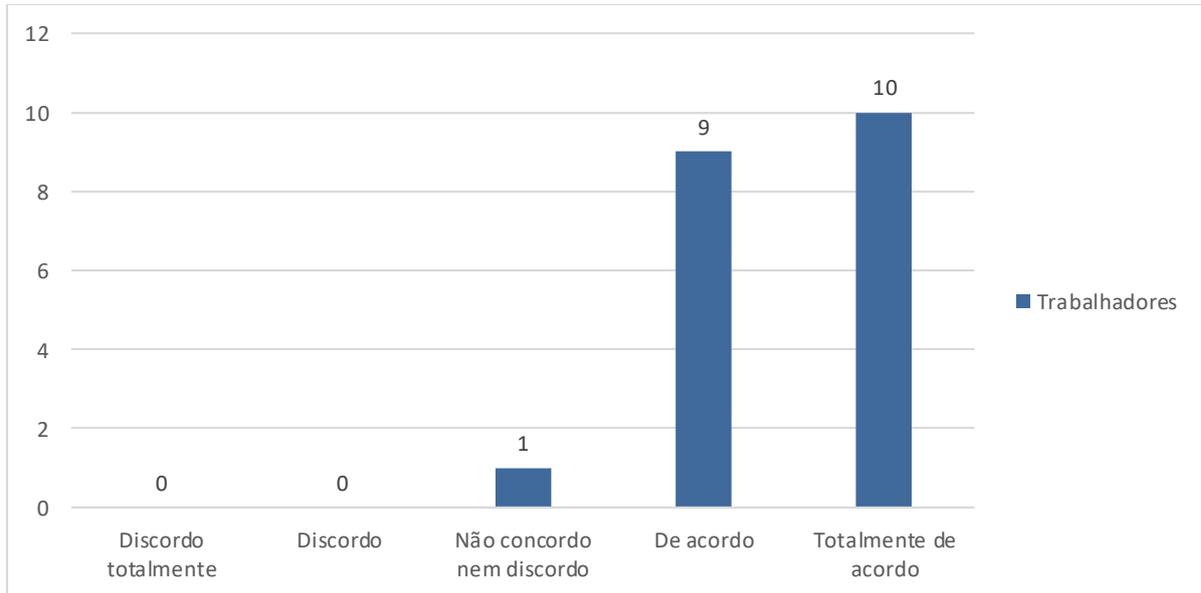
Em relação à indagação “Não sinto mais tanto amor pelo trabalho como antes”, 2 funcionários estão de acordo com a afirmação demonstrando que perderam certo apreço pelo seu trabalho, 5 discordaram e 12 discordaram totalmente, expondo que ainda amam as funções laborais que exercem, conforme gráfico 12.

De acordo com Sandes e Silva (2018), as empresas atuais são mais exigentes e cobradoras sem se importar com quem vai afetar, e para que o colaborador não perca o amor e entusiasmo pelo trabalho precisa-se prevenir e que a organização tome certas medidas. Medidas estas, cabíveis e de cunho psicossocial, buscando entender a raiz das adversidades e adotando métodos de melhorias para o problema, visando a saúde mental de seus colaboradores.

### 4.3 DESEMPENHO NO TRABALHO

Neste momento, tendo como objetivo específico, “Apontar possíveis efeitos da Síndrome no desempenho dos colaboradores na loja pesquisada”, foi decorrido sobre o assunto e analisado os dados apresentados a seguir.

Gráfico 13 – Realização profissional

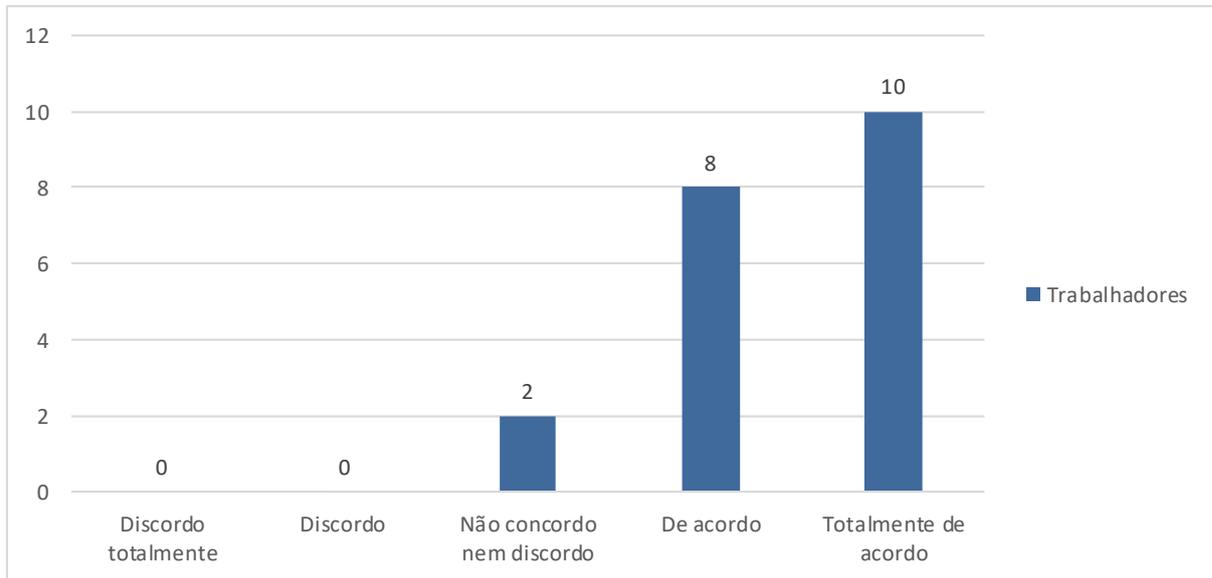


Elaborado pela autora (2021)

Em relação à afirmativa “Na minha opinião sou bom no que eu faço”, 10 colaboradores estão totalmente de acordo com a afirmação e acreditam serem bons no que fazem, e 9 estão de acordo e também acreditam no trabalho que prestam ser de qualidade, conforme gráfico 13.

Com isso, Bueno (2017) afirma que trabalhar com o que gosta, fazer o que ama, são formas de prevenção da síndrome. Ainda, conforme foi observado, os colaboradores aparentaram animação com o desempenho de seus serviços.

Gráfico 14 – Entusiasmo na realização das atividades

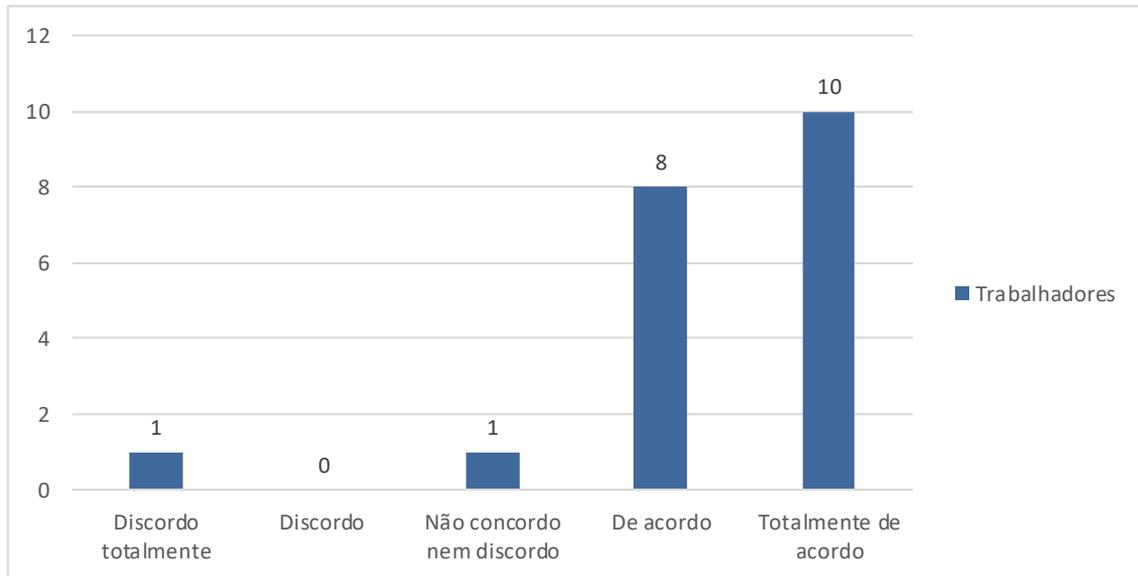


Elaborado pela autora (2021)

Neste caso, quanto a alegação “Sinto-me realizado quando exerço meu trabalho”, 10 pessoas estiveram totalmente de acordo com a afirmação e 8 estiveram de acordo, demonstrando que se sentem entusiasmados em relação a suas realizações laborais, conforme visto no gráfico 14.

O envolvimento no trabalho está relacionado a realização profissional, quando a pessoa afetada desenvolve o sentimento de insatisfação, acarretam sensações de incompetência, problemas com a execução de seus trabalhos e baixa autoestima (PÊGO e PÊGO, 2015).

Gráfico 15 – Sentir-se feliz em trabalhar

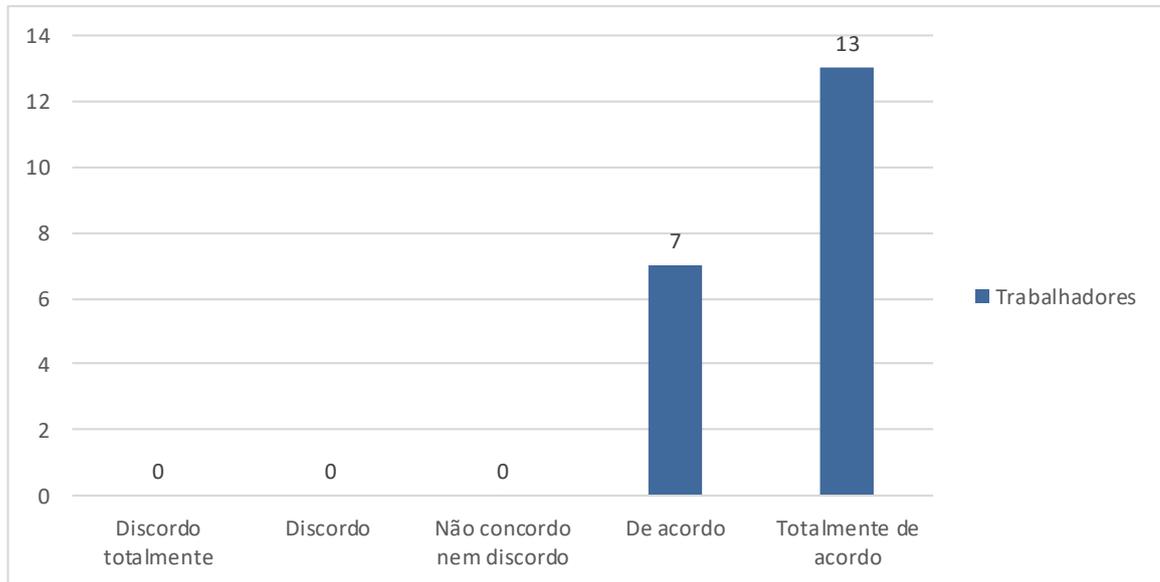


Elaborado pela autora (2021)

Referente a questão “Sinto-me feliz ao me deparar com a hora de ir para o trabalho”, 10 colaboradores estiveram totalmente de acordo com a afirmação e 8 estiveram de acordo, demonstrando sentimentos positivos ao chegar o momento de ir para a empresa. Tendo 1 funcionário discordante da afirmação, expressando não sentir alegria ao ver que está na hora de ir para a organização, nota-se que há algo na instituição que não o agrada, conforme visto no gráfico 15.

Segundo Nascimento (2020), normalmente o trabalho costuma ser nascente de realização profissional, porém, em alguns casos pode ocasionar empecilhos como problemas com satisfação e exaustão.

Gráfico 16 – Confiança e eficácia



Elaborado pela autora (2021)

Em questão de confiança e eficiência, na questão “No meu trabalho sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam”, 13 colaboradores estiveram totalmente de acordo com a afirmação e 7 estiveram de acordo, manifestando que se sentem confiantes e eficientes em relação ao trabalho, conforme gráfico 16.

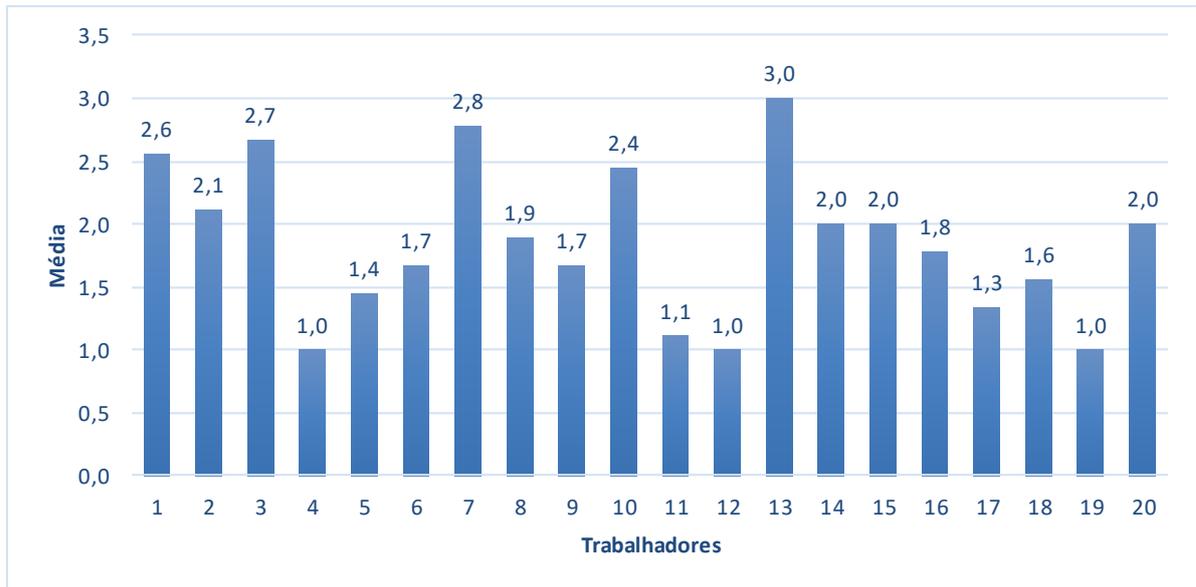
De acordo com Loureiro (2008) o Burnout é uma resposta ao estresse no trabalho crônico, onde as principais manifestações seriam a exaustão, o cinismo e a ineficácia profissional. Portanto, nota-se que não há indícios nessa área da síndrome, já que todos parecem reagir bem aos seus trabalhos.

#### 4.4 RELAÇÃO ENTRE A EXAUSTÃO, DESPERSONALIZAÇÃO E DESEMPENHO DAS PESSOAS NA EMPRESA VAREJISTA.

Neste capítulo foi incorporado elementos referentes as 3 divisões do questionário. Além de ser analisado o comportamento dos funcionários perante sintomas, foi analisado juntamente como a síndrome afeta o quadro funcional da instituição, demonstrado a partir do nível de sensibilidade dos colaboradores.

A seguir, estão representados demonstrativos gráficos com os resultados encontrados a partir de média aritmética.

Gráfico 17 – Gatilhos referente a Exaustão Emocional



Elaborado pela autora (2021)

Como anteriormente já citado, Garcia (2020) refere-se a gatilho emocional ou mental, considerando-a uma condição como sendo um desfecho de traumas, que desencadeiam lembranças ruins, tendo capacidade para alterar o estado de humor, intervir no modo de tomar decisões e na conduta social. E, assim sendo, segundo os dados postos, é perspicaz que alguns dos funcionários tenham esse sentimento em relação à empresa, outros não apresentam nenhum tipo de exaustão ou que tenham gatilhos que possam levar a exaustão emocional.

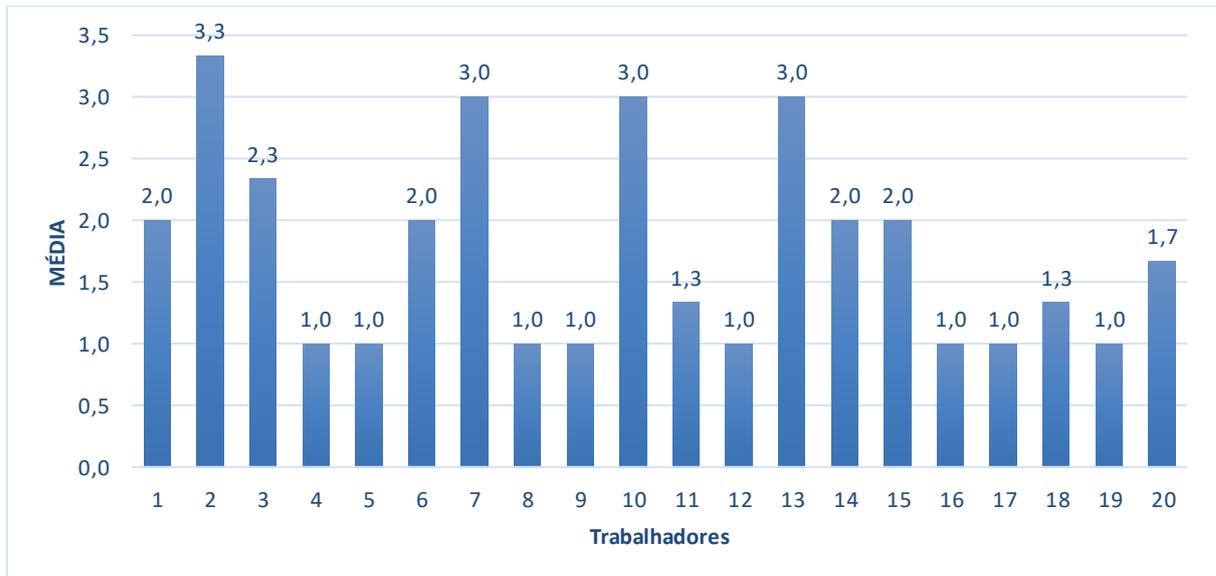
A Síndrome de Burnout, pode vir a ser causada por uma série de aspectos tanto pessoais como profissionais, muitas vezes ela vem a se tornar presente na vida de um operador devido à busca pelo aperfeiçoamento, esse é o gatilho que faz incitar a doença (KENOBY, 2020).

De acordo com os valores adotados anteriormente para avaliação dos resultados, tem-se que de 1,00 a 2,99 correspondem a uma baixa existência de Burnout, e dos 20 respondentes, pode-se observar que os 19 funcionários se encontram com respostas abaixo de 2,99, indicando que entre estes é baixa perspectiva de que desenvolvam a síndrome, ou que sintam gatilhos que possam levar a exaustão.

Há também 1 funcionário que demonstrou resultados diferentes dos demais, conforme os valores adotados, sendo que 3,00 e 3,99, evidenciam um nível intermediário de Burnout, demonstrando que este colaborador pode estar desenvolvendo a síndrome. Além deste trabalhador ter indícios de exaustão emocional, o fato de elementos como pressão laboral/, frustração, exaustão e estresse aparecerem com predominância nos questionários aplicados, com isso apresentando a média relativamente alta a estes sintomas, nota-se então, que há certa

interferência de alguns gatilhos anteriormente citados, trazendo certo esgotamento a este 1 funcionário.

Gráfico 18 - Sintomas referente a Despersonalização



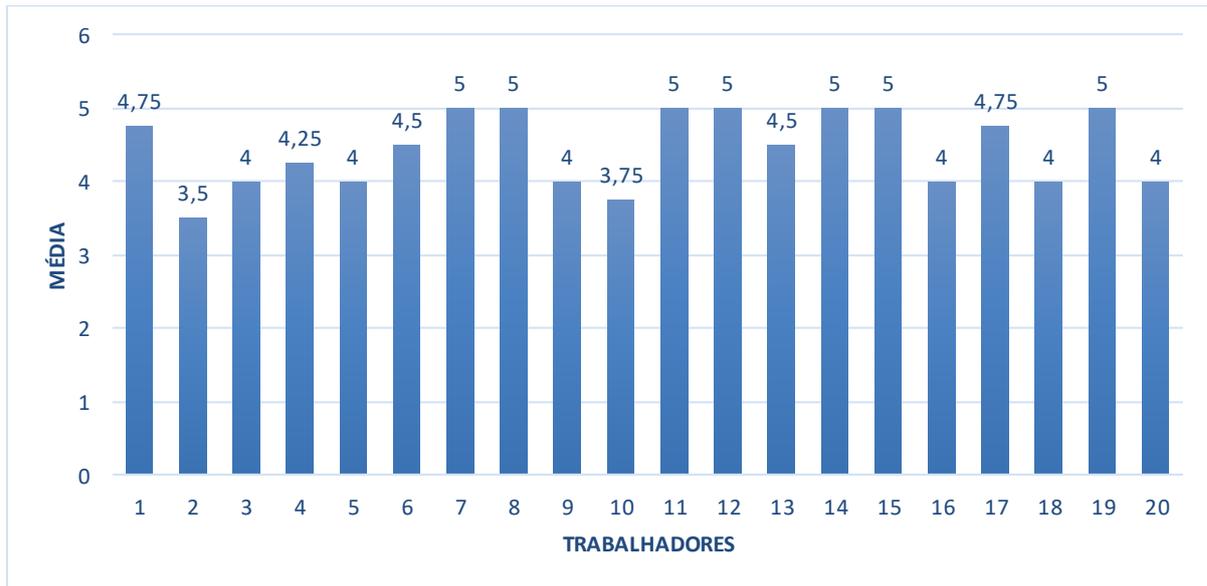
Elaborado pela autora (2021)

O elemento dito como despersonalização, onde o afetado sofre alterações na sua personalidade, levando o profissional a mudar seu comportamento em relação a outras pessoas, sejam clientes, amigos, colegas, família, podendo ser mais frio e cauteloso, passando a denotar atitudes de cinismo, ironia e até mesmo indiferença aos outros (ROSA e CARLOTTO, 2005). Característica essa, que pode vir a trazer grande preocupação para o gestor da organização, já que pode causar intrigas e mau atendimento por parte dos atendentes.

Conforme os valores adotados anteriormente para análise dos resultados, nota-se que para 1,00 e 2,99 há baixa incidência de Burnout, e para 16 respondentes a média foi inferior a esses valores, concluindo-se que há pouca interferência de sintomas entre estes.

Em seguida, há 4 funcionários com resultados de 3,00 para cima, considerando os valores adotados que seriam entre 3,00 e 3,99, que correspondem a uma aparência intermediária de Burnout, essa média resultante dos questionários apresenta certos traços da síndrome, ou seja, estes empregados se deparam em algum momento dos seus dias com certas cargas de estresse, cansaço e falta de amor pelo que exercem, como trazem as questões assinalativas nos questionários. Com isso pode-se dizer que estes colaboradores têm algum tipo de alteração em suas personalidades devido ao trabalho, mas que não são afetados de forma brusca.

Gráfico 19 – Desempenho no Trabalho



Elaborado pela autora (2021)

Como mencionado por Rosa e Carlotto (2005), a baixa realização pessoal faz-se por uma auto-avaliação negativa de si mesmo por parte do trabalhador, e neste, os empregados se sentem infelizes com eles mesmos, em relação a seu desempenho profissional, e insatisfeitos com seu desempenho laboral.

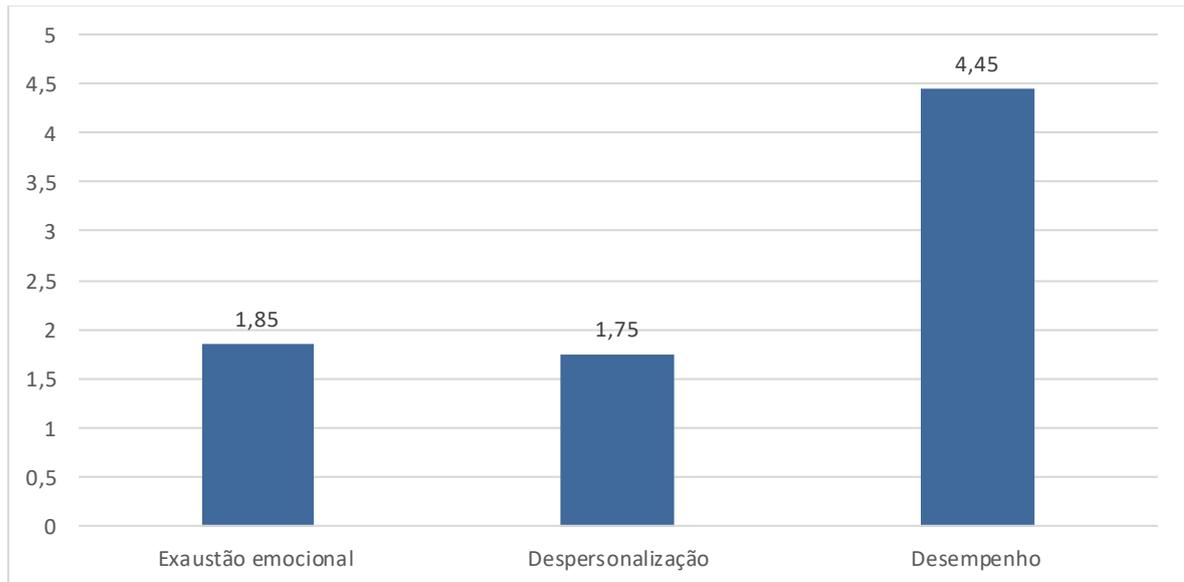
Sendo o oposto das seções anteriores, enquanto eram definidas sendo maior o valor mais é evidente a presença de Burnout no indivíduo, nessa seção quanto menor for os valores resultantes, maior será a interferência de Burnout. Já que anteriormente era o quanto o funcionário estava infeliz com seus serviços e trabalho, nesta etapa é o quanto ele está satisfeito e feliz com seu trabalho.

Se tratando da relação laboral, pode-se observar que a maioria responde positivamente a isso, mostrando que apesar das adversidades eles se sentem bem com o que fazem, acreditam que estão fazendo o melhor, sentindo-se contente com seus os serviços prestados. Referente aos valores adotados para julgamento dos resultados, tem-se que de 3,00 e 3,99 há nível mediano da presença de Burnout, e para esse, tem-se que há 2 empregados que demonstraram certa tendência para desenvolver a síndrome, já que há dúvidas quanto a sua eficiência e realização pessoal. Ainda, há 1 colaborador que não apresenta felicidade ao ir trabalhar, como visto no gráfico 15.

Se tratando do restante, sendo eles 18 funcionários, conforme os valores adotados que são de 4,00 e 5,00, evidenciam baixíssimo, quase nada de aspectos que podem levar ao

desenvolvimento da Síndrome de Burnout, o que relata que estão quase plenamente satisfeitos com seus resultados e com a função que desempenham.

Gráfico 20 - Nível dos colaboradores em relação a todas as questões e divisões.



Elaborado pela autora (2021)

De acordo com todos os resultados já analisados, pode-se perceber que, abrangentemente nos quesitos (1) Exaustão Emocional e (2) Despersonalização, há baixíssima proporção de sentimentos que tendem a levar ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout. Julgando os objetivos específicos “Identificar principais gatilhos (estímulos) a exaustão emocional do quadro funcional”; e “Verificar elementos que possam indicar despersonalização dos colaboradores da empresa varejista”, pode-se dizer que pode sim haver alguns elementos que indiquem a despersonalização, como, por exemplo, o atendimento rígido com os clientes ou tratamento grosseiro com os colegas de trabalho.

Referente aos gatilhos, grande parte dos respondentes não demonstram serem afetados por nenhum sentimento deste âmbito, mas há certos colaboradores que apresentam alguns gatilhos sim, sejam eles, estresse, cansaço ou exaustão. Em muitos casos um sintoma pode levar ao outro.

Quanto ao (3) Desempenho laboral, é visto que praticamente todos estejam satisfeitos com seus serviços e como o desempenham, mas a uma parte que apresenta sequelas a esses fatos, pode-se dizer que talvez esteja cansado ou enjoado do serviço que presta, ou não esteja satisfeito com como desempenha suas tarefas. Esses fatos podem favorecer o aparecimento ou desenvolvimento da síndrome.

Conclui-se este capítulo comprovando que alguns funcionários apresentaram alguns sintomas, como também sensibilidade ao desenvolvimento da síndrome. Entretanto, a maioria se mostrou tranquila em relação à saúde mental no meio laboral, demonstrando grande apreço pelo serviço prestado. É importante que a organização preste apoio a estes funcionários afetados, de modo que auxilie na melhoria destes sintomas e no clima organizacional. Há também, a disponibilidade de que a instituição possa oferecer métodos que amenizem e inibam o desenvolvimento da síndrome, como palestras motivacionais, reuniões expondo suas opiniões e insatisfações, por exemplo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como muito tratado, a Síndrome pode se manifestar de muitas formas, e pode com o passar do tempo ir se desenvolvendo. A certos sintomas que evidenciam, deixando claro a aparência do Burnout no colaborador, e ainda certos gatilhos podem favorecer o aparecimento da mesma.

O presente estudo teve como objetivo geral compreender como a Síndrome de Burnout pode se manifestar no comportamento do quadro funcional de uma empresa varejista, localizada no município de Guarani das Missões- RS.

Como objetivos específicos, sendo eles três objetivos, o primeiro referente a exaustão emocional, o segundo sobre despersonalização e o terceiro referente ao desempenho no trabalho. O primeiro objetivo consistiu em identificar principais gatilhos (estímulos) a exaustão emocional do quadro funcional; o segundo em verificar elementos que possam indicar despersonalização dos colaboradores da empresa varejista; e o terceiro, e último, em apontar possíveis efeitos da Síndrome no desempenho dos colaboradores na loja pesquisada.

A respeito dos resultados obtidos sobre a Síndrome de Burnout, referente aos três objetivos propostos no trabalho, foram notados alguns indícios a cerca dos gatilhos sobre a exaustão emocional, onde 2 colaboradores sentem-se emocionalmente exaustos ao trabalho, 3 sentem-se esgotados ao final do trabalho, 1 sente-se pressionado pelo trabalho, 1 sente-se frustrado com o trabalho e 4 sentem tensão ao trabalhar o dia todo. Concluiu-se que esgotamento, pressão, frustração e tensão são os principais gatilhos a exaustão emocional no quadro funcional estudado.

Ainda, constatou a partir das análises que 1 colaborador se mostrou com tendência a manifestar esses gatilhos e ser propenso a desenvolver a síndrome, tendo resultados entre os valores 3,00 e 3,99. O restante dos funcionários, sendo 19, obteve resultados inferiores a 2,99 mostrando que não há grande interferência.

Referente a Despersonalização, houve evidências de certos elementos como apresentado em gráficos, onde 1 colaborador concordou em estar mais estressado com as pessoas que atende, 2 concordaram em desprender grande esforço para realizar as tarefas e 2 concordaram em não sentir mais tanto amor pelo trabalho. Com isso, concluiu-se que elementos como estresse, fadiga e diminuição do amor pelo trabalho podem ser considerados elementos que indiquem a despersonalização. Além disso, 4 colaboradores obtiveram uma média entre 3,00 e 3,99, representando possível aparição da despersonalização. Outros 16 apresentaram uma média inferior a 2,99, onde não demonstram tendência a estas características.

Quanto ao desempenho no trabalho, quase todos funcionários demonstraram resultados concordantes as afirmativas sobre eficácia e confiança ao exercer suas tarefas, concluindo que não há efeitos que possam prejudicar o desempenho destes colaboradores. Desse modo, em geral, sentem-se entusiasmados e felizes ao ir trabalhar, como demonstraram de acordo com as afirmações, conforme o gráfico 19. Houve 1 colaborador que demonstrou não estar feliz ao ir para o trabalho como representado no gráfico 15, este pode estar demonstrando indícios de que não está confortável perante a organização.

Por fim, ao analisar o comparativo do nível geral, conclui-se através desses dados, sendo eles referente a exaustão e a despersonalização não chegando a 2,00, não demonstrando grande presença da síndrome. Ainda, para o desempenho quase chegando a 5,00, apresentando satisfação com seus serviços. Como ainda foi observado, em nenhum dos segmentos foi notado problemas significativos, sejam eles comunicativos, expressivos, em atitudes, comportamental e nos atendimentos.

Concluiu-se então que, há pequenas influências que podem levar ao desenvolvimento da síndrome de Burnout, porém, a maioria dos colaboradores não se mostra afetados, enquanto uma pequena parte mostrou indícios do transtorno. Ainda, notaram-se alguns elementos que se não cuidados e com certo agravamento, podem acabar levando ao Burnout.

Houve no decorrer da pesquisa certas limitações referentes a população, onde restringiu-se a uma única filial contando com 21 colaboradores, sendo que a empresa conta com um total de 250 lojas e 4 000 funcionários, segundo o gestor da instituição pesquisada. Nesse sentido, sugere-se que esta pesquisa seja replicada em todas as lojas da rede.

Dessa forma, recomenda-se que sejam realizados futuros estudos na Loja varejista, contando eles com um maior aprofundamento referente a satisfação por parte dos contribuintes, buscando analisar mais a fundo a saúde mental dos mesmos. Ainda, é aconselhável fazer uma entrevista mais específica referente ao assunto, síndrome de Burnout, trazendo dados mais precisos.

Ainda, recomenda-se que a empresa ofereça auxílio psicológico aos colaboradores, busque trazer ajuda profissional com o objetivo de estabelecer dinâmicas específicas tanto individual como coletivamente. Esta ação pode ser importante para a manutenção do desempenho no trabalho sempre elevado, onde qualquer manifestação de gatilhos que impactem de maneira negativa o trabalho, possam ser identificados (como esta pesquisa identificou) e oportunizar ações que contenham o desenvolvimento da Síndrome.

## REFERÊNCIAS

- ALONSO, Fernanda Gehr. **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. Disponível em: [http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/3546/1/CT\\_CEEST\\_XXVIII\\_2014\\_10.pdf](http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/3546/1/CT_CEEST_XXVIII_2014_10.pdf). Acesso em: 14 de abr. 2021.
- ALVES, Marcelo Echenique. Síndrome de Burnout. **Psychiatry On-Line Brasil**, v. 22, n. 9, 2017. Disponível em: <https://www.polbr.med.br/ano17/art0917.php>. Acesso em: 28 de mar. 2021.
- APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. 2 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- ARAUJO, Maria José Pessoa Andrade de. A Síndrome de Burnout na vida dos professores. uma agrura irremediável para aqueles que lecionam. **Estação Científica - Juiz de Fora**, n°18, jul – dez / 2017. 7p. Disponível em: <https://portal.estacio.br/media/3729119/a-síndrome-de-burnout-na-vida-dos-professores.pdf>. Acesso em: 29 de mar. 2021.
- BUENO, Rhaiane Aparecida Fronczak. SÍNDROME DE BURNOUT: SEUS SINTOMAS E CONSEQUÊNCIAS NO ÂMBITO PROFISSIONAL E PESSOAL. **Anais da Jornada Científica dos Campos Gerais**, v. 15, 2017. 4p. Disponível em: <https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/jornada/article/view/121>. Acesso em: 09 de mar. 2021.
- CÂMARA, Fernando Portela. Coluna Psiquiatria Contemporânea: Burnout Revisitado. **Psychiatry on line Brasil**. Vol.17 - N° 12, 2012. Disponível em: <http://www.polbr.med.br/ano12/cpc1212.php>. Acesso em: 28 de mar. 2021.
- CAMPOS, Donizete Aparecido Zequine. **Síndrome de Burnout: o esgotamento profissional ameaçando o bem-estar dos professores**. 2008. 133 p. Dissertação (Mestrado em Ciências Humanas) - Universidade do Oeste Paulista, Presidente Prudente, 2008. Disponível em: <http://bdtd.unoeste.br:8080/tede/bitstream/tede/789/1/Dissertacao.pdf>. Acesso em: 09 de mar. 2021.
- CARLOTTO, Mary Sandra. A síndrome de burnout e o trabalho docente. **Psicologia em estudo**, v. 7, n. 1, p. 21-29, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/hfg8JKJTYFpgCNgqLHS3ppm/?format=pdf&lang=pt> . Acesso em: 20 de abr. 2021.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3ª edição. Rio de Janeiro. Elsevier Editoria Ltda. 2008. Acesso em: 09 de mar. 2021.
- CODO, Wanderley; VASQUES-MENEZES, Ione. Burnout: sofrimento psíquico dos trabalhadores em educação. **Cadernos de Saúde do Trabalhador**, São Paulo, v 14, 2000, p. 3-54.
- CODO, Wanderley; VASQUES-MENEZES, Iône. **O que é burnout**. Educação: carinho e

trabalho, v. 2, p. 237-254, 1999. Disponível em:  
<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/storage/jornaldoprofessor/midias/arquivo/edicao3/Burnout.pdf>. Acesso em: 29 de mar. 2021.

DE MELO, Manuela Sobral Bentes *et al.* Influência de fatores emocionais nas doenças crônicas de pele: O estresse como gatilho para o desenvolvimento, reincidência ou agravamento da psoríase. **Id on Line Revista de Psicologia**, v. 13, n. 46, p. 584-608, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/idonline.v13i46.1914> . Acesso em: 29 de mar. 2021.

DEMENECK, Volni; KUROWSKI, Cristina. Síndrome de Burnout: ameaça da saúde mental do trabalhador. **Programa de Apoio à Iniciação Científica – PAIC**, v. 11, n. 1, p. 503 – 518, 2010-2011. Disponível em: <https://img.fae.edu/galeria/getImage/1/5083007472669816.pdf>. Acesso em: 09 de mar. 2021.

GARCIA, Diego. “Gatilho” mental é coisa séria; saiba como identificar e não se prejudicar. **VivaBem**, 2020. Disponível em:  
<https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/10/13/gatilho-mental-e-coisa-seria-saiba-como-identificar-e-nao-se-prejudicar.htm>. Acesso em: 10 de abr. 2021.

GABRIEL, Edmo Atique. TABAGISMO, BURNOUT E AMOR: O CORAÇÃO NUMA ABORDAGEM MULTIFACETADA. **Revista Corpus Hippocraticum**, v. 1, n. 1, 2017. Disponível em: <http://revistas.unilago.edu.br/index.php/revista-medicina/article/view/42>. Acesso em: 13 de Ago. 2021.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: UFRGS-Editora, 2009. Disponível em:  
<https://books.google.com.br/books?id=dRuzRyEIZmkC&printsec=frontcover&dq=M%C3%A9todos+de+pesquisa&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwisneKStt3MAhVFh5AKHcQmD80Q6AEIHDA#v=onepage&q=M%C3%A9todos%20de%20pesquisa&f=false>. Acesso em: 4 mar. 2021.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 2ª edição. São Paulo: Editora Atlas S.A, 1989.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4º edição. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2002. 206 p.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Carlos Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª Edição. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2008.

GONSALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. 4. ed. Campinas, SP: Alínea, 2007. 96p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Cidades**. 2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/rs/guarani-das-missoes.html>. Acesso: 03 de março de 2020. Acesso em: 09 de mar. 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia**

**científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMA, C. F. *et al.* Avaliação psicométrica do Maslach Burnout Inventory em profissionais de enfermagem. **ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO**, v. 2, p. 1-11, Curitiba/PR, 2009. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR156.pdf> . Acesso em 28 de mar. 2021.

LOUREIRO, Helena; *et al.* Burnout no trabalho. **Revista Referência - II - n.º7**, p. 33-41, 2008. Disponível em: <http://www.index-f.com/referencia/2008pdf/7-3341.pdf>. Acesso em 28 de mar. 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p.

MARTIN, Douglas. Herbert of Freudenberg, 73, Coiner 'Burnout,' Is Dead. **The New York Times**, Section 1, Page 63, 1999. Disponível em: <https://www.nytimes.com/1999/12/05/nyregion/herbert-freudenberg-73-coiner-of-burnout-is-dead.html>. Acesso em 3 de abr. 2021.

MASLACH, C., JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**. Universidade da Califórnia, Berkeley, 1981. 2: p. 99-113. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/227634716\\_The\\_Measurement\\_of\\_Experienced\\_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout). Acesso em: 20 de abr. 2021.

MILLANI, Helena de Fátima Bernardes; VALENTE, Maria Luisa L. de Castro. O caminho da loucura e a transformação da assistência aos portadores de sofrimento mental. **SMAD, Rev. Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog.** (Ed. port.) v.4, n.2, Ribeirão Preto, 2008. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/smad/v4n2/v4n2a09.pdf> . Acesso em: 28 de mar. 2021.

MINOZZO, Paula. "Existe a cultura de que o estresse separa os fortes dos fracos", diz psicóloga. A americana Christina Maslach foi uma das primeiras psicólogas a pesquisar o fenômeno da síndrome do Burnout. **GZH vida**, 2017. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/saude/vida/noticia/2017/06/existe-a-cultura-de-que-o-estresse-separa-os-fortes-dos-fracos-diz-psicologa-9829804.html>. Acesso em: 3 de abr. 2021.

MORENO, Fernanda Novaes *et al.* Estratégias e intervenções no enfrentamento da síndrome de burnout. **Rev enferm UERJ**, v. 19, n. 1, p. 140-5, 2011. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/porta/resource/pt/bde-20242>. Acesso em: Acesso em: 24 de mar. 2021.

MOTA, Íris Dantas da. SÍNDROME DE BURNOUT EM ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS: um olhar sobre as investigações. **Motrivivência**, Florianópolis/SC, v. 29, n. esp., p. 243-256, dezembro/2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/motrivivencia/article/view/2175-8042.2017v29nespp243/35497>. Acesso em: 24 de mar. 2021.

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, n. 2, p. 255-261, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/zmzLFgfcvWvWYshNsQFFn9y/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 7 de abr. 2021.

NASCIMENTO, Taisa. Síndrome de Burnout e a qualidade de vida dos profissionais de enfermagem: revisão de literatura. **Psychiatry on line Brasil**. Vol. 25 – Nº 11, 2020. Disponível: <https://www.polbr.med.br/2020/11/01/sindrome-de-burnout-e-a-qualidade-de-vida-dos-profissionais-de-enfermagem-revisao-de-literatura>. Acesso em: 28 de mar. 2021.

NORO, Niura Terezinha Tondolo. **Síndrome de burnout entre trabalhadores de um hospital geral**. 2004. 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. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5788/000475647.pdf?sequence=1&isAllowed=>. Acesso em: 24 de mar. 2021.

OLIVEIRA, Marilda do Carmo *et al.* **Síndrome de Burnout e os fatores de risco em profissionais de enfermagem**. 2018. 22 p. TCC II do curso de Enfermagem da Universidade Católica do Salvador, como parte do requisito para aquisição do título de Bacharel em Enfermagem. Salvador - BA 2018. Disponível em: <http://ri.ucs.br:8080/jspui/bitstream/prefix/681/1/TCCMARILDAOLIVEIRA.pdf>. Acesso em: 25 de mar. 2021.

PÊGO, Francinara; PÊGO, Delcir. Síndrome de Burnout. **Rev Bras Med Trab**. 2016. Anápolis (GO), Brasil. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v14n2a15.pdf>. Acesso em: 25 de mar. 2021.

POCINHO, Margarida; PERESTRELO, Célia. **Um ensaio sobre burnout, engagement e estratégia de coping na profissão docente**. Universidade da Madeira. Educação e Pesquisa, São Paulo, v.37,n.3, p. 513 - 528, set./dez. 2011. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/298/29821078005.pdf>. Acesso em: 09 de mar. 2021.

PONTES, Carla. Caracterização da Síndrome de Burnout como doença do trabalho: Uma visão ampliada. **JUS**, p. 1-3. 01/2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/35655/caracterizacao-da-sindrome-de-burnout-como-doenca-do-trabalho>. Acesso: 03 de mar. 2021.

Quem foi Philippe Pinel. São Paulo, **Governo do Estado, Secretaria de Estado da Saúde, D.O.E**, 2003, Av. Raimundo Pereira de Magalhães, Pirituba – São Paulo/SP. Disponível em: <http://www.saude.sp.gov.br/caism-philippe-pinel/institucional/quem-foi-philippe-pinel>. Acesso em 9 de abr. 2021.

RAMIREZ, Gonzalo. O que é a síndrome de Burnout, sintomas e tratamento. **Tua Saúde**, 2020. Disponível em: <https://www.tuasaude.com/sintomas-da-sindrome-de-burnout/#:~:text=A%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%2C%20ou,lidar%20com%20press%C3%A3o%20e%20responsabilidade>. Acesso em: 9 de abr. 2021.

REIS, Débora Gomes. **Síndrome de Burnout e suas implicações aos profissionais de enfermagem**. 2014. 19 p. Curso de Especialização (em Formação Saúde Pública com ênfase em enfermagem do trabalho), da Universidade Federal de Minas Gerais, Polo de Belo Horizonte como requisito parcial à obtenção do título de Especialista. Belo Horizonte: 2014. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/VRNS-9P3QGW/1/tcc\\_artigo\\_debora.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/VRNS-9P3QGW/1/tcc_artigo_debora.pdf). Acesso em: 9 de abr. 2021.

RIBEIRO, Deive Brito et al. **O síndrome de burnout em professores do ensino superior: um estudo numa IES do interior do Ceará, Brasil**. 2016. 132 p. Dissertação (Mestrado em Ciências da Educação) - Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, Lisboa, 2016. Disponível em: [Dissertação Deive Brito Ribeiro \(1\).pdf \(grupolusofona.pt\)](#). Acesso em: 9 de abr. 2021.

ROSA, Cristiane da; CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. **Revista da SBPH**, v. 8, n. 2, p. 1-15, 2005. Disponível em: <http://pepsic.bvsa.lud.org/pdf/rsbph/v8n2/v8n2a02.pdf>. Acesso em: 9 de abr. 2021.

SANDES, Ameliare Silva do Nascimento *et al.* **A influência da síndrome de burnout no clima organizacional um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho**. 2018. TCC (Administração) – Faculdade Cesmac do Sertão, Palmeira dos Índios – Alagoas, 2018. Disponível em: <https://ri.cesmac.edu.br/bitstream/tede/325/1/a%20influ%20c%20aancia%20da%20s%20c%20adndr%20de%20burnout%20no%20clima%20organizaciona%20um%20problema%20do%20indiv%20c%20adduo%20ou%20do%20seu%20contexto%20de%20trabalho.pdf>. Acesso em: 5 de abr. 2021.

SANTOS, Ana Cristina de Oliveira, HONÓRIO Luiz Carlos. As Dimensões da Síndrome de Burnout no Trabalho dos Pastores da Igreja Presbiteriana do Brasil em Minas Gerais. **ENCONTRO DA ANPAD**, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: [http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014\\_EnANPAD\\_GPR359.pdf](http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_GPR359.pdf). Acesso em: 20 de Ago. 2021.

SILVA, Deborah. Psicologia Síndrome de Burnout. **Síndrome de Burnout**. 2018, UNISSAU- João Pessoa. Disponível em: 3. Psicologia Síndrome de Burnout | Passei Direto. Acesso em: 29 de mar. 2021.

SILVA, Leandra Carla; DE AFONSECA SALLES, Taciana Lucas. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe) | ISSN-e: 2237-1427**, v. 6, n. 2, 2016. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/view/29361>. Acesso em: 28 de mar. 2021.

SILVIA, Flávia Pietá Paulo da. Burnout: um desafio à saúde do trabalhador. **Revista de psicologia social e institucional**, volume 2 – número 1 – Junho/2000, Londrina. Disponível em: <http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>. Acesso em: 28 de mar. 2021.

**Síndrome de Burnout: você sabe o que é e como identifica-lá?**. Kenoby, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://kenoby.com/blog/sindrome-de-burnout/>. Acesso em: 9 de abr. 2021.

SOARES, Idenise; Naiara Lima *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. Disponível em: <https://revistas.cesmac.edu.br/index.php/semente/article/view/147>. Acesso em: 09 de mar. 2021.

SOUZA, Ágnes; MARIA, Anderson. 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. Disponível em: 2920-10796-1-PB.pdf. Acesso em: 09 de mar. 2021.

SOUZA, Ivone Félix *et al.* Estresse Ocupacional Coping e Burnout. **Revista EVS-Revista de Ciências Ambientais e Saúde**, v. 36, n. 1, p. 57-74, Goiânia, jan./fev. 2009. <http://revistas.pucgoias.edu.br/index.php/estudos/article/view/1018>. Acesso em: 25 de março de 2021.

TRIGO, Telma Ramos; TENG, Chei Tung; HALLAK, Jaime Eduardo Cecílio. Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Archives of Clinical Psychiatry (São Paulo)**, v. 34, n. 5, p. 223-233, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rpc/a/6CTppSZ6X5ZZLY5bXPPFB7S/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 8 de abr. 2021.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

WILTENBURG, D. C. D.; KLEIN, R. B. Síndrome de burnout: conhecer para prevenir- se, uma intervenção necessária. **São Mateus do Sul, Secretaria de Estado da Educação**, p. 2338-8, 2009. Disponível em: Microsoft Word - ART. FINAL REFEITO ORIENTADORA].doc (diaadiaeducacao.pr.gov.br). Acesso em: 8 de abr. 2021.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e método**. 2. ed., Porto Alegre: Bookmann, 2001.

## APÊNDICE A - TCLE

### Comitê de Ética em Pesquisa - CEP/UFFS

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

#### A SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES: O CASO DE UMA EMPRESA VAREJISTA DE GUARANI DAS MISSÕES-RS

Prezado participante,

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa **A SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES: O CASO DE UMA EMPRESA VAREJISTA DE GUARANI DAS MISSÕES-RS**. Desenvolvida por Caroline Marieli Ciudrowski, discente de Graduação em Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), *Campus* de Cerro Largo, sob orientação do Professor Dr<sup>o</sup> Carlos Eduardo Ruschel Anes.

O objetivo central do estudo é: compreender como a Síndrome de Burnout pode se manifestar no comportamento do quadro funcional de uma empresa varejista, localizada no município de Guarani das Missões-RS.

A presente pesquisa tem como justificava o apoio a verificação da interferência da Síndrome de Burnout, bem como o estudo procura demonstrar a importância do cuidado da organização varejista para com os colaboradores.

O convite a sua participação se deve ao fato de que você é colaborador da empresa varejista, contendo importância em suas respostas já que assim, será possível a conclusão da pesquisa, e com isso, auxiliará a pesquisadora para que alcance seu objetivo central.

Vale ressaltar que sua participação não é obrigatória, sendo assim, você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como desistir da colaboração neste estudo no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer explicação e sem nenhuma forma de penalização. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desista da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa. Você não receberá remuneração e nenhuma categoria de recompensa nesta pesquisa, sendo sua participação voluntária.

Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas. Qualquer dado que possa identificá-lo será omissos na divulgação dos resultados da pesquisa e o material armazenado em local seguro. A qualquer momento, durante a pesquisa, Ou posteriormente, você poderá solicitar do pesquisador informações sobre sua participação

e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo.

A sua participação consistirá em responder à pesquisadora do projeto perguntas de assinalar, referentes a um questionário para obtenção de informações. Perguntas essas, que serão encaminhadas virtualmente, tendo como duração estimada em torno de dez minutos para cada colaborador. A observação consistirá na obtenção de alguns momentos em fotos e vídeos, a fim de comprovação de realização, tendo como duração estimada trinta minutos.

Permissão de imagem:

Autorizo  Não autorizo

Os dados e imagens serão armazenados e restritos apenas a pesquisadora e orientador Carlos Eduardo Ruschel Anes.

Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, físico ou digital, por um período de cinco anos.

O benefício relacionado com a sua colaboração nesta pesquisa é o de auxiliar na obtenção de dados e realização da pesquisa, posteriormente poderá servir de apoio ao gestor da organização já citada, de modo a serem proporcionadas estratégias que poderão, quando implementadas, possibilitar melhores condições aos colaboradores. Esta pesquisa ainda pode beneficiar a administração do local, bem como melhorar a comunicação e relação dos superiores com seus colaboradores, com finalidade de revigorar o ambiente laboral.

A participação na pesquisa poderá causar riscos de constrangimento em responder algumas perguntas de cunho pessoal por parte do participante, para isso o pesquisador irá informar de que os nomes não serão divulgados, e ainda para evitar que o mesmo se sinta desconfortável será possível que responda sem a presença do pesquisador.

Os resultados serão divulgados em eventos e/ou publicações científicas mantendo sigilo dos dados pessoais. Caso for de interesse do participante receber uma cópia da pesquisa, poderá ser solicitada para a pesquisadora. Desta maneira caso deseje a obtenção dos dados, favor informar o email:\_\_\_\_\_.

Caso concorde em participar, uma via deste termo ficará em seu poder e a outra será entregue ao pesquisador. Não receberá cópia deste termo, mas apenas uma via.

Desde já agradecemos sua participação!

Cerro Largo-RS, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2021

---

Carlos Eduardo Ruschel Anes

Contato profissional com o(a) pesquisador(a) responsável:

Tel: (55) 99961-1721

e-mail: carlos.anes@uffs.edu.br

Endereço para correspondência: Universidade Federal da Fronteira Sul/UFFS,  
Campus Cerro Largo, Rua Major Antônio Cardoso, 590, Cerro Largo – RS –  
CEP: 97900-000.

**Inserir da seguinte forma:** “Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS”:

Tel e Fax - (0XX) 49- 2049-3745

E-Mail: cep.uffs@uffs.edu.br

**[http://www.uffs.edu.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2710&Itemid=1101&site=proppg](http://www.uffs.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2710&Itemid=1101&site=proppg)**

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Nome completo do (a) participante: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

## APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO

### PARTE 1 – Gatilhos

Dos gatilhos a seguir quais você sente em relação ao seu trabalho: (Exaustão emocional)

	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo nem Discordo	De Acordo	Totalmente de Acordo
Sinto-me emocionalmente exausto em relação ao meu trabalho					
Sinto-me esgotado no final do dia de trabalho					
Sinto-me consumido por causa do meu trabalho					
Trabalhar com pessoas todos os dias é muito cansativo para mim					
Me sinto frustrado com meu trabalho					
Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão pra mim					
Trabalhar diretamente com pessoas é muito estressante para mim					
Levanto cansado (a) e sem disposição para realizar o meu trabalho					
Sinto-me excessivamente exausto ao final da minha jornada de trabalho					

### PARTE 2 – Despersonalização

Dos sintomas a seguir quais você sente em relação a seu trabalho:

	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo Nem Discordo	De Acordo	Totalmente de Acordo
Tenho me sentido mais estressado (a) com as pessoas que atendo					
Sinto que desprendo grande esforço para realizar minhas tarefas laborais					
Não sinto mais tanto amor pelo trabalho como antes					

PARTE 3 – Desempenho no trabalho

Em relação ao seu envolvimento no trabalho assinale a seguir:

	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo nem Discordo	De Acordo	Totalmente de Acordo
Na minha opinião sou bom no que eu faço					
Sinto-me realizado entusiasmado quando realizo algo no meu Trabalho					
Sinto-me feliz ao me deparar com a hora de ir para o trabalho					
No meu trabalho sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas Aconteçam					

Adaptado de Maslach e Jackson, 1981.

## APÊNDICE C – TÓPICOS DE OBSERVAÇÃO

A coleta de dados também se estenderá ao uso da técnica de observação, que será realizada nas dependências da empresa varejista, localizada no município de Guarani das Missões/RS.

Serão observados os 21 colaboradores, com base nos seguintes tópicos relacionados a Síndrome de Burnout:

- A conduta e a qualidade no atendimento dos funcionários para com os clientes;
- Ainda, o comportamento e a comunicação entre os próprios colaboradores;
- E por fim, será observada as expressões, bem como o ânimo e sinais de estresse dos trabalhadores;

Essa ferramenta contará com imagens a fim de comprovação da realização da proposta, sendo executada em três visitas a empresa, com cada sessão tendo duração de aproximadamente trinta (30) minutos. Além do mais, serão seguidos protocolos de segurança estabelecidos pelos órgãos oficiais em relação a pandemia da Covid-19.