

PRODUTIVIDADE NAS EMPRESAS: SÍNDROME DE BURNOUT, DIFERENTES ÁREAS, DIFERENTES PERCEPÇÕES?

PRODUCTIVITY IN COMPANIES: BURNOUT SYNDROME, DIFFERENT AREAS, DIFFERENT PERCEPTIONS?

Raquel Nágela Da Silva Oliveira

Bacharel em Administração na Faculdade Cearense
E-mail: quelnagela@gmail.com.

Carlos Dias Chaym

Mestre em Administração pela Universidade Estadual do Ceará
Professor da Faculdade Cearense
E-mail: cchaym@faculdaDESCearenses.edu.br.

Victor Hugo Fernandes de Almeida Ferreira¹

mestre em Administração pela Universidade de Fortaleza
Professor da Uninassau,
E-mail: victorhugofernandes@gmail.com.

Recebido em 13 de março de 2020

Aprovado em 15 de outubro de 2020

RESUMO

Apesar dos estudos já existentes sobre a Síndrome do *Burnout*, pouco se sabe sobre ela, sobre suas causas e seu tratamento. Diante disto esse trabalho foi elaborado com o objetivo de comparar o modo como graduandos e graduandas de diferentes áreas do conhecimento compreendem a Síndrome de Burnout. A pesquisa de levantamento tipo *Survey* foi realizada em uma organização privada do setor de educação. Adotou-se a Escala de Estresse no Trabalho (EET) para identificar quais são os estressores ocupacionais que mais afetam os indivíduos em sua área de atuação, juntamente com a escala Likert ordinal, variando de 1 a 5, desenvolvida por Paschoal e Tamayo (2004). Os resultados indicam que o bem-estar no trabalho tem impacto direto no desempenho, apesar dessa relação não ser muito forte.

Palavras-Chave: Síndrome de *Burnout*. Estresse Ocupacional. Relações Laborais. Graduandos de Áreas Distintas.

ABSTRACT

Despite the existing studies on Burnout Syndrome, little is known about it, about its causes and treatment. In view of this, this work was designed with the objective of comparing the way undergraduate and graduate students from different areas of knowledge understand Burnout Syndrome. The research was carried out in a private organization in the education sector. We adopted the Stress at Work Scale

¹Mestre em Administração pela Universidade de Fortaleza, professor da Uninassau, atuando como coorientador do presente artigo. E-mail: victorhugofernandes@gmail.com.

(TSE) to identify the occupational stressors that most affect individuals in their area of activity, together with the ordinal likert scale ranging from 1 to 5 developed by Paschoal and Tamayo (2004). The results indicate that well-being at work has a direct impact on performance, although this relationship is not very strong.

Keywords: Burnout Syndrome. Occupational Stress. Labor Relations. Undergraduates from Multiple Fields.

1 INTRODUÇÃO

Muitas pessoas vêm dedicando considerável esforço para conquistar reconhecimento em sua área de atuação profissional. Independente do ramo em que a pessoa atua, ser percebida como um trabalhador de alto desempenho e com elevada produtividade pode ser entendido não apenas como uma forma de se manter empregado, mas também como uma busca por satisfação pessoal.

A construção de uma carreira promissora, contudo, não ocorre somente a partir do momento em que se consegue o primeiro emprego. Muitas vezes, os próprios pais já procuram inserir seus filhos em atividades, como esportes ou idiomas, que poderão lhe render alguma vantagem profissional no futuro. Esse desenvolvimento em busca de se tornar um profissional modelo ganha maior definição a partir do momento em que se escolhe qual profissão o indivíduo irá seguir.

A preparação para o vestibular e o ingresso em um curso de nível superior, então, tornam-se um marco na ascensão profissional de muitas pessoas. Neste momento, a busca pelo reconhecimento dos professores e dos outros discentes já pode constituir as bases para uma atuação excessivamente desgastante no ambiente de trabalho por conta da competitividade (RODRIGUES, 2017). É cada vez maior a percepção de que o esgotamento profissional tem se tornado o resultado de um longo processo de tentativa incondicional de aumento do desempenho.

O esgotamento profissional vem sendo objeto de estudos desde meados da década de 1960, encontrando maior adesão nas décadas seguintes. A chamada Síndrome de *Burnout* (SB) é uma condição na qual o esgotamento do trabalhador interfere em suas cognições, emoções, atitudes e comportamentos (DALCIN; CARLOTTO, 2018; GIL-MONTE, 2011). Maslach e Jackson (1981) segmentam a Síndrome de *Burnout* a partir das dimensões:

exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal. Gil-Monte (2005) apresenta uma perspectiva que considera quatro dimensões: ilusão pelo trabalho, desgaste psíquico, indolência e culpa.

Benevides-Pereira (2004), por sua vez, conceitua a SB como sendo consequência do estresse laboral, portanto resultado do esgotamento, da decepção e da perda do interesse pelas atividades do trabalho em profissões que lidam direta e diariamente com pessoas. A Síndrome de *Burnout* é um problema que afeta profissionais de todos os ramos de atividade, da área de saúde à área jurídica, da área de administração à área de jornalismo. Compreender suas causas e suas consequências para cada categoria profissional poderá trazer ganhos tanto para os trabalhadores quanto para as empresas.

Diversos estudos vêm sendo realizados para entender melhor a Síndrome de *Burnout* na atividade docente (BORBA *et al.*, 2015; DALCIN; CARLOTTO, 2018), o impacto das condições de trabalho e da precarização da profissão na vida do jornalista (BULHÕES; RENAULT, 2016; DANTAS, 2019), e as consequências do estresse no ambiente de trabalho de advogados (BELLUCCI, 2012; MENDES; BUCHER-MALUSCHKE, 2017) e de gestores de diversas áreas de atuação (FONSECA, 2018; PEREIRA; SOUZA, 2019).

Outros estudos, porém, buscam entender condições estressoras durante a formação profissional, debruçando-se sobre a realidade de docentes de diversas categorias. Esses estudos abrangem desde fatores físicos como dor cervical e no ombro em relação ao estresse emocional em alunos (MACEDO, 2017), até aspectos psicológicos como estresse para alunos de graduação (COSTA *et al.*, 2018; LIMA; OLIVEIRA; SOUZA, 2020) e ansiedade, depressão e estresse aliados ao consumo de álcool e drogas por docentes de pós-graduação (OLIVEIRA, 2019). Outros estudos, porém, fazem recortes com base em distintos momentos da formação discente. Esses vão desde alunos em curso preparatório (SANTOS *et al.*, 2017) até alunos de pós-graduação (SOUZA; CAVALCANTI; CAVALCANTE, 2018), passando por alunos do último ano da graduação (PRADO *et al.*, 2016).

Contudo, realizar estudos comparativos que busquem entender como alunos de distintos cursos de graduação percebem a Síndrome de *Burnout* ainda permanece pouco explorado pela literatura. Mediante o exposto, o presente trabalho tem como questão de pesquisa: Como graduandos e graduandas de diferentes áreas do conhecimento compreendem a Síndrome de *Burnout* em suas respectivas áreas de atuação? Para responder a esta questão,

tem-se como objetivo geral do presente trabalho: Comparar o modo como graduandos e graduandas de diferentes áreas do conhecimento compreendem a Síndrome de *Burnout* e, como objetivos específicos, I. Caracterizar a Síndrome de *Burnout*; II. Elencar causas e efeitos da Síndrome de *Burnout* e; III. Descrever as características profissionais de áreas distintas de atuação profissional que podem favorecer o surgimento da Síndrome de *Burnout*.

Pressupondo que cada formação profissional pode apresentar fatores estressantes e características distintas entre si, justifica-se o presente estudo a partir do entendimento de que compreender percepções específicas de cada grupo pode trazer *insights* para reduzir a incidência da Síndrome de *Burnout* desde o início da formação acadêmica. Portanto, o presente estudo tem o potencial de oferecer contribuição prática, ao passo que, ao lançar luz sob distintas realidades, é possível também realizar intervenções que eliminem ou diminuam a incidência de SB em docentes e contribuições teóricas, na medida em que se avança na literatura comparativa sobre o tema.

O presente estudo está dividido da seguinte forma: Introdução, quando se contextualiza o tema e se delimita a questão de pesquisa; Referencial Teórico, que discute os principais conceitos; Procedimentos Metodológicos, que apresenta o percurso a ser executado para responder a questão de pesquisa; Análise e Discussão dos Resultados, que traz reflexões sobre os resultados da pesquisa empírica; e, por fim, Considerações Finais, que sintetizam os resultados e apresentam as sugestões de pesquisas futuras.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O conceito de *Burnout* surgiu nos Estados Unidos em meados dos anos 1970, para dar explicação ao processo de deterioração nos cuidados e na atenção profissional nos trabalhadores de organizações. Ao longo dos anos, essa Síndrome tem se estabelecido como uma resposta ao estresse laboral crônico integrado por atitudes e sentimentos negativos.

O estresse pode ocorrer de duas formas, a primeira de natureza aguda (muito intenso, mas que desaparece rapidamente) e a segunda de natureza crônica (não tão intenso, perdurando por períodos de tempo mais prolongados e os recursos utilizados pelo indivíduo para enfrentá-lo são escassos). O estresse crônico contribui para uma pobre qualidade de vida e aumento do risco de diversas doenças, como coronarianas, hipertensão e baixa do sistema imunológico (CALDERERO; MIASSO; CORRADI-WEBSTER, 2008, p. 52).

A Síndrome de *Burnout* é um termo psicológico que é atribuído à exaustão prolongada e diminuição do interesse em trabalhar, considerada um grande problema no mundo

profissional da atualidade. O termo *Burnout* é utilizado quando o motivo primário do esgotamento está correlacionado com a atividade/o ambiente profissional.

Com o mercado de trabalho cada vez mais competitivo e o alto nível de demissões no tempo atual, os profissionais sentem uma cobrança diária por qualificação e produtividade. Dessa forma o profissional assume altas cargas de trabalho para superar as expectativas da empresa. À vista disso, a pessoa se sente sobrecarregada e inapta em atender às demandas constantes. Como o stress continua, começa a perder o interesse ou a motivação que a levou a assumir um determinado papel, de modo que as coisas já não lhe afetam mais e qualquer esforço parece ser inútil. O desgaste emocional danifica os aspectos físicos e emocionais da pessoa. Ela pode ser encontrada em qualquer profissão, porém as mais afetadas são aquelas que exigem envolvimento interpessoal direto e intenso em que há impacto na vida de outras pessoas.

2.1 Causas e sintomas da Síndrome de *Burnout*

A Síndrome de *Burnout* é uma decorrência do acúmulo excessivo de estresse em trabalhadores que têm uma profissão muito competitiva ou com muita responsabilidade, tornando o dia de trabalho um sacrifício que envolve nervosismo, sofrimento psicológico e problemas físicos, como distúrbios gastrointestinais, por exemplo. Além disso, a Síndrome de *Burnout* também pode surgir quando se planejam objetivos de trabalho muito difíceis, fazendo com que, ao fim de algum tempo, o trabalhador ache que não tem capacidades suficientes para atingi-los.

O *Burnout* tende a ser confundido com o estresse diário, no entanto os dois não são iguais, pois o estresse surge por variações físicas e mentais, sendo um processo passageiro, já o *Burnout* é uma resposta ao estresse crônico que inclui o esgotamento emocional, sendo uma doença sigilosa que se instala vagarosamente e apresentando sempre um caráter negativo (JACQUES, 2002).

Segue abaixo o quadro com os sintomas gerados pela Síndrome de *Burnout* através de suas manifestações.

Quadro 1 – Principais Respostas da Síndrome de *Burnout*

RESPOSTAS DA SÍNDROME DE BURNOUT	SINAIS E SINTOMAS
Psicossomáticos	Frequentes dores de cabeça, fadiga crônica, úlceras, dores musculares nas costas e pescoço, hipertensão e nas mulheres alterações de ciclos menstruais.
Comportamentais	Absenteísmo laboral, aumento do comportamento violento, abuso de drogas, incapacidade de relaxar e comportamentos de altos riscos (jogos de azar).
Emocionais	Distanciamento afetivo, impaciência, desejos de abandonar o trabalho, irritabilidade, dificuldade para concentrar-se, diminuição do rendimento no trabalho, dúvidas acerca de sua competência, e baixa autoestima.
Defensivos	Negação das emoções, ironia e atenção seletiva.

Fonte: Lara (1999).

Quando não se tem uma estrutura organizacional e nem boas condições de trabalho, já que para muitos a expressão está relacionada apenas aos aspectos físicos e ambientais do local de trabalho, há o surgimento de várias doenças relacionadas ao cenário laboral. Portanto se faz necessário combater a ideia de que o problema surge em consequência de uma falha pessoal.

A Síndrome revela uma incompatibilidade entre o relacionamento do indivíduo com seu trabalho. Segundo Seabra (2008), para uma melhor compreensão da *Burnout*, são utilizadas seis macros áreas adaptadas ao ambiente de trabalho.

Quadro 2 – Fatores interdependentes em um ambiente profissional suscetível ao *Burnout*

Carga de trabalho	As exigências passam a ser excessivas, tanto em número de horas, quanto em obrigações; o trabalhador não consegue refazer-se, uma vez que o ritmo é cada vez mais intenso; passa a haver um conflito interno das emoções, enquadrando este primeiro aspecto na exaustão emocional.
O controle - ou a falta dele	A inexistência de controle das pessoas (no requisito autoridade), de tomada de decisão ou até mesmo de matérias-primas relativas ao trabalho enfraquece a eficácia do trabalhador, tirando a sua confiança quanto ao mérito de estar no cargo.
Falta de recompensa	Para exemplificar este item, recorre-se à pirâmide de Maslow, no campo reconhecimento, ficando antes do estágio final da realização. A recompensa esperada por todo o trabalho contratado é o seu pagamento (financeiro) e está correto. Porém, neste ponto, quando o profissional sente a falta do reconhecimento (que pode mesmo ser verbal), passa a sentir-se desprestigiado e desmotivado. Em uma balança, os pesos ficariam desequilibrados, com prejuízo do profissional
Ruptura com a comunidade	O clima organizacional fica altamente comprometido, uma vez que os elos de amizade e cooperação da equipa desfazem-se. O gestor (na figura de objeto deste estudo) é excluído do convívio social. O ambiente passa a tornar-se “pesado” para ele e os demais.
Ausência de transparência e de clareza	Trata-se da falta de transparência em processos e decisões, o que acaba por quebrar a confiança adquirida pelo líder e a sua equipe. Ficando essa prejudicada, Seabra ressalta dois aspectos como contributos ao <i>Burnout</i> : o sentimento de injustiça – no tratamento dispensado a si, e essa, por sua vez, contribui para iniciar o segundo vértice de <i>Burnout</i> , nomeadamente o cinismo ou a despersonalização.
Valores	Os valores, isto é, os seus princípios morais intrínsecos entram em choque com a exigência da organização: ocorre um dilema ético, em que o trabalhador já não se sente confortável para cumprir as suas atribuições. Quando passa a existir este conflito perante o trabalhador, emerge a dialética no seu papel. Descrença na organização e ataque aos seus valores.

Fonte: Adaptado de Seabra (2008).

A seguir será discorrido sobre a Síndrome de *Burnout* relacionada a diferentes áreas de atuação, que serão tratadas nessa pesquisa.

2.2 Em profissionais na área da administração

A gestão se encaixa em várias áreas do mercado, sendo uma das mais concorridas, gerando assim insegurança e estresse para quem atua ou busca atuar na área administrativa.

O gestor é incumbido de grandes responsabilidades, o que torna seu dia bastante estressante e pode afetar na tomada de decisão, comprometendo o seu julgamento. Além das responsabilidades, ele também não possui carga horária definida, pois geralmente é a primeira pessoa a chegar e o último a sair, pois dele depende a saúde da empresa, abrindo mão da sua qualidade de vida.

O papel do gestor é árduo e estressante, um fator que leva a muitas doenças relacionadas ao estado físico e mental. Diante deste contexto, os trabalhadores são cada vez mais dependentes das atividades que exercem, ficando expostos não só ao estresse como também à Síndrome de *Burnout*.

2.3 Em profissionais da área da Educação

O professor exerce uma função muito importante da sociedade, pois, além de ser educador, desempenhando um papel como gestor de aprendizagem, ele também orienta a criação de caráter e princípios éticos, e contribui na formação do cidadão tanto profissional quanto pessoal.

Segundo afirma Kenski (2001, p. 103):

O papel do professor em todas as épocas é ser o arauto permanente das inovações existentes. Ensinar é fazer conhecido o desconhecido. Agente das inovações por excelência o professor aproxima o aprendiz das novidades, descobertas, informações e notícia orientada para a efetivação da aprendizagem.

Nesse processo de formação, o professor desenvolve várias funções e papéis nos quais ora ele é amigo, sendo compreensivo e companheiro, ora ele tem que exercer o papel de julgamento, criando muitas vezes um conflito interno, sendo para ele um grande desafio.

Na sua rotina, o professor encontra inúmeros fatores que contribuem para o esgotamento físico e mental, entre eles destacam-se salas de aulas lotadas, alunos indisciplinados, falta de recursos, baixa remuneração que leva os professores assumirem empregos em várias escolas, gerando uma sobrecarga em suas atividades, ficando sem tempo para descansar, para o lazer e para sua família, gerando assim o esgotamento profissional. O magistério é uma profissão que possui vários estressores que não podem ser eliminados, porém podem ser reduzidos a fim de que os professores sejam capazes de prepararem suas atividades de forma criativa e eficaz, mantendo sua saúde mental. A profissão docente apresenta uma grande quantidade de estressores psicossociais que, se persistentes, podem conduzir ao *Burnout*.

2.4 Em profissionais na área do Direito

A profissão do advogado requer muito conhecimento e análise das leis, doutrinas, jurisprudência e contratos, que muitas vezes têm que ser realizados em curtos prazos, exigindo muita atenção aos detalhes, provocando bastante pressão mental nesses profissionais.

A sobrecarga de jornadas, a pressão que ocorre no ambiente de trabalho e o estresse são fatores que eles têm que lidar no dia a dia de sua profissão, o que proporciona o surgimento do *Burnout*, diminuindo bastante o rendimento profissional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Descrição da pesquisa

Essa pesquisa foi desenvolvida com o objetivo de verificar a visão da Síndrome de *Burnout* em estudantes de áreas distintas. Conforme a sistemática proposta por Vergara (2009), as pesquisas devem ser classificadas sob dois aspectos, quanto aos fins e quanto aos meios. Desta forma, o presente estudo classifica-se quanto aos fins como uma pesquisa descritiva e, quanto aos meios, como uma pesquisa de levantamento do tipo *survey* que descreve a disposição de algum fenômeno na população ou entre os subgrupos da população ou, ainda, faz uma analogia entre essas distribuições.

Gil (1999) esclarece que, nas pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade etc. Na visão de Hair Jr. *et al.* (2005), os estudos descritivos

proporcionam uma visão dos elementos em determinado ponto, fornecendo dados transversais que podem ser embasados em métodos estatísticos. Esse tipo de pesquisa inclui um estudo observacional quando se compara dois grupos similares, sendo assim, o processo descritivo visa à identificação, ao registro e à análise das características, dos fatores ou das variáveis que se relacionam com o fenômeno ou o processo. A grande contribuição da pesquisa descritiva é proporcionar novas visões sobre uma realidade já conhecida.

Para Roesch (1999), a pesquisa qualitativa pode requerer do pesquisador a capacidade de captar a perspectiva dos entrevistados, sem a necessidade de partir de um modelo pré-estabelecido. As pesquisas de caráter qualitativo costumam utilizar técnicas de coletas de dados como as entrevistas e a observação participante.

3.2 Técnica de coleta de dados

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário virtual, que contém 31 itens baseados na escala de Likert, usando uma concordância de cinco pontos: 1 (discordo totalmente), 2 (discordo), 3 (discordo em parte), 4 (concordo em parte) e 5 (concordo totalmente), produzido no *Google Forms*. Os participantes responderam a pesquisa através de um link URL, que foi enviado diretamente para discentes dos cursos de direito, administração e pedagogia de uma faculdade particular de Fortaleza – CE; uma vez preenchidos, eram armazenados em gráficos. A amostragem será do tipo não probabilística.

De acordo com Lakatos (2003, p. 165), essa é “tarefa cansativa e toma, quase sempre, mais tempo do que se espera. Exige do pesquisador paciência, perseverança e esforço pessoal, além do cuidadoso registro dos dados”.

Existem diversos procedimentos para se obter a coleta dos dados, a mesma ocorreu por meio de questionários que alcançam em média 25% de devolução, obtendo respostas mais rápidas. Há fatores que contribuem para esse retorno.

O patrocinador, a forma atraente, a extensão, o tipo de carta que acompanha, solicitando colaboração; as facilidades para seu preenchimento e sua devolução pelo correio; motivos apresentados para as respostas e tipo de classe de pessoas a quem é enviado o questionário (SELLTRIZ, 1965, p. 281 *apud* MARCONI; LAKATOS, 2013, p. 86).

3.3 Método

Este estudo tem como objetivo específico elencar causas e efeitos da Síndrome de *Burnout* em profissionais de áreas distintas de atuação profissional. Com base nisso, o questionário aplicado possui 31 itens e foi aplicado exclusivamente em estudantes de uma instituição privada de ensino superior do estado do Ceará, que atuam em empresas de médio e grande porte de diversas atividades.

Esse estudo consiste na pesquisa virtual, de abordagem qualitativa e de natureza descritiva. A ferramenta utilizada para elaboração e aplicação do questionário foi o *Google Forms*, o qual se caracteriza pela facilidade de formatação e análise de resultados. Os integrantes responderam aos questionários acessando um *link* de URL, que, depois de preenchidos, eram direcionados em gráficos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A amostra foi constituída por estudantes de áreas distintas, compostas por 53 mulheres e 21 homens da organização privada no estado do Ceará. Os respondentes tinham idade média de 25 a 35 anos do 4º semestre em diante (82,4%) e, quanto ao curso, eram 78,4% da Administração, 10,8% do Direito e 9,5% da Pedagogia.

Tabela 01 - Perfil amostra da pesquisa

SEXO	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
Feminino	54	72%
Masculino	21	28%
IDADE	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
Entre 18 a 25 anos	28	37,30%
Entre 25 a 35 anos	32	42,70%
Entre 35 a 55 anos	15	20%
CURSO	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
Pedagogia	7	9%
Administração	59	79%
Direito	9	12%
TEMPO DE SERVIÇO	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
Entre 1 a 3 anos	32	75%
Entre 4 a 20anos	22	23%
Mais de 20 anos	2	2%

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao tempo de serviço prestado, apenas 2 estudantes (2 %) trabalham há mais de 20 anos em empresas, 32 (75%) possuem tempo de serviço entre 1 e 3 anos, e 22 (23%) possuem entre 4 e 20 anos de tempo de serviço.

Neste seguimento serão expostos os resultados do questionário objetivando avaliar o comportamento e a percepção dos estudantes em relação aos agentes estressores contidos no ambiente de trabalho. Segue abaixo o questionário de perguntas realizado com os integrantes da pesquisa, lembrando que foi usada a escala de Likert, com 5 itens para escolha, que foram utilizados em cada questão abaixo.

Quadro 03 – Agentes estressores no trabalho

PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO
1. Os prazos estabelecidos para a realização das minhas tarefas são satisfatórios
2. A falta de capacitação para a execução das minhas tarefas tem me deixado nervoso
3. A quantidade de trabalho tem me deixado cansado
4. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso
5. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita
6. Em meu trabalho, há pressão
7. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante
8. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho
9. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais
10. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho
11. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado
12. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho
13. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade
14. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas
15. Sinto nervosismo em ter que me manter atualizado com as mudanças tecnológicas
16. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior
17. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho
18. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional
19. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização
20. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores
21. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado
22. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade
23. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor
24. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação
25. Sinto-me de mau humor com "fofocas" no meu ambiente de trabalho
26. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias
27. Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas
28. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso
29. Fico de mau humor com brincadeiras de mal gosto que meus colegas de trabalho fazem uns com os outros
30. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes
31. As estratégias utilizadas para introduzir novas tecnologias me deixam angustiado

Fonte: Dados da pesquisa.

Foi constatado que as queixas mais apontadas pelos entrevistados foram os 9 itens a seguir: 3, 4, 6, 9, 14, 17, 20, 25, 28, que mais os afetam emocionalmente, conforme o conceito 4 – concordo e o conceito 5 – concordo totalmente da escala Likert.

A tabela a seguir mostra os fatores estressores que mais afetam os estudantes em seu ambiente de trabalho.

Tabela 02 – Estatísticas descritivas da escala de Síndrome de *Burnout*

ITEM	RESULTADO
25. Sinto-me de mau humor com "fofocas" no meu ambiente de trabalho	28(38,4%)
3. A quantidade de trabalho tem me deixado cansado	27(36%)
4. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	25(33,3)
6. Em meu trabalho, há pressão	25(33,3%)
28. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	23(31,5%)
9. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	21(28,8%)
20. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	21(28,8%)
17. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho	19(26,8%)
14. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	19(26%)

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados apontam que as intrigas causadas por enredos obtiveram uma média alta de 38,4% assim como a confirmação que pertence ao sentimento de exaustão devido *A quantidade de trabalho tem me deixado cansado* obteve um dos resultados mais altos do conceito 5 (concordo totalmente) com 27 respostas (36%).

Os resultados também apresentam que dois itens que foram bastante apontados no questionário com a mesma média de reclamação de 33,3% em conformidade com os conceitos 4 e 5 da escala, que são: *Em meu trabalho, há pressão* e *A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso*. Conforme Lacombe (2005), a falta de controle causado pelo medo de não ser capaz é um dos fatores que aumenta o estresse.

O quinto item que relata sobre *O tempo suficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso* também obteve uma pontuação alta de 31,5%, correspondente ao conceito 5 (concordo totalmente) da referida escala. De acordo com o conceito 4 (concordo), *se sentir irritado com a deficiência na divulgação de informações* atingiu 28,8%, das reclamações juntamente com o sétimo item, *fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores*, concordando com o conceito 5 da escala de Likert, deixando evidenciado que os estudantes se sentem incomodados com esses fatores dentro do seu ambiente organizacional.

Os indivíduos hoje buscam muito por conhecimento e qualificação, para que possam se destacar no ambiente profissional, e o fato de não serem reconhecidos é muito estressante.

Por último, dentre as informações do questionário, os resultados também nos mostram que discriminação/ favoritismo no ambiente de trabalho obteve uma média alta de 26,8% juntamente com o nono item *Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas*, ambos correspondentes ao conceito 5 (concordo totalmente) da escala Likert.

Como foi observado, fica evidente que existem diversos fatores relacionados ao trabalho que influenciam no emocional dos indivíduos. Consta que profissionais estressados se inclinam a apresentar baixo desempenho e problemas de saúde, comprometendo a vida profissional e a qualidade de vida da pessoa.

O estresse, portanto, pode ser entendido como:

Uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrita, amedronta, excita ou confunde, ou mesmo que a faça imensamente feliz (LIPP; MALAGRIS, 2001, p. 477).

O estresse é um esgotamento diverso que, de modo geral, interfere na vida pessoal do indivíduo, e o *Burnout* é o resultado de um prolongado processo de tentativas de lidar com determinadas condições de estresse.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Síndrome de *Burnout* esconde-se pelos inúmeros sintomas apresentados e pela dificuldade de ser diagnosticada. É uma doença que tem afetado muitos profissionais em diferentes áreas de atuação. Os principais resultados da pesquisa mostram que a maioria dos participantes apresentou alta exaustão física e emocional que provoca a falta de bem-estar e a perda do sentimento, fazendo-o agir com indiferença e falta de empatia com seus colegas. O mesmo também se sente incapaz de alcançar a realização de seus objetivos e a perda do valor do que já foi alcançado.

Os resultados encontrados indicam que é preciso uma mudança na estrutura e na gestão das organizações, uma vez que ficou evidente a insatisfação dos pesquisados quanto ao ambiente organizacional de suas empresas. A má comunicação e os prazos estipulados para a realização das tarefas foram dois dos estressores ocupacionais que se destacaram. Para

Gomes (2004), a comunicação é uma ferramenta essencial para a eficácia de qualquer organização. Frente aos resultados obtidos, compreende-se que o presente trabalho auxiliou para analisar, identificar e descrever os estressores ocupacionais que podem gerar vulnerabilidade para o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* nos graduandos de diferentes áreas e diferentes percepções da instituição privada de ensino superior do estado do Ceará. Por isso pode-se afirmar que tanto a pergunta inicial foi respondida quanto os objetivos da pesquisa foram alcançados.

Portanto faz-se necessário reconhecer a necessidade de fornecer suporte social às equipes de trabalho; investir em aperfeiçoamento profissional; proporcionar melhores condições de trabalho; e valorizar o esforço do profissional assim como conceder um papel mais ativo nas decisões laborais.

Por fim, baseado nos resultados obtidos, entende-se que o presente trabalho contribuiu para analisar os tipos de estresse ocupacional que mais desestabilizaram, deixando o indivíduo vulnerável a desenvolver a Síndrome de *Burnout*. Diante do exposto, sugere-se a realização de outros estudos sobre esse tema a fim de tornar mais fácil o diagnóstico da doença e ter maior conhecimento sobre a temática.

REFERÊNCIAS

ALONZO, F. **Síndrome de Burnout**: Manual de medidas preventivas e identificativas para aplicação pelo engenheiro de segurança do trabalho. Curitiba, 2014.

BELLUCCI, A. A. R. O estresse no ambiente de trabalho do advogado em tempos modernos. **Revista de direito do trabalho**, São Paulo, SP, v. 38, n. 146, p. 12-38, abr./jun. 2012.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **A Síndrome de Burnout**. Disponível em:

<http://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2004/saude_mental/anais/artigos/2.pdf>.

Acesso em: 01 dez. 2019.

BORBA, B. *et al.* Síndrome de Burnout em professores: estudo comparativo entre o ensino público e privado. **PsicolArgum**, 33(80), 270,281, jan./abr. 2015.

CAMPOS, E.; KUHI, M.; ANDRADE, S.; STEFANO, S. Análise dos níveis de estresse em formandos de administração e ciências contábeis de uma universidade pública. **Revista Gestão & Conexões Management and Connections Journal**, Vitória (ES), v. 5, n. 1 jan./jun. 2016.

CRACCO, C.; SALVADOR, J. **Identificação da síndrome de Burnout na**

equipe de enfermagem de uma unidade de pronto atendimento. Lins – SP, 2010.

DALCIN, L.; CARLOTTO, M. Avaliação de efeito de uma intervenção para a

Síndrome de *Burnout* em professores, **Psicologia Escolar e Educacional**, SP. Volume 22, Número 1, Janeiro/Abril de 2018.

FAGUNDES, P.; AQUINO, M.; PAULA, A. Pré-vestibulandos: Percepção do Estresse em Jovens Formandos do Ensino Médio. **Akrópolis**, Umuarama, v. 18, n. 1, p. 57-69, jan./mar. 2010

FONSECA, D. **Síndrome de “Burnout”, Comprometimento Organizacional e estratégias de Coping nas organizações.** Dissertação de Mestrado em Sociologia Económica das Organizações, 2018.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999.

HAIR JR., J. F. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

JACQUES, G. M. **Saúde Mental e Trabalho.** Petrópolis (RJ): Vozes, 2002.

KENSKI, V.M. **O papel do Professor na Sociedade: Ensinar a Ensinar: Didática para a Escola Fundamental e Média.** São Paulo: Ed. Pioneira Thompson Learning, 2001.

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

LARA, S. A. **Síndrome de Burnout em profissionais da área da saúde mental.** Monografia de conclusão de curso de especialização o de saúde do trabalho, UFPR, Curitiba, 1999.

LIPP, M. E. N. O desenvolvimento emocional e o stress infantil. **Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 4, n. 8, p. 2, 1996.

MALAGRIS, L. E. N.; FIORITO, A. C. C. Avaliação do nível de stress de técnicos da área de saúde. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 23, p. 391-398, 2006.

MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. **Didática**, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

MARCONI, M. de A. **Técnicas de Pesquisa.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2013

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing.** Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 1981

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, jan./abr. 2004.

PEREIRA, E.; SOUZA, L. **Síndrome de Burnout na gestão escolar.** Rio de Janeiro, n. 32, set-dez 2019.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SARMENTO, C. **Síndrome de Burnout**: Um estudo na empresa de trens urbanos de Porto Alegre. Porto Alegre, 2019.

SEABRA; A. P. P. C. **Síndrome de *Burnout* e a Depressão no Contexto da Saúde**

Ocupacional. Tese de Doutorado. Instituto de Ciências Biomédicas. Universidade

do Porto. 2008. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream>>. Acesso em: 15 out. 2019.

SELLTIZ, C. *et al.* **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Helder, Edusp, 1965.

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

TEIXEIRA. M. **O Burnout e os Enfermeiros**. 2007.

Disponível em: <<http://br.monografias.com/trabalhos3/burnout-enfermeiros/burnoutenfermeiros.shtml>>. Acesso em: 15 out. 2019.

VARELLA, D. **Doenças e sintomas**: síndrome de burnout. 2014. Disponível em: <<https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout-esgotamento-profissional/>>. Acesso em: 02 abr. 2014.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.