



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL-UERGS
UNIDADE EM CACHOEIRA DO SUL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

LUANA HOLZSCHUH ALVES

ESTUDO DE SÍNDROME DE BURNOUT: UM OLHAR ATRAVÉS DE
PROFISSIONAIS DE SAÚDE

CACHOEIRA DO SUL

2022

LUANA HOLZSCHUH ALVES

**ESTUDO DE SÍNDROME DE BURNOUT: UM OLHAR ATRAVÉS DE
PROFISSIONAIS DE SAÚDE**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado como requisito parcial de
aprovação na disciplina, componente curricular
do curso de graduação em Administração
(Bacharelado)

Orientador (a): Prof^ª Dra. Estéfani Sandmann
de Deus

Cachoeira do Sul

2022

LUANA HOLZSCHUH ALVES

**ESTUDO DE SÍNDROME DE BURNOUT: UM OLHAR ATRAVÉS DE
PROFISSIONAIS DE SAÚDE**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado como requisito parcial para obtenção
do título de Bacharel em Administração na
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul.

Orientador (a): Prof^a Dra. Estéfani Sandmann de
Deus

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA

Orientador (a): Prof.^a Dr. ^a Estéfani Sandmann de Deus
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS

Avaliador (a): Prof.^a Mestra Luthiane Pisoni Godoy
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS

Avaliador (a): Prof. Dr. Nilson Binda
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS

Dedicatória

Dedico este trabalho ao meus pais, por acreditarem em mim e me apoiarem sempre.

E ao meu namorado Rodrigo, por sempre estar ao meu lado nessa caminhada.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por permitir realizar o sonho de me formar, por todas as vezes ouvir minhas preces, não me deixando desistir. “Deus é o nosso refúgio e a nossa fortaleza, auxílio sempre presente na adversidade”. (Salmos 46:1). Agradeço também as pessoas as quais são a razão de toda a minha jornada até esse momento, ou seja: minha mãe, Vanja Holzschuh Alves, meu pai, Fernando Lopes Alves, meu namorado, Rodrigo de Castro Brites. Agradeço à minha família por entender os motivos da ausência em alguns momentos, pelo apoio e torcida por mim nesta trajetória.

Agradeço, também, a UERGS pelos anos de estudo que me proporcionou e todo o aprendizado. Aos professores os quais nunca desistiram de sua missão para desenvolver os alunos. A todos amigos e colegas que de alguma forma contribuíram para realização desse sonho, obrigada pelo apoio e companheirismo. Agradeço, por fim, com enorme admiração, pela sabedoria e pelo seu amor pelo ensino, a minha professora e orientadora Estéfani de Deus por me conduzir com tanta dedicação e carinho nesse percurso de construção do conhecimento. A minha colega Andriele Trindade por ser minha dupla durante essa longa jornada.

RESUMO

As mudanças as quais vêm ocorrendo no mundo do trabalho, aliada ao processo de globalização da economia, as novas tecnologias, as questões relacionadas à pandemia da Covid-19, o tele trabalho, entre outros fatores, acabaram gerando um desgaste físico e emocional nos trabalhadores. Entre esses desgastes, podemos destacar: a Síndrome de Burnout (caracterizada por esgotamento mental causado pelo excesso de trabalho). O objetivo deste estudo, portanto, foi compreender – através de olhar profissional – questões sobre a Síndrome de Burnout. Para atingir a amplitude que se espera desse gesto de interpretação foi realizado um questionário com perguntas relacionadas à Síndrome de Burnout, quantidade de horas trabalhadas X qualidade e como a tecnologia pode influenciar no desenvolvimento dessa doença. A pesquisa se caracteriza como exploratória e tem um caráter qualitativo e quantitativo, pois, através de questionários e *survey*, pode-se fazer uma análise quali-quantitativa, analisando respostas vinculadas ao tema. Os questionários foram aplicados a psicólogas, no segundo semestre de 2022, a partir de agosto, através de canais de comunicação como e-mail e WhatsApp. Conforme as psicólogas entrevistadas, a pandemia aumentou os casos de Síndrome de Burnout, além disso, a tecnologia é um dos fatores que aumentaram esses casos, pois mesmo após a carga horária do colaborador, ele, através de ferramentas digitais, ainda continua conectado ao trabalho, o que, conseqüentemente, aumenta sua demanda e stress em razão dessa atividade longitudinal. As entrevistadas acreditam que a Gestão de Pessoas pode auxiliar na prevenção de Síndrome de Burnout, porque mesmo após a pandemia a tendência da Síndrome de Burnout é não diminuir já que o formato remoto/híbrido foi uma modalidade de trabalho que veio para ficar. Com a tecnologia, o trabalho remoto pode ser uma nova modalidade de trabalho efetivo, trazendo benefícios. A gestão de pessoas, nesse sentido, passa, paulatinamente, a se tornar uma grande aliada nesse processo para auxiliar os profissionais a não adoecerem em razão do excesso de atividades.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout, Excesso de trabalho, Gestão de Pessoas.

ABSTRACT

The changes that have been taking place in the world of work, combined with the process of globalization of the economy, new technologies, issues related to the Covid-19 pandemic, telework, among other factors, ended up generating physical and emotional exhaustion on workers, among these, we can highlight: Burnout Syndrome (characterized by mental exhaustion caused by overwork). The objective of this study, therefore, was to understand - through a professional look - questions about Burnout Syndrome. To reach the expected amplitude of this interpretation gesture, a questionnaire was carried out with questions related to Burnout Syndrome, number of hours worked X quality and how technology can influence the development of this disease. Says that work relationships, within organizations, often deprive the worker of his subjectivity, excluding the subject and making the man a victim of his own environment. The research is characterized as exploratory and has a qualitative character, because, through questionnaires and *survey*, a quali-quantitative analysis can be carried out, analyzing responses linked to the theme. The objective of this study, therefore, was to understand - through a professional look - questions about Burnout Syndrome. To reach the expected amplitude of this interpretation gesture, a questionnaire was carried out with questions related to Burnout Syndrome, number of hours worked X quality and how technology can influence the development of this disease. The research is characterized as exploratory and has a qualitative character, because, through questionnaires, a qualitative analysis can be carried out, analyzing answers linked to the theme. The questionnaires were applied to psychologists in the second half of 2022, starting in August, through communication channels such as email and WhatsApp. According to the psychologists interviewed, the pandemic increased the number of cases of Burnout Syndrome, besides that, technology is one of the factors that increased these facts, because even after working day through digital tools, still remains connected to work, that consequently increases his demand and stress due to this longitudinal activity. The interviewees believe that people management can help prevent the syndrome after the same tendency is not less since the remote/hybrid format is a work modality that is here to stay. With technology, telework will be a new effective modality, bringing benefits; people management, in this sense, gradually becomes a great ally in this process to help professionals get sick due to not excessive activities.

Keywords: Burnout Syndrome, Overwork, people management.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANAMT – Associação Nacional de Medicina do Trabalho

CID – Classificação Internacional de Doenças

CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

COVID-19 – Corona Vírus Disease

EAD - Educação a Distância

GP – Gestão de pessoas

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

OMS – Organização Mundial da saúde

RS – Rio Grande do Sul

RH – Recursos Humanos

SARS-CoV 2 – Corona vírus

TCC – Trabalho de conclusão de curso

UERGS – Universidade Estadual do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 OBJETIVOS	11
2.1 OBJETIVO GERAL	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3 JUSTIFICATIVA	12
4 REFERENCIAL TEÓRICO	13
4.1 GESTÃO DE PESSOAS E O MUNDO DO TRABALHO.....	13
4.2 SÍNDROME DE BURNOUT	16
5 METODOLOGIA.....	23
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	23
5.2 TÉCNICAS DE ANÁLISE E COLETAS DE DADOS	24
5.3 SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS	25
6 RESULTADOS	26
6.1 INTENSIFICAÇÃO DO TRABALHO	26
6.2 SINTOMAS DA SÍNDROME DE BURNOUT	27
6.3 PANDEMIA X SÍNDROME DE BURNOUT.....	28
6.4 TECNOLOGIA X SÍNDROME DE BURNOUT	29
6.5 SÍNDROME DE BURNOUT X GESTÃO DE PESSOAS.....	30
6.6 DADOS SÍNDROME DE BURNOUT.....	32
6.7 SURVEY	33
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
APÊNDICES	43
REFÊRENCIAS	44

1 INTRODUÇÃO

As mudanças as quais vêm ocorrendo no mundo do trabalho, aliada ao processo de globalização da economia, as novas tecnologias, as questões relacionadas à pandemia da Covid-19, ao tele trabalho, entre outros fatores, acabaram gerando um desgaste físico e emocional nos trabalhadores. Nesse sentido, como resultado, novas enfermidades passaram, paulatinamente, a ocupar um cenário de destaque em decorrência dessas mudanças. Os agravos mentais, portanto, ocupam, atualmente, esse status. Dentre eles, podemos destacar a Síndrome de Burnout, definida pela OMS (Organização Mundial da Saúde) como “resultante de um estresse crônico associado ao local de trabalho que não foi adequadamente administrado”. Conforme a caracterização da entidade, há três dimensões as quais compõem a condição. No entanto, iremos fazer nosso gesto de interpretação em apenas uma das duas dimensões, a saber: a sensação de exaustão, ou falta de energia. Para a OMS, a Síndrome de Burnout passou a ser doença do trabalho em 2022, sendo assim, a entidade incluiu o Burnout na nova Classificação Internacional de Doenças (CID-11), que entrou em vigor em 1º de janeiro de 2022, o que contribui para uma definição mais universal, diminuindo as variações de definições antes presentes na literatura.

Nessa nova configuração organizacional, é requerido um olhar especial sobre os profissionais os quais sofrem com essa síndrome. Dessa forma, destaca-se a gestão de pessoas que tem como papel de garantir o apoio no ambiente de trabalho, pois, a falta de acolhimento contribui para o isolamento e o reforço do Burnout. Algumas organizações as quais são referência em gestão de pessoas já vêm há algum tempo se atentando para estabelecer programas que têm como prioridade o bem-estar e a saúde mental dos colaboradores, promovendo o seu pertencimento, incluindo, conseqüentemente, políticas de remuneração e benefícios os quais sejam meritocráticas e customizadas às realidades dos principais grupos da empresa. Mas, se antes o esgotamento e o estresse preocupavam a gestão de pessoas pela falta de engajamento, menor produtividade ou a perda de profissionais, agora o Burnout ganha mais um fator de risco jurídico e financeiro.

O mundo do trabalho atual vem vivenciando muitas mudanças, hoje em dia, as novas tendências, como por exemplo, o home office, modificaram a forma de trabalhar dos colaboradores. Para os gestores, é um desafio gerenciar e desenvolver esses colaboradores, pois a tarefa é manter altos os índices de produtividade e motivação de todos nesse novo cenário, visto que cada um tem expectativas diferentes. É preciso ter atenção a essas inovações e

repensar a relação entre recursos tecnológicos e os colaboradores, pois esses colaboradores buscam reconhecimento e satisfação em contrapartida.

Dessa forma, considerando todas as questões relatadas acima, este trabalho se propõe a discutir a seguinte questão de estudo: como profissionais de saúde veem as questões relacionadas à Síndrome de Burnout e Gestão de Pessoas, através de suas rotinas e olhar profissional? Nesse contexto, este trabalho de conclusão de curso tem como finalidade analisar a Síndrome de Burnout através do olhar de profissionais da saúde e fomentar a importância da Gestão de pessoas em profissionais os quais possuem essa doença mental. Para analisar a questão proposta, temos como base, livros essenciais para leitura e entendimento do assunto, entre eles: Bauman (2001), Dejours (1998) e Gaulejac (2007). Na continuidade dessa introdução tem a seguir: Objetivo geral, objetivos específicos, justificativa e referencial teórico subdivido em Gestão de pessoas e o mundo trabalho e Síndrome de Burnout.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Verificar – através do olhar de profissionais de saúde – as relações entre Síndrome de Burnout e Gestão de Pessoas na atualidade.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Coletar informações sobre os principais fatores de risco os quais favorecem o aparecimento da Síndrome de Burnout e suas consequências para o indivíduo, a organização e a sociedade;
- b) Estudar a Gestão de Pessoas e sua relação com Síndrome de Burnout;
- c) Analisar questões relacionadas à Síndrome de Burnout e ao trabalho, através da aplicação de questionários a profissionais na área da saúde;
- d) Coletar/analisar informações sobre Síndrome de Burnout no Brasil;
- e) Analisar o impacto da Síndrome de Burnout com relação à Gestão de Pessoas (Afastamentos de trabalho por Síndrome de Burnout).

3 JUSTIFICATIVA

A pandemia de coronavírus intensificou o uso da modalidade de trabalho remoto e – com ele – muitas dúvidas e dificuldades de adaptação para os profissionais surgiram. A Síndrome de Burnout motivada pelo esgotamento profissional tem sido intensificada na crise atual por conta do isolamento social. Atualmente, com o espaço físico fechado em muitas empresas, na tentativa de conter a disseminação do coronavírus, além de lares os quais se transformaram em escritórios, mais pessoas estão ficando exaustas. A forma home office de trabalhar na pandemia se tornou sinônima de cobrança profissional e mental, em um período turbulento que foi o início da pandemia, os profissionais tiveram que rapidamente se adequar a realidade a qual vinha a ser enfrentada devido a um vírus altamente contagioso e diante dessa tentativa de esforço do indivíduo em se adaptar continuamente a situações estressantes, ocorreu o esgotamento e, dessa forma, desencadearam a Síndrome de Burnout.

Esta pesquisa será de uma forma importante para a UERGS visto que o tema abordado tem como finalidade mostrar a análise através do olhar de profissionais da saúde sobre a problemática da Síndrome de Burnout, vivenciada em vários lugares, por diversas pessoas, inclusive no meio acadêmico e como a Gestão de Pessoas pode auxiliar nesse processo. Ao observar o dia a dia vivenciado por diversos colegas, amigos e familiares, é possível identificar situações vivenciadas de estresse, desmotivação, esgotamento físico e mental desencadeado pelo trabalho excessivo, assim surgiu a questão de pesquisa: qual o olhar de profissionais da saúde sobre pessoas as quais sofrem com Síndrome de Burnout e como a Gestão de pessoas pode ajudá-los.

Ouvi-los e trazer as suas contribuições e relatos é importante para mostrar o quanto a saúde mental importa e como afeta diretamente em sua vida pessoal e profissional, ela é essencial para o convívio social. A Síndrome de Burnout se faz presente, com o tele trabalho, o formato híbrido e home office a realidade das empresas mudaram e muitas delas vão permanecer mesmo que a pandemia acabe. Ter um olhar para a saúde mental dos profissionais é de extrema importância para que a Síndrome de Burnout não se torne cada vez mais frequente. Dessa forma, o presente estudo é importante para a cidade de Cachoeira do Sul, visto o esclarecimento sobre o assunto de Síndrome de Burnout através de relatos dos profissionais da saúde sobre o tema.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Para alcançar os objetivos do TCC aqui propostos, contou-se com as contribuições teóricas de autores para os seguintes temas: gestão de pessoas e o mundo do trabalho, Síndrome de Burnout. Podemos, também, destacar os autores clássicos como Chiavenato, Bauman, Dejours e Gaulejac, além da utilização de teorias contemporâneas sobre o tema.

4.1 GESTÃO DE PESSOAS E O MUNDO DO TRABALHO

Atualmente vêm ocorrendo mudanças no mundo inteiro, sendo elas cada vez mais rápido e em grande volume, diferentemente dos séculos passados os quais já existiam, porém em menor quantidade. “No líquido cenário da vida moderna, os relacionamentos talvez sejam os representantes mais comuns, agudos, perturbadores e profundamente sentidos da ambivalência.” (BAUMAN, 2005, p. 8). Como disse esse sociólogo, em seu livro “Modernidade Líquida” em que as relações sociais, econômicas e de produção são frágeis, fugazes e maleáveis, como os líquidos. Muitas mudanças vêm ocorrendo devido alguns motivos, tais como: mudanças sociais, políticas, econômicas, demográficas, culturais, tecnológicas, ecológicas e legais e a mais recente, a Covid-19. Assim, conseqüentemente, desenvolvem um cenário imensurável de transformações inesperadas diante das organizações. Afinal, o ambiente externo acaba impactando no ambiente interno e essa situação não é diferente com as empresas as quais diariamente necessitam de adequações com a realidade (CHIAVENATO, 2014). Diante das mudanças que ocorreram com a chegada da pandemia, as pessoas tiveram que se adaptar a essas modificações externas as quais vinham ocorrendo, adequando-se à nova realidade.

Em uma organização é de suma importância a área de Gestão de Pessoas (GP), afinal, ela possui interação com ambos os ambientes, tanto externo, como interno, sendo considerada contingente e situacional. Complementando com as palavras de Kops; Silva; Romero (2013, p. 16) “essa área envolve várias ciências sociais e humanas, como a psicologia organizacional, medicina do trabalho, sociologia, educação e outras, cada uma contribuindo com aspectos que envolvem a plena Gestão de Pessoas”. Assim, tornou-se necessário a percepção dos gestores organizacionais referente à importância das pessoas inseridas no processo produtivo e da forma como ocorre a administração dos processos através da seleção, formação e integração desses grupos, tornando-os verdadeiras equipes com o reconhecimento do papel e cooperação de todos,

garantindo o sucesso nos resultados esperados (LACOMBE, 2006). Os líderes e gestores são a chave do sucesso da empresa, eles estão inseridos no processo e servem como intermediários entre os colaboradores e os propósitos do estabelecimento.

De fato, a Gestão de pessoas é um processo organizacional que, aos poucos, tornou-se essencial para a conquista dos objetivos definidos e metas traçadas por organizações, sendo ela de pequeno, médio ou grande porte. Com a chegada da pandemia da Covid-19, a empresa ficou como intermediária do tele trabalho – que teve que ser aplicado às pressas com o novo vírus altamente contagioso. Enfatiza-se que essa área não ampara apenas questões trabalhistas e, sim, em ações estratégicas para o sucesso empresarial. Dessa forma, com o novo cenário, novas ações tiveram que ser adaptadas para que os estabelecimentos continuassem a desenvolver suas atividades laborativas. Uma das formas foi o trabalho remoto, o chamado *home office*, em que muitas pessoas adaptaram seus lares em escritórios para conter a disseminação SARS-CoV 2. O *home office* existe há alguns anos, porém não era muito popular, Nilles (1997 *apud* Hara, 2011) em 1997 já escrevia definições sobre o teletrabalho, que seria o trabalho flexível e feito de uma forma remota. Conforme Di Martino e Wirth (1990 *apud* Aquino, 2015) “o teletrabalho combina o uso de tecnologias de informação e comunicação com o conceito de local de trabalho flexível”.

O sociólogo francês Vincent de Gaulejac, em seu livro intitulado “A gestão como doença social”, faz uma reflexão da relação da saúde no ambiente de trabalho. A gestão da qual trata o livro refere-se a um conjunto de técnicas e saberes práticos utilizados nos setores de recursos humanos de grandes empresas, visando orientar condutas e estabelecer uma “cultura corporativa”. A doença social – mencionada no título – refere-se as regras, muitas vezes, criadas por um formato de gestão e ao acobertamento da violência simbólica pelas novas regras do trabalho flexível. Nessa mesma linha de raciocínio o autor leciona que a “Gestão é um sistema de interpretação do mundo social” (p. 64), A autonomia idealizada pelos setores de RH (Recursos Humanos) é uma identificação do indivíduo com a empresa. Uma “autonomia controlada” (p. 92) a qual gera uma forma de dependência psíquica, pois, para ser reconhecido como produtivo e excelente, o indivíduo deve submeter-se a critérios de qualidade os quais não são criados e definidos por ele e, em várias vezes, são contra sua vontade. A nova gestão mobiliza “o gosto humano por empreender, o desejo de progredir, a celebração do mérito ou o culto da qualidade” (p. 81).

O capitalismo e a modernidade líquida trazem cada vez mais a necessidade de ser produtivo a todo momento, buscando não somente a realização das atividades propostas como se ajustar e flexibilizar as suas atividades. Conforme Dejours (2003, p. 28) “o sofrimento dos

que temem não satisfazer, não estar à altura das imposições da organização do trabalho”, acaba prejudicando a organização e a saúde dos profissionais, para o autor “é de se esperar que o sofrimento no trabalho gere uma série de manifestações psicopatológicas”. Nessa mesma corrente de raciocínio, os estudos de gestão de pessoas evidenciam que é comum aqueles os quais trabalham em alto risco afastarem-se de suas atividades laborais com doenças diversas, ocasionadas pela sua insatisfação profissional e sofrimento. Para Gaulejac (2007, p.120) “a empresa espera de seus empregados que se devotem ‘de corpo e alma’”, nessa pressão decorrente exercida sobre os trabalhadores surgem as doenças e estresses em que a intensificação do trabalho acontece, já que é necessário estar sempre produzindo. O referido autor afirma ainda que as organizações esperam que eles possam sacrificar tudo em prol da carreira, isto é, essa imposição causa, conseqüentemente, sofrimento, tensão, estresse e cansaço exaustivo quando as expectativas não são alcançadas.

Nesse mesmo sentido, Dutra (2002, p. 17), leciona que Gestão de Pessoas é, portanto, “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. Dessa forma, existem diversas maneiras as quais podem auxiliar um empreendimento a alcançar o objetivo, mas nenhuma delas é tão importante quanto investir em pessoas. Quanto mais cedo gestores e líderes entenderem o importante papel desses profissionais para o crescimento da empresa, melhores serão seus resultados. Segundo Chiavenato (1999, p. 11), "A Gestão de Pessoas nas organizações é a função que permite a colaboração eficaz das pessoas — empregados, funcionários, recursos humanos ou qualquer denominação utilizada — para alcançar os objetivos organizacionais e individuais."

As pessoas têm o poder de transformar o ambiente em que estão e, por esse motivo, o setor de gestão de pessoas tem se tornado cada vez mais estratégico dentro das empresas, algo essencial. Chiavenato ressalta que as pessoas são membros fundamentais para as corporações no que se refere ao cumprimento dos serviços e ao alcance dos objetivos apresentados. Por outro lado, a empresa é o mecanismo como essas pessoas podem conseguir seus propósitos. A gestão de pessoas depende de variados fatores, entre eles: cultura organizacional. Segundo Chiavenato (2010) cultura organizacional é o conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhadas por todos os membros e que distingue uma organização das demais. Manter a qualidade de vida no trabalho tem se tornado um desafio, ela consiste em satisfazer grande parte das necessidades individuais do colaborador e tornar a empresa um ambiente saudável e desejável. Para que isso seja possível, é necessário agregar as experiências de trabalho em todas as suas esferas como a liderança, a autonomia para tomar

decisões, um ambiente tranquilo, segurança, horas trabalhadas e atividades importantes. Segundo Chiavenato (2014), integrar colaboradores proporciona algumas vantagens, como:

- a) reduz a ansiedade da equipe;
- b) diminui a rotatividade
- c) otimizar o tempo, evitando as pausas no trabalho para tirar dúvidas que poderiam ter sido sanadas;
- d) aumentar a produtividade;
- e) desenvolver expectativas mais próximas do real, evitando grandes surpresas ou frustrações.

É inevitável falar sobre o mundo do trabalho sem falarmos em gestão de pessoas, ambos se complementam e são essenciais entre si. As pessoas certas, em funções conforme seu perfil, exercerem suas funções com competência, engajamento, eficiência e produtividade e ela é uma grande aliada no mundo do trabalho. Mas para que se encontre e invista em pessoas assim, precisamos da gestão de pessoas que compreende técnicas as quais conciliam os objetivos dos colaboradores com as metas da organização.

4.2 SÍNDROME DE BURNOUT

Atualmente, os principais responsáveis pelo afastamento do trabalho por longos períodos de transtornos mentais. São elas que conferem riscos para a manutenção da saúde mental, através do comportamento e da emoção. A síndrome de burnout, também chamada de síndrome do esgotamento profissional, foi assim denominada pelo psicanalista alemão Freudenberger, no ano de 1970. Burnout é o resultado ao estresse crônico, incrementado na interação com outras pessoas. A Organização Mundial da Saúde (OMS) afirma que o estresse é uma epidemia global em que o homem contemporâneo vivencia enormes exigências de atualização e é chamado constantemente a lidar com novas informações. Nesse contexto, com a chegada da pandemia da Covid-19 fez com que profissionais se adaptassem a novas informações e uma nova rotina de vida. O ser humano cada vez mais se vê diante de responsabilidades, obrigações, autocrítica, dificuldades fisiológicas e psicológicas (SELYE, 1965), além de inúmeras situações às quais precisam se adaptar, como por exemplo, diante de demandas e pressões externas vindas da família, do meio social, do trabalho/escola e/ou do ambiente, também do ambiente virtual, das redes sociais, digitais, sites, e-mails. As doenças

relacionadas ao trabalho são consideradas, pela OMS, como multifatoriais, tendo, por conseguinte muitas causas, inclusive de fatores físicos, organizacionais, individuais e socioculturais (SOUSA, 2005). O excesso de carga horária, a desmotivação, a pressão psicológica, estresse, tensão emocional gerada pelo ambiente de trabalho, além de inúmeros outros fatores desencadeiam a Síndrome de Burnout.

No Brasil, dados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) mostram que os transtornos mentais ocupam o terceiro lugar entre as causas de benefícios previdenciários de auxílio-doença, por incapacidade temporária ou definitiva para o trabalho (BRASIL, 2002). Desde tempo passados, transtornos mentais estão em pautas como assuntos a serem debatidos e levados a sério, pois, até então as pessoas levavam assuntos mentais como coisas de pessoas “loucas”, algo para chamar atenção. Com o processo de globalização, tecnologias, especializações, gestão de pessoas, a saúde mental começou a ser olhada de uma forma especial. Antigamente, um bom trabalho era aquele que pagava em dia e dava direitos como férias aos seus funcionários, hoje, engloba mais que isso, além de assegurar seus direitos, o funcionário quer um ambiente saudável à sua saúde mental.

Para a OMS, segundo EXAME (2021), a Síndrome de Burnout passou a ser doença do trabalho em 2022, sendo assim, a organização incluiu o Burnout na nova Classificação Internacional de Doenças (CID-11) a qual entrou em vigor em 1º de janeiro de 2022, o que contribui para uma definição mais universal, diminuindo as variações de definições antes presentes na literatura. O estresse no trabalho, a vulnerabilidade ao estresse, a não satisfação com o trabalho, a fadiga crônica, a ansiedade, parecem fazer-se acompanhar de um desconforto emocional significativo e podem aumentar a probabilidade de o indivíduo desenvolver problemas de comportamento, dessa forma, é de grande relevância haver um reconhecimento através do CID, para que os trabalhos ao identificarem algum transtorno possam agir de forma reparadora. Lipp (2001) aborda que o estresse é um dos problemas mais comuns que o ser humano enfrenta, caracterizado por um estado de tensão, ocasionando um desequilíbrio intenso no organismo que pode desencadear diversas doenças graves.

O estresse é um processo caracterizado por um conjunto de reações – fisiológicas, psíquicas e até mesmo comportamentais – de adaptação que o organismo emite quando é exposto a qualquer estímulo, uma forma de adaptação para restabelecer o equilíbrio (PAFARO MARTINO, 2004; LIPP, 2000). É uma reação de defesa e adaptação frente a um agente estressor. Alguns autores tratam o estresse como uma Síndrome evolutiva, que possui três fases (LIPP E ROCHA, 2008; SELYE, 1965):

- a) alarme: fase positiva na qual o indivíduo está mais atento, produtivo e motivado; fase de orientação e identificação do perigo;
- b) resistência: período de adaptação do corpo à nova situação; fase de alerta prolongado em que existe maior vulnerabilidade aos agentes de risco (quase-exaustão), pois oscila entre equilíbrio e desequilíbrio emocional com predisposição a desenvolver doenças físicas, como gastrite, hipertensão arterial, diabetes melito, dentre outras e;
- c) exaustão: término da resistência, seja pelo desaparecimento do agressor/estressor, seja pelo cansaço dos mecanismos de resistência; fase patológica na qual há o desencadeamento, ou a potencialização de doenças, devido ao comprometimento do sistema imunológico desses indivíduos, tornando-os mais susceptíveis.

Nessa mesma corrente de pensamento, França (1999) menciona que a doença raramente é bem-vista no trabalho, já que os valores nesse ambiente são construídos, principalmente, sob o foco da produtividade. Estar doente significa comprometer os resultados e a imagem da empresa. Ao analisarmos essa citação e contextualizando com a realidade, os afastamentos de trabalho por transtornos mentais sofrem preconceitos, pois da ideia de alguém que será improdutivo nos dias em que está afastado além de não ser bem visto pela sociedade a qual preza pela imagem que a empresa passa. O funcionário ao se manter nesse ambiente acaba desenvolvendo a Síndrome de Burnout. A absorção mental de um colaborador pode afetar tanto a vida pessoal quanto a vida profissional, pois essas duas situações interagem. Desse modo, um trabalho mental pode ocorrer em qualquer período do dia a dia da vida de um indivíduo. Porém, diante dessa intensidade, a família pode considerar indiferença, podendo ser motivo de muitas brigas familiares (FERREIRA; PENIDO, 2013). Ou seja, é inerente ao trabalho e vai além do mesmo.

Dessa forma, é importante que as pessoas saibam separar o ambiente de trabalho da sua vida pessoal, que ao ir para casa, não fiquem tensos, estressados e desmotivados por fatores de sua vida profissional. É importante salientar que o profissional, ao dispor de tempo para o lazer, torna-se menos vulnerável ao Burnout, conforme Carlotto (2002b). Porém, Seligmann-Silva (1986) alerta para o fato de que normalmente os profissionais utilizam seu tempo de não trabalho para o descanso e isso não significa lazer. O lazer promove uma sensação de satisfação e bem-estar e propicia descanso e divertimento, além de agir como fator positivo para o desenvolvimento pessoal e social de cada indivíduo (MADSEN, 2002). Saber separar o profissional do pessoal é o grande segredo para a saúde mental dos colaboradores e

considerando o trabalho em *home office*, essa separação fica mais difícil, por isso ressalta-se a importância da GP.

Dejours (1998) afirma que as relações de trabalho, dentro das organizações, frequentemente, despojam o trabalhador de sua subjetividade, excluindo o sujeito e fazendo do homem uma vítima de seu trabalho. Nesse contexto, nascem os transtornos mentais, entre as mais conhecidas a Síndrome de Burnout apresentada nesse presente estudo. Sabemos que a tecnologia traz benefícios para o nosso dia a dia, porém é preciso aprender a utilizá-la de forma estratégica em que o profissional não se sobrecarregue. A diversidade de canais de comunicação disponível hoje pode levar a uma sensação de sobrecarga sobre o colaborador. Isso pode gerar dificuldade de alinhamento de prioridades, excesso de cobrança, erros de comunicação, dentre outros problemas.

A constante responsabilização do trabalhador, as cobranças irrefletidas baseadas em metas e resultados quantitativos, ou mesmo a não reflexão sobre distintas possibilidades de existência em relação às cobranças e contradições, tem levado ao que Gaulejac (2007) denomina de ideologia da gestão ou, mais especificamente Gestão Gerencialista. Gaulejac (2007) menciona que as características gerencialistas intensificam as intensas cobranças, contribuindo para o que o trabalhador não questione as consequências do excesso de trabalho. O referido autor ainda menciona como o uso dos novos recursos tecnológicos de trabalho tem contribuído para que o emprego se torne disponível ao trabalho nos mais variados momentos da vida.

Com o avanço da tecnologia, a vida pessoal e profissional ficara sujeitas a muitas facilidades. Por outro lado, isso pode representar um perigoso sinônimo de pressão emocional e sobrecarga. Esse cansaço excessivo é associado a uma forte perda de interesse e engajamento nas atividades de trabalho e a percepção grande de esforço é somada a uma gama de sentimentos negativos, como, a saber: frustração, depressão ou a ausência de significado associada ao trabalho. A constante responsabilização do trabalhador, as cobranças irrefletidas baseadas em metas e resultados quantitativos, ou mesmo a não reflexão sobre distintas possibilidades de existência em relação às cobranças e contradições, têm levado ao que Gaulejac (2007) denomina de ideologia da gestão ou, mais especificamente Gestão Gerencialista.

Sob a perspectiva gerencialista (GAULEJAC, 2007), o trabalhador passa a ser constantemente responsabilizado pela organização complexa de seu trabalho, sendo solicitado a contribuir com o processo de controle, compatibilizando-o como autocontrole. Metas, prazos e resultados passam a ser palavras de ordem no processo de auto-organização das mais diversas esferas da vida em função da atuação profissional. A tecnologia é importante por permitir cada

vez mais autonomia, mas ao mesmo tempo, se não souber administrar e organizar as atividades profissionais, também pode gerar a sensação de que está trabalhando 24 horas por dia, ou mesmo favorecer culturas as quais consideram que as pessoas devem estar disponíveis e acessíveis para o trabalho constantemente, uma vez que podem responder e-mails e mensagens facilmente do seu celular.

Segundo o site *Veja Saúde*, em 2019, uma pesquisa da International Stress Management Association (Isma-BR) estimou que 32% da população economicamente ativa sofria de sintomas de Burnout. Em outro levantamento, feito já na pandemia, 44% dos brasileiros ouvidos disseram que o período de convívio com a Covid-19 amplificou a sensação de esgotamento profissional. Em um ranking de oito países sondados, o Brasil ocupa a primeira colocação, à frente de Singapura (37%), Estados Unidos (31%) e Índia (29%). O assunto não passou batido pela 72ª Assembleia Mundial de Saúde, realizada em maio de 2019, em Genebra, na Suíça, com a participação dos 194 países-membros da Organização Mundial da Saúde (OMS), quando se decidiu revisar a definição do Burnout na Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID).

Na CID-11, que passou a vigorar em janeiro de 2022, ele ganha oficialmente o entendimento mais aceito pelos especialistas, o de um esgotamento que é fruto do estresse crônico no local de trabalho. “O trabalho não deveria ser visto como um problema. Ele é uma solução. Ou pelo menos deveria ser. Se você adoecer por causa disso, há algo errado”, alerta Antônio Geraldo da Silva, presidente da Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP).

Conforme a Associação Nacional de Medicina do Trabalho (ANAMT), 30% dos trabalhadores brasileiros sofrem com a Síndrome de Burnout. Exaustão emocional, dores de cabeça e musculares, trabalho excessivo são alguns dos sintomas associados constantemente ao estresse do dia a dia. Se esse fosse o principal problema o tratamento até seria mais fácil, mas todas essas características podem ser alguns dos sinais da Síndrome de Burnout, que é conhecida como a síndrome do esgotamento profissional. De acordo com pesquisa realizada pela International Stress Management Association (Isma), 30% dos mais de 100 milhões de trabalhadores brasileiros sofrem com o problema.

Com a mudança que afeta a 11ª Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID-11), a síndrome passará a ter o código QD85 – até 2021, era o Z73. Na prática, essa alteração permite que o trabalhador com Síndrome de Burnout tenha direito à licença médica remunerada por um período de até 15 dias de afastamento. Em caso de afastamento superior a 15 dias, o benefício será pago pelo INSS, que prevê a estabilidade provisória, ou seja, após a alta pelo INSS o colaborador não poderá ser dispensado sem justa

causa no período de 12 meses após o fim do auxílio-doença. Conforme a Revista CIPA (2021), quando voltamos aos dados da pesquisa sobre Burnout, observamos que é justamente a massa de trabalhadores em nível médio e inferior que se sentem esgotados e sobrecarregados no trabalho, e observa-se no estudo que:

- 45% dos colaboradores afirmaram estarem sofrendo por sobrecarga de trabalho, 37% dos gestores estão com a mesma reclamação;
- Menos de 60% dos colaboradores ouvidos têm visto propósito no trabalho, já para os gestores 80% está motivado;
- 39% dos colaboradores acreditam que podem progredir na carreira, enquanto 51% dos gestores têm essa percepção sobre seu futuro.

Conforme site Migalhas, a Portaria 1.339/99 do Ministério da Saúde instituiu a lista de doenças relacionadas ao Trabalho e, nela, incluiu a Síndrome de Burnout, como um transtorno mental e de comportamento relacionado ao trabalho, sendo que possui como agentes etiológicos ou fatores de risco o ritmo de trabalho penoso e outras dificuldades físicas e mentais relacionadas. Ainda, o decreto 6.042/07 alterou o Regulamento da Previdência Social, inserindo no Anexo II - Lista B, do art. 20 da lei 8.213/91, a presente síndrome, dentro do título sobre transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho (CID-10- Grupo V). Por certo, as doenças ocupacionais têm total relação com o ambiente do trabalho, físico ou mental, tendo como as principais causas de atribuição o adoecimento ocupacional, como, por exemplo, metas e/ cobranças agressivas.

Após a pandemia o índice de evidências as quais indicavam que, sim, as pessoas adoecem pelo trabalho e – esse reconhecimento venho em razão de um período pós-pandêmico – em que ainda estamos vivenciando efeitos da pandemia, principalmente quando falamos em saúde mental. O estresse, o cansaço evidenciado pelo trabalho tornou-se algo notório quando falamos em doenças mentais. O reconhecimento por parte da OMS, da Síndrome de Burnout como uma doença mental ressaltou a importância que essa doença tem, a gravidade que é um profissional adoecer pelo trabalho a ponto de afastamento pelo grande risco físico, mental e social. A Gestão de Pessoas é uma grande aliada na prevenção de Síndrome de Burnout, ela é responsável pela comunicação que é uma habilidade essencial e o gestor precisa estar em contato com vários setores da empresa, direcionando ações as quais gerenciem conflitos, quando necessário e ajude os colaboradores a aliviar a tensão ocasionada pelo ambiente de trabalho.

Além disso, a gestão e a liderança andam juntas e quando se complementam alcançam ótimos resultados. Uma equipe que respeita o líder terá confiança para que ele conduza a equipe da melhor forma, e abertura para partilhar os imprevistos os quais ocorrem na empresa, achando uma solução e evitando que isso seja uma causa de estresse, desmotivação no ambiente de trabalho. A GP precisa de uma visão estratégica, pois esse olhar permite a busca de ações que permitem aperfeiçoar todos os processos, garantindo sempre os melhores resultados, prezando pela saúde mental dos colaboradores no ambiente de trabalho, e evitando que eles adoçam em razão dessa atividade.

5 METODOLOGIA

Para Fonseca (2002), *methodos* significa organização, e logos, estudo sistemático, pesquisa, investigação. Ou seja, metodologia é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos para se realizar uma pesquisa, ou um estudo para se fazer ciência. Etimologicamente, significa o estudo dos caminhos, dos instrumentos utilizados para fazer uma pesquisa científica. O presente trabalho buscou levantar informações e analisar os impactos da Síndrome de Burnout dentro da sociedade, portanto, nessa seção será apresentado o método para alcançar os objetivos do estudo. A seção está dividida em 5.1 caracterização da pesquisa, 5.2 técnicas de análise e coleta de dados, 5.3 seleções dos entrevistados.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada na cidade de Cachoeira do Sul, RS, no segundo semestre de 2022. Para Gerhardt e Silveira (2009, p. 35) a pesquisa é caracterizada como exploratória, a fim de “proporcionar maior familiaridade com o problema, em vista de torná-lo mais explícito”. Ainda, Gil (2007 *apud* GERHARDT e SILVEIRA, 2009) para realização dessa pesquisa foi necessário construir um referencial teórico, entrevistas com pessoas as quais passaram pelo evento apresentado e buscar analisar os dados coletados. Para Prodonav e Freitas (2013 p. 52) a pesquisa exploratória busca encontrar “mais informações sobre o assunto que vamos investigar”. Além de ser exploratória, ela será uma pesquisa qualitativa. A pesquisa qualitativa, segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 32) “preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais”, assim esta busca identificar as mudanças ocorridas durante o período de teletrabalho na unidade. Ainda, para Gerhardt e Silveira (2009), o método qualitativo consegue explicar e compreender as situações enfrentadas.

Para atingir o objetivo específico da construção do referencial teórico, foram utilizados dados primários e secundários. Conforme Mattar (2001, p. 134), “dados primários são aqueles que não foram antes coletados, estando ainda em posse dos pesquisados e que são coletados com o propósito de atender as necessidades específicas da pesquisa em andamento”. A entrevista será realizada com psicólogas formadas em diferentes áreas da psicologia. Além disso, foi utilizado uma *survey*, que foi aplicada através de um formulário da plataforma Google Forms, a todas as pessoas interessadas em responder e contribuir com o TCC e, também que se identificaram com o título da pesquisa.

A *survey* foi aplicada nesse presente trabalho com principal objetivo de ajudar a explicar os resultados. Através do formulário identificamos o público-alvo da pesquisa, qual a área que a pessoa atua no seu trabalho, sintomas, horas trabalhadas e, por fim, a oportunidade de as pessoas – sem se identificarem – exporem relatos de situações vivenciadas no ambiente de trabalho. Em razão da identificação com assuntos os quais abordem sobre saúde mental, a situação que estamos vivendo após o forte impacto que a pandemia trouxe, a caracterização da amostra foi escolhida da presente forma que está sendo apresentada.

5.2 TÉCNICAS DE ANÁLISE E COLETAS DE DADOS

Os dados foram coletados através de questionários, com psicólogas, profissionais os quais são da área da saúde, visto que a técnica utilizada entrevista em profundidade, no segundo semestre de 2022 na cidade de Cachoeira do Sul, RS. As questões abordadas foram qualitativas e foi aplicada individualmente a cada uma. O questionário a ser aplicado encontra-se em apêndice A no presente trabalho. Além disso, foi elaborado um questionário, o qual foi disponibilizado aos colegas, professores, amigos, familiares e conhecidos no segundo semestre de 2022, a partir de agosto, na plataforma Google Forms. Esse foi encaminhado via WhatsApp para todos e em redes sociais como Facebook e Instagram, de forma remota, sendo respondido individualmente.

As questões foram alternativas e somente uma descritiva as quais serviram como uma *survey*, para complementar com os objetivos específicos desse trabalho e ajudar na explicação dos resultados. Ainda, foi possível analisar o olhar dos entrevistados através das respostas obtidas. A *survey* é uma pesquisa exploratória, quantitativa para análise e qualitativa para explicação dos resultados. O Google Forms é uma plataforma da empresa Google, que possibilita a coleta de respostas rapidamente e de forma individualizada. Através dele foi possível fazer apreciação das respostas diretamente na plataforma. Para realizar a análise de dados foi utilizado o método de análise de conteúdo de Minayo (2012), buscando compreender os fatos e “tornar possível a objetivação de um tipo de conhecimento que tem como matéria prima opiniões, crenças, valores, representações, relações e ações humanas e sociais sob a perspectiva dos atores em intersubjetividade” (MINAYO, 2012, p. 626).

5.3 SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS

O convívio e o trabalho em um ambiente da saúde (hospital) despertaram o interesse pelo tema e pelos profissionais os quais poderiam contribuir com a pesquisa de conclusão de curso. Durante o processo de desenvolvimento do trabalho, foi pensado em fazer uma entrevista em profundidade com uma médica psiquiatra que pudesse contribuir com seu olhar e atendimentos a pacientes com SB. Porém, no segundo semestre de 2022, início de agosto, houve a negativa por não ser especialista nessa área e se tratar de um assunto com perguntas bem pontuais. Como sabemos profissionais da saúde tem a vida corrida e cada vez mais aumenta a procura por profissionais que deem suporte a saúde mental das pessoas, dessa forma, foi optado por aplicar questionários descritivos a profissionais da saúde, foram escolhidas cinco psicólogas conhecidas as quais foram convidadas a participar da pesquisa e contribuir para a solidez desse presente estudo. Esses questionários foram enviados por WhatsApp e E-mail com prazo para retorno até 31/08/2022.

Após aplicação do questionário, uma psicóloga retornou que não poderia contribuir devido sua rotina corrida e as perguntas serem descritivas. Uma segunda psicóloga retornou, e para minha surpresa, ela não me retornou devido a ser diagnosticada com Síndrome de Burnout, e estar afastadas fazendo exames de saúde devido a alta gravidade do problema. Ambas exaltaram a importância do tema escolhido e a necessidade desse olhar mais humano aos profissionais os quais adoecem pelo trabalho, acreditam que o trabalho servirá como um “gatilho” para reflexão. Dessa forma, o questionário foi aplicado a três psicólogas identificadas como X, Y e Z, para preservar a identidade das respondentes.

6 RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos através da pesquisa com questionários aplicados a psicólogas através de canais de comunicação como WhatsApp e E-mail a fim de atingir os objetivos específicos propostos nesse gesto de interpretação. As psicólogas entrevistadas estão classificadas como respondentes X, Y e Z a fim de manter a privacidade dessas.

6.1 INTENSIFICAÇÃO DO TRABALHO

Sabemos que o capitalismo e a modernidade líquida trazem cada vez mais a necessidade de ser produtivo a todo momento, buscando não somente a realização das atividades propostas como se ajustar e flexibilizar a suas atividades. Conforme Dejours (1998, p. 27) “o sofrimento dos que temem não satisfazer, não estar à altura das imposições da organização do trabalho”, acaba prejudicando a organização e a saúde dos profissionais, para o autor “é de se esperar que o sofrimento no trabalho gere uma série de manifestações psicopatológicas” (DEJOURS, 1998, p. 36). Ao ser questionada sobre Síndrome de Burnout a psicóloga X afirma que a autoestima e o bem estar estão atrelados com o sucesso e realização do trabalho que está desempenhando, que tende a se agravar virando uma obstinação, querendo resolver tudo sozinha, no mesmo dia, na mesma hora, com imediatismo, até causar o esgotamento, logo percebe-se essa intensificação no ambiente de trabalho.

Ao ser questionada sobre Burnout a psicóloga Y, ressalta que em janeiro de 2022, a Síndrome de Burnout foi incluída pela OMS na 11ª Revisão da Classificação Internacional de Doenças, ou na CID-11, não como uma doença médica específica, como é a depressão, ou uma condição de saúde mental, pois ela está agora enquadrada no capítulo fatores que influenciam o estado de saúde ou o contato com os serviços de saúde. A pandemia mostrou evidentemente a intensificação do trabalho dos profissionais os quais atuaram mesmo diante de todo cenário da Covid-19, ao ponto de a SB ser reconhecida no CID-11. Gaulejac (2007, p.120) diz que “a empresa espera de seus empregados que se devotem ‘de corpo e alma’, nesta pressão decorrente exercida sobre os trabalhadores surgem as doenças e estresses, onde a intensificação do trabalho acontece, já que é necessário estar sempre produzindo. Gaulejac (2007), ainda, afirma que as organizações esperam que eles possam sacrificar tudo pela sua carreira, esta imposição causa sofrimento, tensão, estresse e cansaço exaustivo quando as expectativas não são alcançadas.

Além disso a intensificação do trabalho está ocorrendo, mesmo após os profissionais terem terminado sua carga horária de trabalho, a tecnologia acaba influenciando no sentido de – esses profissionais – ainda se vincularem às atividades laborativas mesmo em suas residências.

6.2 SINTOMAS DA SÍNDROME DE BURNOUT

Ao ser questionada, a psicóloga X caracteriza os sintomas de SB como “Cansaço excessivo, físico e mental, dor de cabeça frequente, alterações no apetite, insônia, dificuldades de concentração, sentimentos de fracasso e insegurança, negatividade constante, sentimentos de derrota e desesperança.” Ao ser questionada, a psicóloga Y caracteriza os sintomas de SB como “Os sintomas e sinais mais vistos na Síndrome de Burnout incluem desde acometimento mental, até mesmo físico. Os principais sintomas mentais que observamos são dificuldade de concentração, sentimentos de fracasso e insegurança, negatividade constante, sentimentos de derrota e desesperança, sentimento de incompetência, isolamento social. Já os sintomas físicos incluem cansaço excessivo, dor de cabeça frequente, alterações do apetite, insônia, alterações repentinas de humor, fadiga, pressão alta, dores musculares, problemas gastrointestinais e alteração nos batimentos cardíacos”. Com base nesses sintomas o indivíduo irá apresentar alguns resultados específicos no trabalho, a saber:

- 1) perda de energia ou exaustão física e mental;
- 2) distanciamento emocional do trabalho (que é aquilo que ocorre quando, por exemplo, o chamam para um *happy hour* do trabalho e você não quer nem saber);
- 3) queda da eficácia profissional.

Ao ser questionada, a psicóloga Z caracteriza os sintomas de SB como “Exaustão extrema, física e mental; dor de cabeça frequente; alterações no apetite: sentir mais ou menos fome; insônia; sentimentos de fracasso e insegurança; dificuldades para se concentrar; pensamentos negativos constantes; sentimentos de derrota e incompetência; desânimo; alterações de humor; aumento da pressão arterial; dores musculares; isolamento; alteração dos batimentos cardíacos; problemas no sistema gastrointestinal (estômago e intestino).” Observa-se nesse contexto que os sintomas são parecidos com depressão, mas o que se diferencia é que os sintomas estão relacionados ao principal ponto: o ambiente de trabalho. E, como expressa Gaulejac (2007), “a empresa espera de seus empregados que se devotem ‘de corpo e alma’”.

Nesta pressão decorrente exercida sobre os trabalhadores surgem as doenças e estresses, onde a intensificação do trabalho acontece, já que é necessário estar sempre produzindo. Gaulejac (2007), ainda, afirma que as organizações esperam que eles possam “sacrificar tudo pela sua carreira”, essa imposição causa sofrimento, tensão, estresse e cansaço exaustivo quando as expectativas não são alcançadas.

As psicólogas X, Y e Z ao serem questionadas sobre quais os fatores que contribuem para esses sintomas entendem que a Síndrome de Burnout ocorre quando as demandas do dia a dia, os estressores, recompensas e propósitos estão (des)alinhados. Os fatores de risco para a síndrome se associam com as causas e envolvem as longas jornadas de trabalho, bem como o número insuficiente de funcionários em um setor, demandando esforço por parte de um único sujeito, além da falta de reconhecimento profissional, profissões que lidam constantemente com a dor, o sofrimento, angústias e a morte. Também com a escassez de tempo para momentos de lazer e folgas, estresse constante no ambiente laboral, cargos de liderança os quais exigem grandes competências. Isso é, o ambiente de trabalho e suas atribuições se relacionam com as causas e predispõem aos fatores de risco para esta síndrome.

6.3 PANDEMIA X SÍNDROME DE BURNOUT

Diante das mudanças as quais ocorreram com a chegada da pandemia, as pessoas tiveram que se adaptar as mudanças externas que vinham ocorrendo, adequando-se a nova realidade. A pandemia de coronavírus intensificou o uso da modalidade de trabalho remoto e, com ele, muitas dúvidas e dificuldades de adaptação para os profissionais surgiram. A Síndrome de Burnout motivada pelo esgotamento profissional tem sido intensificada na crise atual por conta do isolamento social. Atualmente, com o espaço físico fechado em muitas empresas, na tentativa de conter a disseminação do coronavírus, além de lares os quais se transformaram em escritórios, mais pessoas estão ficando exaustas e em ambientes familiares.

A forma *home office* de trabalhar na pandemia se tornou sinônima de cobrança profissional e mental. Em um período turbulento que foi o início da pandemia, os profissionais tiveram que rapidamente se adequar a realidade a qual vinha a ser enfrentada devido a um vírus altamente contagioso e, diante dessa tentativa de esforço do indivíduo em se adaptar continuamente a situações estressantes, ocorreu o esgotamento e, conseqüentemente, muitos deles desencadearam a Síndrome de Burnout.

Ao ser questionada sobre se a pós pandemia diminuiria os casos de SB a psicóloga X acredita que sim, pois, sempre vai haver pessoas expostas a diversas submissões, pela necessidade de se sustentar. Já as psicólogas Y e Z dizem acreditar que não diminuirá os casos

de SB pois o isolamento social e as demandas do trabalho remoto/híbrido desencadearam ainda mais a síndrome, ainda terão profissionais com efeitos “rebote”, os quais não se permitiram sofrer durante o período de pandemia, fazendo com que tais sentimentos venham à tona nos próximos anos. Além disso, as atuais condições socioeconômicas podem ser fator, também, devido aos baixos salários e o aumento crescente do custo de vida.

É de suma importância que observemos nossos comportamentos, pois pode ser que nós mesmos sejamos os nossos grandes vilões. Muitas vezes, vários costumes do mundo profissional acontecem porque nós permitimos, como: levar trabalho para casa (ou estender o trabalho por estar em casa), ter e-mail e aplicativos de comunicação ativos no celular pessoal e responder fora do horário de trabalho, atender ligações de gestores e colegas de trabalho fora do expediente, entre outros. Esses são exemplos que, na sua grande maioria, começam inocentemente do tipo “ah, só hoje não vai matar” e acabam virando regra e, quando você não faz, acaba sendo mal visto por parte dos demais. Devemos lembrar que temos uma vida além do trabalho. Trabalhar é essencial e não deve ser encarado como sinônimo de castigo, mas, sim, como complemento para realização pessoal, afinal é com ele que pagamos nossas contas. Porém, de nada adianta trabalhar tanto e adoecer depois, pois ninguém é insubstituível. A empresa quer resultados, mas para isto precisamos estar bem fisicamente e mentalmente. Se não estamos aptos, muitas vezes acabam nos dispensando.

6.4 TECNOLOGIA X SÍNDROME DE BURNOUT

Ao ser questionada sobre a influência da tecnologia na SB, a psicóloga Y fala que “A introdução da tecnologia computadorizada acelerou consideravelmente o ritmo e o fluxo da atividade no ambiente de trabalho, forçando os trabalhadores a se adaptarem à cultura do mesmo segundo. Com as facilidades do on-line como vídeos chamados, aulas em formato EAD intensificaram ainda mais o uso dessas tecnologias, dificultando até mesmo o convívio social do indivíduo. Com os avanços tecnológicos, as atividades laborais se modificaram, tornando-se mais complexas, fazendo com que os trabalhadores sentissem a necessidade de se adequarem a esses novos processos com o objetivo de se manterem ativos no mercado de trabalho, as mudanças psicossociais e os avanços dos processos administrativos da atualidade deixaram os trabalhadores expostos a atividades exaustivas, fazendo com que eles precisem se adequar às novas situações de forma contínua para se manterem no mercado.

Gaulejac (2007) menciona que as características gerencialistas intensificam as intensas cobranças, contribuindo para o que o trabalhador não questione as consequências do excesso de trabalho. O referido autor ainda menciona como o uso dos novos recursos tecnológicos de

trabalho tem contribuído para que o trabalhador se torne disponível ao trabalho nos mais variados momentos da vida.

Com o avanço da tecnologia, a vida pessoal e profissional ficara sujeitas a muitas facilidades. Por outro lado, isso pode representar um perigoso sinônimo de pressão emocional e sobrecarga. Esse cansaço excessivo é associado a uma forte perda de interesse e engajamento nas atividades de trabalho, e a percepção grande de esforço é somada a uma gama de sentimentos negativos, como frustração, depressão ou a ausência de significado associado ao trabalho. A constante responsabilização do trabalhador, as cobranças irrefletidas baseadas em metas e resultados quantitativos, ou mesmo a não reflexão sobre distintas possibilidades de existência em relação às cobranças e contradições, tem levado ao que Gaulejac (2007) denomina de ideologia da gestão ou, mais especificamente Gestão Gerencialista.

Sob a perspectiva gerencialista (GAULEJAC, 2007), o trabalhador passa a ser constantemente responsabilizado pela organização complexa de seu trabalho, sendo solicitado a contribuir com o processo de controle, compatibilizando-o como autocontrole. Metas, prazos e resultados passam a ser palavras de ordem no processo de auto-organização das mais diversas esferas da vida em função da atuação profissional.

6.5 SÍNDROME DE BURNOUT X GESTÃO DE PESSOAS

O sociólogo francês Vincent de Gaulejac, em seu livro “A gestão como doença social”, faz uma reflexão da relação da saúde no ambiente de trabalho. A gestão da qual trata o livro refere-se a um conjunto de técnicas e saberes práticos utilizados nos setores de recursos humanos de grandes empresas, visando orientar condutas e estabelecer uma “cultura corporativa” (p. 20). A doença social mencionada no título refere-se as regras muitas vezes criadas por um formato de gestão e ao acobertamento da violência simbólica pelas novas regras do trabalho flexível. “Gestão é um sistema de interpretação do mundo social” (p. 64). Ao serem questionadas sobre a importância da gestão de pessoas as psicólogas se posicionaram da seguinte forma:

A psicóloga X acredita que “seja o olhar sensível da gestão de uma empresa com os funcionários, a fim de fazer uma pesquisa de clima, fazer reuniões e capacitações com seus colaboradores, para evitar o desenvolvimento desta síndrome devido ao estresse no ambiente de trabalho.” A psicóloga Y diz que “A Gestão de Pessoas – que é valorizada dentro de uma organização – tem por finalidade estar atenta para o início dos principais sintomas da Síndrome, com um olhar mais específico e direcionado para cada colaborador.” Por fim, a psicóloga Z, acredita que: “O desenvolvimento da síndrome de Burnout caracteriza uma falha do sistema de

gestão de pessoas, pois significa que não há condições dignas de trabalho, não há investimento na saúde mental do trabalhador e não há preocupação com a satisfação dos trabalhadores com seu emprego.”

Conforme estudado, para Dutra (2002, p. 17), Gestão de Pessoas é “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. Dessa forma, existem diversas maneiras as quais podem ajudar um empreendimento a alcançar um objetivo, mas nenhuma delas é tão importante quanto investir em pessoas. Quanto mais cedo gestores e líderes entenderem o importante papel desses profissionais para o crescimento da empresa, melhores serão seus resultados. Segundo Chiavenato (1999), "A Gestão de Pessoas nas organizações é a função que permite a colaboração eficaz das pessoas — empregados, funcionários, recursos humanos ou qualquer denominação utilizada — para alcançar os objetivos organizacionais e individuais.". As pessoas têm o poder de transformar o ambiente em que estão e, por esse motivo, o setor de gestão de pessoas tem se tornado cada vez mais estratégico dentro das empresas, algo essencial.

Segundo FORTES TECNOLOGIA (2021), houve um tempo em que o cuidado com a saúde, não só mental dos funcionários, era totalmente ignorada. As empresas só avaliavam a produção, não garantiam a salubridade dos locais de trabalho e nem mesmo se a quantidade de horas trabalhadas afetava, ou não a produtividade das equipes, hoje em dia não vivenciamos mais essa realidade, o avanço da tecnologia e do mundo fizeram esses conceitos serem revistos. O resultado disso era que o trabalho não era otimizado, as pessoas só iam trabalhar por necessidade e, muitas vezes, por não se sentir parte integrante da companhia, não davam o seu melhor. Consequentemente, os funcionários não produziam tanto e o faturamento das empresas poderia ser melhor. Foi necessário mudar essa perspectiva, visto que as pessoas ficam em torno de um terço de suas vidas no local de trabalho, produzindo e pensando em como aumentar sua produtividade. Ter um bom ambiente de trabalho era essencial não só para as empresas, como também para quem trabalha nelas.

Além disso, FORTES TECNOLOGIA (2021) reafirma que com o surgimento do RH e da gestão de pessoas, esse conceito foi mudando aos poucos. As empresas perceberam que investir na criação de um clima organizacional mais saudável melhorava não só a rentabilidade como também a tornava mais lucrativa, já que garantia benefícios indiretos como o endomarketing, por exemplo. Os profissionais mais qualificados passaram a considerar o ambiente de trabalho um fator importante para escolher em qual local trabalhar, além de passar mais tempo na mesma empresa, diminuindo os custos com rescisões, recrutamento, seleção e treinamento. A conscientização sobre doenças as quais afetam a mente, como a Síndrome de

Burnout, depressão e ansiedade, fizeram com que mais empresas implementassem estratégias para evitar o estresse, a pressão ou qualquer outro tipo de fator psicológico que pudesse desencadear tais doenças em seus funcionários.

O papel da gestão de pessoas também é ajudar a diminuir essa porcentagem na empresa, uma vez que um funcionário que não esteja se sentindo bem mentalmente afeta não só o seu trabalho, mas pode prejudicar toda uma equipe, afetando negativamente o ambiente de trabalho, fora também sua vida pessoal. Outra função importante do setor de gestão de pessoas é conscientizar acerca da origem de doenças psicológicas, já que ainda há preconceito e falta de conhecimento sobre o assunto, como é o caso da síndrome de burnout, que está num processo de aceitação acerca do assunto, tanto que somente esse ano ela foi reconhecida pela OMS como uma doença mental com um CID específico.

6.6 DADOS SÍNDROME DE BURNOUT

Com a mudança que afeta a 11^a Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID-11), a síndrome passará a ter o código QD85 – até 2021, era o Z73. Na prática, essa alteração permite que o trabalhador com síndrome de burnout tenha direito a licença médica remunerada por um período de até 15 dias de afastamento. Em caso de afastamento superior a 15 dias, o benefício será pago pelo INSS, que prevê a estabilidade provisória, ou seja, após a alta pelo INSS o colaborador não poderá ser dispensado sem justa causa no período de 12 meses após o fim do auxílio-doença. Vale ressaltar que mesmo sendo um objetivo específico do presente trabalho, todas as psicólogas entrevistadas não possuem conhecimento sobre dados de afastamentos do trabalho causada pelo Síndrome de Burnout. Após várias tentativas de obter dados, observa-se que sites oficiais como o do Ministério da Saúde, não possuem dados específicos de Síndrome de Burnout. Dessa forma, foi buscado alguns sites secundários os quais tentam explicar esse fenômeno como, por exemplo, o site como Migalhas pouco conhecido, mas que possui apoiadores como Bradesco, Mercado Livre, Abril que são departamentos reconhecidos e são relevantes para explicar o assunto

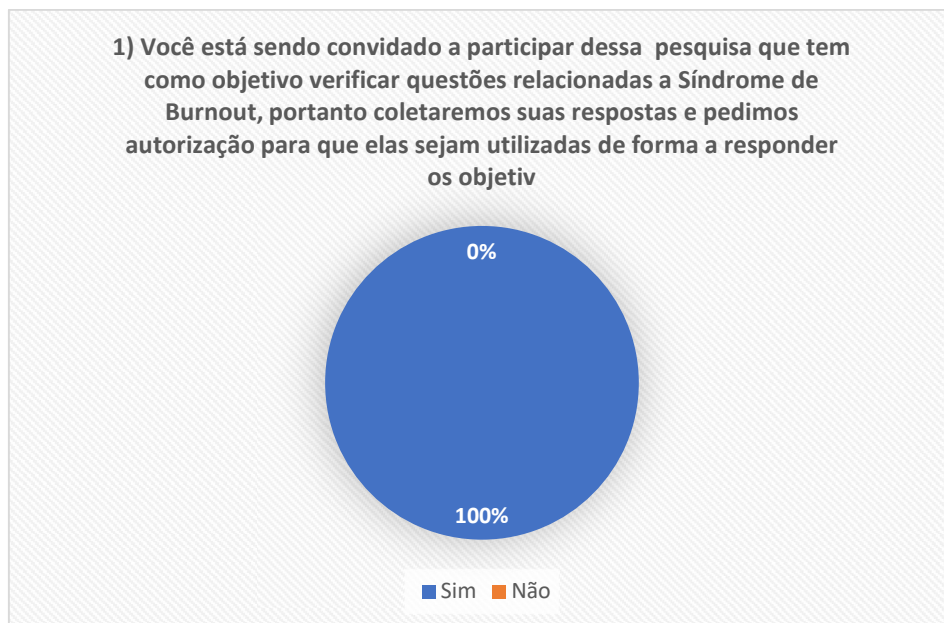
Após a pandemia, é como se vivêssemos um pós-guerra, pois acabamos voltando nossos olhos para essa síndrome a qual se tornou necessária, uma vez que – na pandemia –, podemos perceber relevantemente o aumento no número de profissionais atingidos por esse problema. Além dos desafios impostos pelo momento vivenciado no período pandêmico, a necessidade da grande maioria das pessoas em trabalhar em modalidade *home-office* acabou aumentando o número da carga horária dos profissionais. Com a adoção desse modo de trabalho, as pessoas

passaram a ter que se adaptar às necessidades de alteração de rotina de trabalho, saber se dividir entre o trabalho e a vida pessoal, educar o convívio com os familiares, entre outros. E de acordo com especialistas, trabalhar de casa pode gerar estresse, exaustão e insônia (que são um dos sintomas da Síndrome de Burnout).

6.7 SURVEY

A pesquisa *survey* é um tipo de investigação. Ela pode ser definida como uma forma de coletar dados e informações a partir de características e opiniões de grupos de indivíduos. Desse modo, ela foi aplicada com intuito de ajudar a explicar resultados sobre a pesquisa deste presente trabalho.

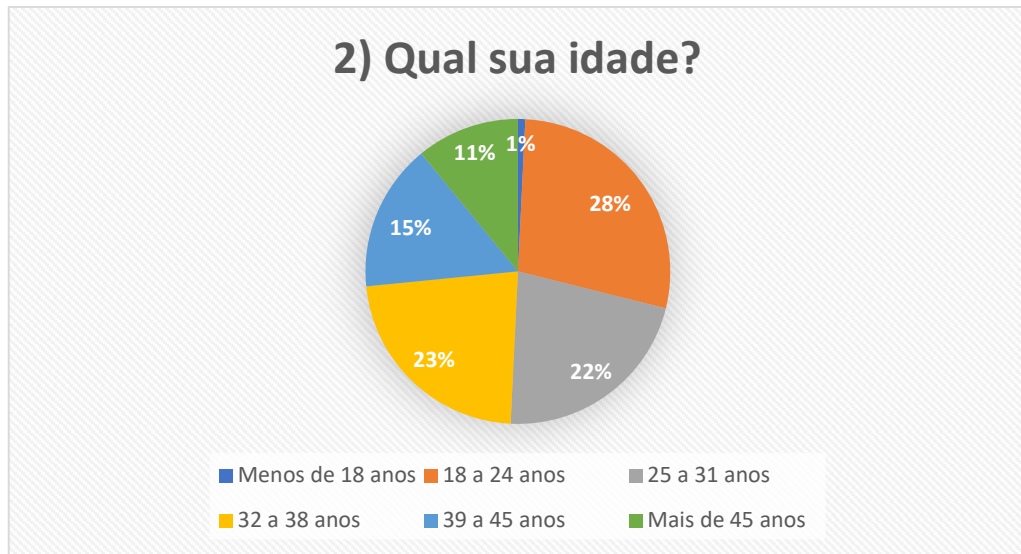
Gráfico 1- Participação



Fonte: (Da autora, 2022).

A pesquisa foi aplicada no segundo semestre de 2022 através de redes sociais, como: Instagram e WhatsApp. Nessa pesquisa 128 pessoas responderam voluntariamente o questionário, onde só poderia prosseguir para as etapas seguintes caso as respostas fornecidas fossem suficientes para a conclusão do trabalho. O gráfico acima mostra os resultados apresentados devidamente autorizados sem expor a pessoa que respondeu. Vejamos, nessa sequência, o gráfico de número 2, quanto à idade das pessoas respondentes.

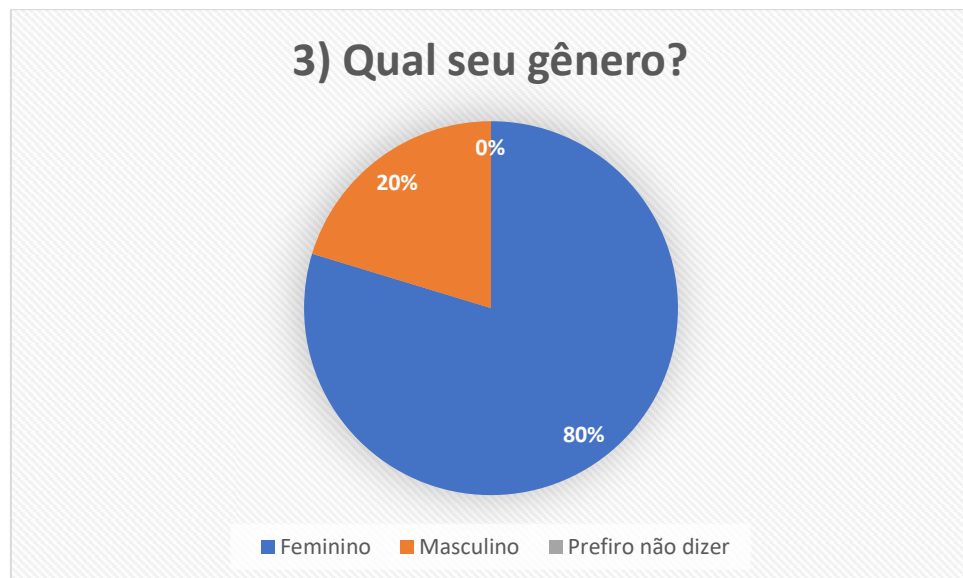
Gráfico 2 - Idade



Fonte: (Da autora, 2022).

Participaram da pesquisa pessoas de diversas idades, abrangendo maior o público entre 18 e 24 anos, e, também, em grande frequência, público de 25 a 38 anos, isso se justifica por se tratar de um público em grande maioria ativo na vida profissional.

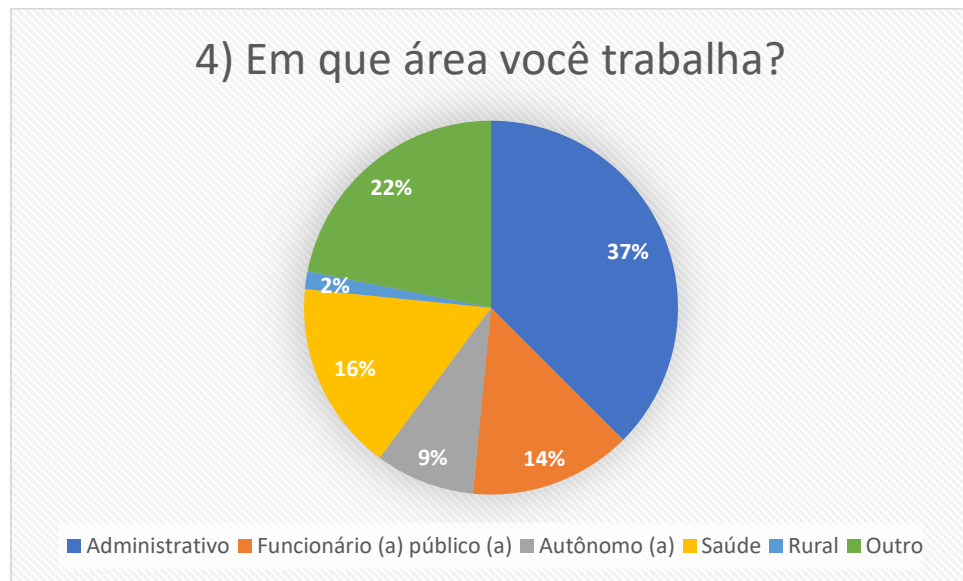
Gráfico 3 - Gênero



Fonte: Autora (2022)

O maior público a contribuir com a pesquisa foi o público feminino, chegando a 80% das respostas, o que equivale a 102 mulheres do total de 128 participantes.

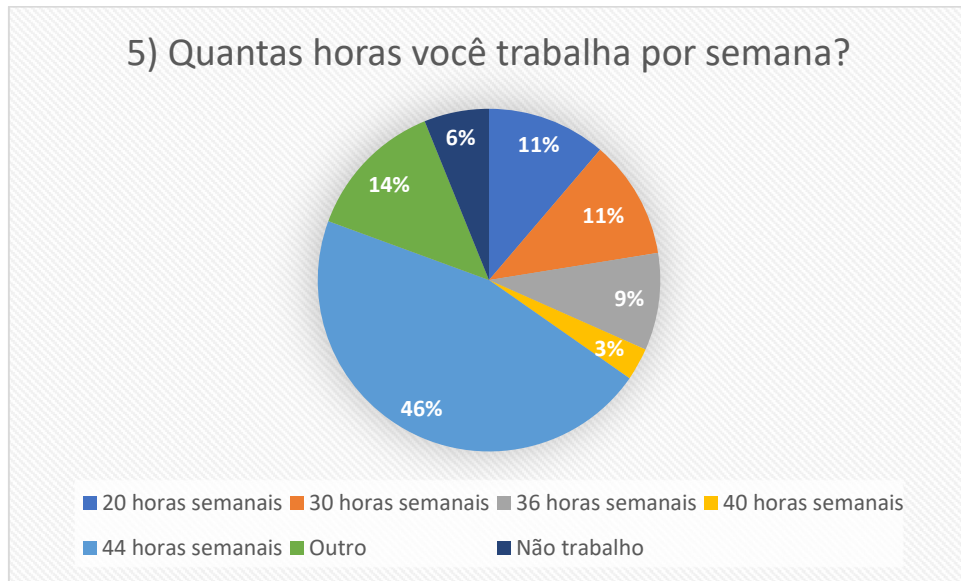
Gráfico 4 – Área de Atuação



Fonte: (Da autora, 2022).

Ao serem questionados em que área trabalham, 37% responderam que trabalham na área administrativa, 16% na área da saúde, 14% funcionário público, 9% autônomo e, em menor parcela, correspondendo a 2% na área rural. Outros setores ficaram em 22% no total de respostas. Observa-se que nesse aspecto o qual esse questionário foi divulgado a diversos públicos, mas obteve maior aderência ao administrativo e da saúde, pois durante a pandemia o serviço nessas áreas foi intensificado e por trabalhar no Hospital da cidade de Cachoeira do Sul a maior parte dos grupos compartilhados e vistos em rede social foram desse público – o qual se identificou com a pesquisa –, buscando saber e conhecer sobre a Síndrome de Burnout que não é muito comentada, mas que está cada vez aumentando mais os casos, principalmente, após a pandemia, quando foi nítido observar que os profissionais adoecem em razão do trabalho.

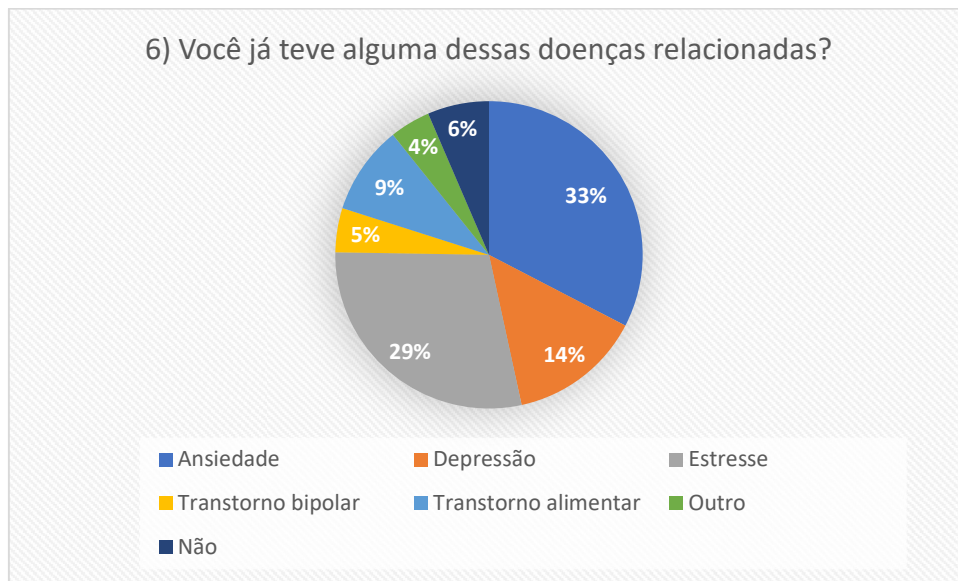
Gráfico 5 – Horas trabalhadas por semana



Fonte: (Da autora, 2022).

Como mostra o gráfico acima, ao serem questionados sobre a carga horária trabalhada semanalmente, 46% do público entrevistado respondeu que trabalha 44 horas semanais, o que se justifica que uma maior carga horária trabalhada pode estar relacionada com aparecimento dos sintomas da Síndrome de Burnout já que as pessoas têm pouco tempo para estar com sua família e fazer suas atividades, além disso, muitos profissionais atendem essa carga horária e mesmo após ir para casa acabam ainda interligados ao trabalho, já que o formato híbrido e remoto possibilitou que as pessoas resolvam de casa demandas do trabalho. Nesse sentido, devemos pensar no próximo gráfico o qual se encontra na sequência desse estudo, pois, percebemos as doenças relacionadas que advém dessa prática de trabalhar em demasia.

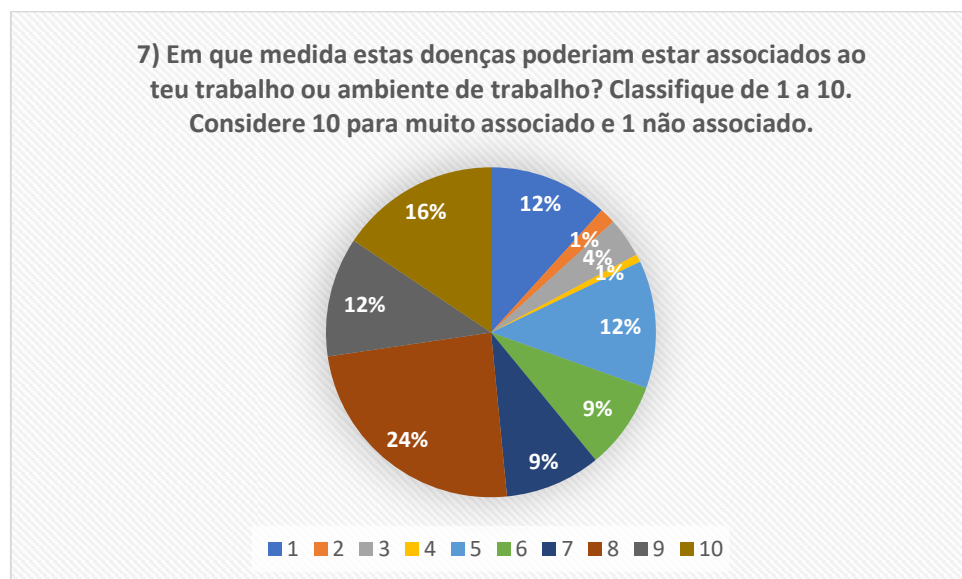
Gráfico 6- Doenças relacionadas



Fonte: (Da autora, 2022).

Ao serem questionados sobre doenças relacionadas, os entrevistados tinham a opção de marcar mais de uma opção e nota-se claramente que ansiedade, estresse e depressão estão entre as mais citadas como mostra o gráfico acima, sintomas esses os quais também são sintomas da Síndrome de Burnout. Percebemos, preliminarmente, que a síndrome traz, paulatinamente, uma sobrecarga em razão – muitas das vezes – de uma vida corrida, da rotina aliada a diversos outros problemas pessoais e familiares os quais as pessoas enfrentam.

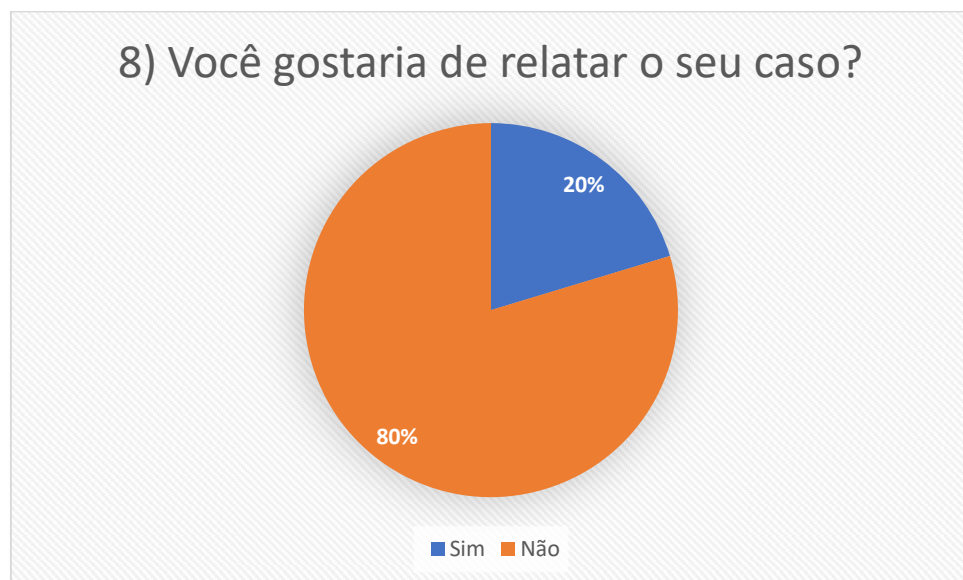
Gráfico 7- Doenças associadas à sua atividade laborativa



Fonte: (Da autora, 2022).

Ao serem questionados em como essas doenças poderiam estar relacionadas ao ambiente de trabalho, a escala de 8 a 10 foi a mais evidenciada, correspondendo a 24%, 12% e 16% respectivamente, ou seja, os entrevistados consideram muito associado ao trabalho os sintomas relacionados. Como dito anteriormente, as demandas do ambiente de trabalho geram uma sobrecarga no colaborador o que acaba resultando em ansiedade, estresse, depressão entre outras doenças relacionadas como o transtorno bipolar e alimentar em que as pessoas mudam de humor conforme o que a rotina influencia e “descontam” na comida os seus desgostos relacionados ao ambiente de trabalho, seja por um ambiente o qual cobra metas, pressão psicológica, competição e o principal excesso de trabalho.

Gráfico 8- Relato de casos



Fonte: (Da autora, 2022).

Ao final do questionário, as pessoas tinham a oportunidade de relatar seu caso, não sendo uma questão obrigatória. Nesse sentido, 80% das pessoas entrevistadas não vivenciaram, ou não quiseram relatar seu caso; 20% das pessoas entrevistadas deixaram seus relatos. Entre os relatos, todos expressavam a mesma angústia de ter sintomas relacionados ao trabalho e muito, mostrando que a GP poderia estar mais atuante e por não estar ou possuir acabou desencadeando, como podemos ver em alguns dos relatos anônimos abaixo retirados diretamente da *survey*:

“Os sintomas ocorreram em momentos diferentes por motivos diferentes, mas o estresse (imunidade baixa, insônia, queda de cabelo) foi em razão do trabalho.”

“... É impactante amar o que faz e estar te tornando “doente”, a luta interna de “como? Amo o que faço”, porém são muitos fatores envolvidos no burnout. Infelizmente há um grande tabu sobre saúde mental, espero que agora sendo uma síndrome reconhecida como ocupacional as empresas busquem meios de apoiar, sem julgar seus colaboradores.”

Nessa mesma linha de raciocínio, percebemos – ao longo do estudo, até o presente momento apresentado – que Síndrome de Burnout é uma doença silenciosa, contudo presente atualmente. Portanto, passaremos, gradativamente, as conclusões para a concretização, ainda que brevemente, desse estudo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este estudo pretendeu-se identificar a relação da Síndrome de Burnout e Gestão de pessoas, buscando através do olhar de profissionais, as relações das mesmas (SB e GP) na atualidade. Através da busca por referências para compreender as questões relacionadas ao trabalho, Síndrome de Burnout, gestão de pessoas, trabalho remoto, intensificação do trabalho e prazer e sofrimento, foram possíveis obter boas análises.

A pesquisa tem caráter exploratório e é classificada como quantitativa e qualitativa, possuindo dados primários e secundários. Para atingir os objetivos propostos por esse estudo foi aplicado um questionário (apêndice A) para as psicólogas, profissionais da área da saúde e uma *survey* a 128 voluntários, a qual auxiliou na explicação dos resultados da pesquisa.

Para o objetivo específico nota-se um olhar multifacetado dos profissionais de saúde as relações entre Síndrome de Burnout e Gestão de Pessoas na atualidade. Dessa forma, foi aplicado um questionário às psicólogas as quais classificam a Síndrome de Burnout como um esgotamento ocasionado por situações de sobrecarga e estresse no ambiente de trabalho, tendo sintomas como exaustão, dor de cabeça, insônia, sentimento de incompetência, humor deprimido, todos relacionados ao trabalho, isso é o que diferencia de outras doenças como depressão, por exemplo, por mais que tenham sintomas semelhantes, a SB está diretamente ligada ao trabalho diferente da depressão a qual pode ter diversas outras causas.

Entre os fatores os quais elas citam para o aparecimento de SB está a carga horária excessiva, interação social comprometida, condições inadequadas para trabalhar, número de funcionários insuficiente para a demanda de trabalho, entre outros. Ao serem questionadas sobre qual melhor tratamento, citam ansiolíticos, abordagem multiprofissional que inclui psicólogas e psiquiatras e o afastamento do causador dessa doença mental que é o ambiente de trabalho, isso é deixado claro pelas entrevistadas, uma vez que o excesso de trabalho tem ligação direta e clara com o surgimento de SB.

A quantidade de horas trabalhadas semanalmente influencia a sua qualidade de vida e, conseqüentemente, o aparecimento, ou não da Síndrome de Burnout. Por esse motivo, as profissionais ressaltam que a SB, se não tratada, pode apresentar – para a sociedade e para o ambiente onde tem convívio familiar e profissional – diversos problemas de cunho pessoal e prejuízo empresarial. Quando abordado sobre esse tema quantidade de horas trabalhadas X qualidade, elas relacionam que a pandemia aumentou os casos de SB, devido ao momento inesperado exigir uma alta demanda de trabalho, principalmente, em profissionais da saúde os

quais tinham que fazer jornadas duplas para salvar vidas de um vírus invisível aos olhos, mas com um poder altamente contagioso.

Além dos profissionais da saúde, outras áreas também sofreram na transição de um trabalho presencial para a modalidade *home office* e remota, adaptando rapidamente ao momento vivenciado (que também gerou desgaste mental, desmotivação, sobrecarga, medo de perder o emprego). Por esses e outros motivos as entrevistadas consideram que a tecnologia acelerou, consideravelmente, o ritmo e fluxo das atividades no ambiente de trabalho, forçando os profissionais a se adaptarem a cultura rapidamente. As facilidades on-line como: vídeos chamados, aulas EAD, cursos à distância, *home office*, aumentaram o aparecimento da SB e mesmo após a pandemia a tendência é de que esses casos não venham a perder sua intensidade, pois essa modalidade veio pra ficar e ela é, portanto, uma das principais desencadeadoras da SB.

Nenhuma das psicólogas entrevistadas possuem dados sobre SB e durante a pesquisa de dados observou-se que sites oficiais como da OMS não possuem dados específicos dessa doença mental. Recentemente, a OMS, em 1º de janeiro de 2022, considerou a Síndrome de Burnout como uma doença de trabalho, incluindo o Burnout na nova Classificação Internacional de Doenças (CID-11) o que contribui para uma definição mais universal. Por esse motivo, há poucos dados oficiais, pois, somente após a pandemia a SB foi vista como uma doença altamente grave e que acomete diversas pessoas cada vez mais. Na tentativa de obter dados, utilizou sites os quais tentam explicar o fenômeno.

Além disso, foi utilizado, para um melhor entendimento desse estudo, uma *Survey* – que teve como principal objetivo ajudar a explicar os resultados do trabalho. Por esse motivo, a pesquisa enquadrou-se como quantitativa e qualitativa. O estudo foi aplicado através de um formulário da plataforma Google Forms, no segundo semestre de 2022, a todas as pessoas interessadas em responder e contribuir com o TCC. Houve, então, 128 respostas voluntariamente. Através dos formulários, percebeu-se a participação de 80% do público feminino e 20% do público masculino (a maioria trabalha na área administrativa, correspondendo a 37% do total).

Ao serem questionados sobre a carga horária semanal, 46% do público, quase metade dos entrevistados, responderam que trabalham 44 horas semanais, uma carga relativamente alta a qual está relacionada com o aumento de casos SB. Entre as doenças relacionadas que possuíam 33% responderam ansiedade, 29% estresse, 14% depressão, 9% transtorno alimentar, 5% transtorno bipolar e 6% não tem nenhum desses sintomas relacionados ao trabalho, um

número que chama atenção, visto que, 94% das pessoas já apresentaram sintomas decorrentes do trabalho o que evidencia o aumento de casos de SB.

Ao serem questionados da escala que essas doenças estariam relacionadas aos seus sintomas, percebeu-se 0 (nada relacionado) e 10 (altamente relacionado). As referidas escalas encontraram-se na faixa de 8,9 e 10 (24%, 12%, 16%) respectivamente, evidenciando novamente o aumento dos casos de SB. Ao final, elas tinham a oportunidade de expor relatos de situações vivenciadas no ambiente de trabalho a qual teve 20 relatos o que equivale a 15,6% do total de pessoas as quais participaram da pesquisa. Durante a elaboração da pesquisa, notou-se a possibilidade da aplicação da *survey* para dar continuidade ao estudo, podendo ser aplicada a mais pessoas, com análises profundas e específicas a fim de obter resultados mais abrangentes, servindo essa como uma oportunidade ampliação para futuras pesquisas.

Para tanto, pensamos que uma das atribuições da área de gestão de pessoas é contribuir para a saúde mental dos funcionários por meio da criação de um ambiente de trabalho saudável, gerando benefícios motivacionais e produtivos. A GP deve focar em estratégias capazes de construir uma cultura organizacional a qual proporcione equilíbrio psicológico a equipe – além de formar um ambiente onde as pessoas têm orgulho de atuar e prazer em passar o seu dia. No mundo da atualidade, as pessoas passam maior parte do seu tempo no ambiente de trabalho, então, esse bem-estar psicológico se torna necessário.

Uma gestão de pessoas eficiente organiza as relações entre as pessoas para que se tratem com respeito (apesar das diferenças entre os cargos hierárquicos), e, assim, torne-se um ambiente motivacional e acolhedor uns para com os outros. A GP deve atuar na proteção de situações importáveis e metas inalcançáveis para a equipe de profissionais, tendo um olhar estratégico do que é viável, conforme sua carga horária e demanda. Além disso, a GP visa conciliar aos objetivos da empresa com os do colaborador de modo que ambos tenham benefícios e sejam contemplados com essa relação trabalhista.

Uma GP atuante promove um ambiente sem hostilidades e que apresenta colaboração, comunicação não-violenta, apoio mútuo, jornada sem excessos, programa de recompensas e cobrança sem exageros o que só resulta em benefícios para a saúde mental, evitando, assim, o aparecimento da Síndrome de Burnout em profissionais. A Gestão de Pessoas tem relação direta com a Síndrome de Burnout na atualidade, visto que em muitos casos somente ela tem a capacidade de intervir antes que o profissional adoença e se afaste em razão do trabalho.

APÊNDICES

A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA QUE SERÁ DISPONIBILIZADA NA ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE.

- 1- O que é Síndrome de Burnout?
- 2- Quais áreas você mais atende?
- 3- Durante a pandemia, os casos de Síndrome de Burnout aumentaram? Se sim, qual a relação?
- 4- Como diferenciar a Burnout de uma depressão?
- 5- Quais são os sintomas mais comuns em pacientes que apresentam a síndrome de Burnout?
- 6- Quais são os fatores de risco que favorecem a síndrome de Burnout?
- 7- Quais as consequências do indivíduo com Burnout dentro da sociedade?
- 8- Qual a principal relação de Síndrome de Burnout com Gestão de pessoas?
- 9- Você possui dados de afastamentos por saúde mental na cidade?
- 10- Você acredita que quando passar a pandemia, os índices de Síndrome de Burnout diminuirão? Por quê?
- 11- Como procede o tratamento para Síndrome de Burnout?
- 12- A síndrome de Burnout é um estado temporário ou ela tem cura?
- 13- O excesso de trabalho tem a ver com Burnout?
- 14- A quantidade de horas trabalhadas X qualidade interfere no desenvolvimento da SB?
- 15- A intensificação do trabalho (fora do horário de trabalho) é um dos principais desencadeadores de SB? No aspecto de que muitas coisas são resolvidas através do WhatsApp durante o dia e mesmo após sair do trabalho continua recebendo demanda pelo seu celular pessoal, seja com dúvida ou cobrança.
- 16- A tecnologia influencia a Síndrome de Burnout?

REFERÊNCIAS

- ABRIL, SAÚDE. **Burnout: problema é reconhecido pela OMS e faz cada vez mais vítimas.** Disponível em: <<https://saude.abril.com.br/mente-saudavel/burnout-e-reconhecido-pela-oms/>>. Acessado em 21/07/2022.
- ANAMT. **30% dos trabalhadores brasileiros sofrem com a síndrome de Burnout.** Disponível em: <<https://www.anamt.org.br/portal/2018/12/12/30-dos-trabalhadores-brasileiros-sofrem-com-a-sindrome-de-burnout/>>. Acessado em 26/09/2022.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida.** Rio de Janeiro: Editora Zahar, 2001.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Doenças relacionadas com o trabalho: diagnósticos e condutas - manual de procedimentos para os serviços de saúde.** Brasília, DF, 2002.
- CARLOTTO, M. S. **A síndrome de Burnout e o trabalho docente.** Psicologia em estudo, Maringá, v. 7, n. 1, p. 21-29, jan./jun. 2002a.
- CARLOTTO, M. S. **Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho: um estudo com professores universitários.** In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (Org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador.** São Paulo: Casa do Psicólogo; 2002b. p. 187-212.
- CHIAVENATO, Idalberto. (1999). **Gestão de pessoal: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 13ª Ed. Rio de Janeiro: Campus.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.** 4 ed. Barueri, SP: Manole, 2014b.
- DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social.** Rio de Janeiro, editora fundação Getúlio Vargas, 1998. Acessado em 02 nov.2022.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho.** São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.
- DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas.** São Paulo: Atlas S.A., 2002.
- EXAME. **Burnout vira doença do trabalho em 2022. O que muda agora?** Disponível em: <<https://exame.com/carreira/burnout-vira-doenca-do-trabalho-em-2022-o-que-muda-agora/>>. Acessado em 26/09/2022.
- FERREIRA, Januário Justino; PENIDO, Laís de Oliveira. **Saúde mental no trabalho: coletânea do fórum de saúde e segurança no trabalho do Estado de Goiás.** Goiânia: Cir Gráfica, 2013.
- FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUEZ, A. L. **Stress e trabalho.** São Paulo: Atlas, 1999.
- FRANÇA, H. H. **A Síndrome de “Burnout”.** Revista Brasileira de Medicina, São Paulo, v. 44, n. 8, p. 197-199, 1987.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FORTES TECNOLOGIA. **Saúde mental nas empresas: qual a importância e papel do RH.** 2021. Disponível em: < <https://blog.fortestecnologia.com.br/gestao-pessoas/saude-mental-nas-empresas/> >. Acessado em 26/09/2022.

GAULEJAC, V. de. (2007). **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social.** Aparecida, SP: Ideias e Letras.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre, Editora da UFRGS, 2009. Acessado em 16 jun. 2022.

CIPA, REVISTA. **Mais da metade dos trabalhadores brasileiros tiveram sintomas de burnout em 2021.** 2021. Disponível em: <https://revistacipa.com.br/mais-da-metade-dos-trabalhadores-brasileiros-tiveram-sintomas-de-burnout-em-2021>. Acessado em 26/09/2022.

MIGALHAS. **Impacto da Síndrome de Burnout nas relações de trabalho.** 2022. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/migalha-trabalhista/376138/impacto-da-sindrome-de-burnout-nas-relacoes-de-trabalho>> Acessado em 30/10/2022.

ABRIL. VOCÊ. **Como ser um líder antiburnout.** 2022. Disponível em: <<https://vocerh.abril.com.br/coluna/ana-carolina-souza/como-ser-um-lider-antiburnout>>Acessado em 30/10/2022

HARA; Caroline Lumi. **Home Office e as tecnologias de acesso remoto.** São Paulo, FATEC – Faculdade de tecnologia de São Paulo, 2011. Acessado em 01/09/2022.

KOPS, Lucia Maria; SILVA, Selma França da Costa e; ROMERO, Sonia Mara Thater. **Gestão de pessoas: conceitos e estratégias.** Curitiba: Intersaberes, 2013.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Administração: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2006.

LIPP, M. E. N. **O stress está dentro de você.** São Paulo: Contexto, 2000.

LIPP, M. E. N. **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco.** 2. ed. Campinas, SP: Papyrus, 2001.

LIPP, M. E. N.; ROCHA, J. C. **Pressão alta e stress: o que fazer agora?** Campinas: Papyrus, 2008.

MADSEN, J. E. H. **Lazer na empresa e lazer pela empresa: a associação da marca da empresa ao lazer e qualidade de vida.** In: MARCELINO, N. C. (Org.) Lazer e empresa: alguns múltiplos olhares possíveis. 3. ed. Campinas: Papyrus, 2002. p. 95-111.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade.** Ciência & Saúde Coletiva, 2012. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/39YW8sMQhNzG5NmpGBtNMff/?format=pdf&lang=pt>>. Acessado em: 16 jun. 2022.

PAFARO, R. C.; MARTINO, M. M. F. **Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas.** Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, v. 38, n. 2, p. 152-160, 2004.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de; **metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** Editora Feevale, Novo Hamburgo, 2013.

ROMERO, Sonia Mara; SILVA, Selma França de Costa e. In: ULBRA. **Gestão de Pessoas.** Canoas, RS: Editora da ULBRA, 2013.

SELIGMANN-SILVA, E. **Crise econômica, trabalho e saúde mental.** In: ANGERAMI-CAMON, V. (Org.) **Crise, trabalho e saúde mental no Brasil.** São Paulo Traço Editora, 1986. p. 54-132.

SELYE, H. **Stress a tensão da vida.** 2. ed. São Paulo: Ibrasa, 1965.

SOUSA, A. F. **Estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano: o papel das estratégias de coping.** 2005. 176 p. Dissertação (Mestrado em Filosofia) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal da Bahia, Salvador.

SOUZA, Renata Aymone Però de. **Engajamento no Trabalho.** Porto Alegre. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2017.