

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
FACULDADE DE TECNOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DA PRODUÇÃO

**ANÁLISE DOS NÍVEIS DA SÍNDROME DE *BURNOUT* EM  
COLABORADORES DE UMA INDÚSTRIA DE  
TRANSFORMAÇÃO QUE PRODUZ CAMAS E ESTOFADOS**

**ADRIANA MIRANDA AZEVEDO**

MANAUS

2016

ADRIANA MIRANDA AZEVEDO

**ANÁLISE DOS NÍVEIS DA SÍNDROME DE *BURNOUT* EM  
COLABORADORES DE UMA INDÚSTRIA DE TRANSFORMAÇÃO  
QUE PRODUZ CAMAS E ESTOFADOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Engenharia da Produção, área de concentração Gestão de Operações e Serviços.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria da Glória Vitório Guimarães

MANAUS  
2016

## Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

A994a Azevedo, Adriana Miranda  
Análise dos níveis da Síndrome de Burnout em Colaboradores de  
uma Indústria de Transformação que produz Camas e Estofados /  
Adriana Miranda Azevedo. 2016  
80 f.: il. color; 31 cm.

Orientadora: Maria da Glória Vitório Guimarães  
Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)  
Universidade Federal do Amazonas.

1. Esgotamento profissional . 2. Síndrome de Burnout . 3.  
Rendimento profissional . 4. Estresse Ocupacional . I. Guimarães,  
Maria da Glória Vitório II. Universidade Federal do Amazonas III.  
Título

ADRIANA MIRANDA AZEVEDO

**ANÁLISE DOS NÍVEIS DA SÍNDROME DE *BURNOUT* EM  
COLABORADORES DE UMA INDÚSTRIA DE TRANSFORMAÇÃO  
QUE PRODUZ CAMAS E ESTOFADOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Engenharia da Produção Profissionalizante, área de concentração Gestão de Operações e Serviços.

Aprovada em 16 de setembro de 2016.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria da Glória Vitório Guimarães - Presidente**  
**Universidade Federal do Amazonas**

---

**Prof. Dr. Tristão Sócrates Baptista Cavalcante - Membro**  
**Universidade Federal do Amazonas**

---

**Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Ana Flávia de Moraes Moraes - Membro**  
**Universidade Federal do Amazonas**

*Dedico em primeiro lugar a Deus, pois ele é minha força. Dedico à minha família, pois eles me incentivam sempre. Dedico aos meus filhos, para que eles possam me ter como exemplo e buscar fazer sempre melhor. Foi por vocês que finalizei esta etapa. E dedico à minha orientadora sempre maravilhosa e paciente.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço acima de tudo a Deus, pois Ele é tudo em minha vida e me proporciona momentos riquíssimos.

Agradeço também a meus pais que sempre tiveram certeza que eu conseguiria, até mesmo quando nem eu acreditava, vibrando por toda e qualquer etapa vencida.

Ao meu esposo que nesses muitos anos juntos sempre me apoiou e incentivou, esteve ao meu lado e me ajudava para que eu pudesse estudar.

Aos meus filhos que entenderam e permitiram que eu pudesse escrever essa dissertação, e estudar, mesmo precisando da mãe ao lado, aceitaram ficar com o pai quando necessário e estavam sempre prontos a me abraçar quando eu chegava na cama cansada precisando dormir. O beijo, o abraço, o carinho de vocês era o que recarregava minha energia. Amo vocês, meus filhos!!!

A toda minha família e amigos que emanam vibrações positivas e me rodeiam com tanto amor. Aos meus amigos queridos, em especial aos que caminharam junto comigo nesta etapa (Edson, Charles, Ana e Audilene).

A minha querida orientadora que me ensinou muito mais do que a disciplina ministrada, muito mais do que escrever uma dissertação, e foi muito mais que uma orientadora... ela me ensinou a ser uma professora melhor para meus alunos, ela me ensinou a ver meus alunos sob uma ótica diferente, me ensinou muito mais do que ela imagina, em especial a você o meu muito obrigada!!!

Voltando um pouco ao início desta jornada, quero agradecer a UNINORTE/LAUREATE e a pessoas muito especiais que permitiram que eu pudesse realizar este programa de Mestrado e acreditaram em mim: Professor Expedito, Professora Lia, Professora Cristiane Aschidamini, Professor Rogério Olmedija. Nunca esquecerei o que fizeram por mim, e como acreditaram. Vocês se tornaram muito mais que colegas de trabalho, grandes amigos.

Sem vocês este sonho que vira realidade não seria possível.

*"Eu disse essas coisas para que em  
mim vocês tenham paz. Neste mundo  
vocês terão aflições; contudo, tenham  
ânimo! Eu venci o mundo".  
João 16:33*

## RESUMO

O estresse e a saúde ocupacional tornaram-se questões de grande preocupação nas últimas décadas, tanto em nível nacional como internacional. Dado o valor do trabalho na sociedade, o tempo gasto com atividades laborais e as mudanças atuais que afetam a organização do trabalho, estes aspectos tem resultado em aumento do estresse ocupacional. As rápidas mudanças na economia global fazem com que as organizações operem em busca de maior eficiência, produtividade e qualidade. Consequentemente, imperativos econômicos e a necessidade de manter a vantagem competitiva resultaram em reestruturação e incertezas. A Síndrome de *Burnout* é uma preocupação global e está relacionada ao estresse ocupacional. Ocorre principalmente entre profissionais cujo trabalho envolve constantes exigências e interações intensas e diárias, com pressões e/ou responsabilidades. Portanto o objetivo geral do presente trabalho é analisar os níveis da Síndrome de *Burnout* em colaboradores de uma indústria de transformação que fabrica camas e estofados. Foi realizada uma pesquisa baseada em um estudo descritivo transversal, com abordagem metodológica quantitativa, exploratória, de campo, investigando determinadas características da população estudada. Os resultados mostram que dos entrevistados, 98,6% não têm *Burnout*, 1,4% apresentam *Burnout*. Através desse estudo pode-se concluir que a empresa tem um bom clima organizacional e não apresenta fatores estressantes no atual momento. É uma síndrome preferencialmente encontrada em profissões que lidam com outras pessoas diretamente e de forma intensa e diária, que apresentam pressões e/ou alto nível de responsabilidade como, por exemplo, professores e profissionais da saúde. Diante deste quadro, fazem-se propostas de melhorias a fim de minimizar e até mesmo, zerar esse índice na empresa. Conclui-se que apesar da pesquisa apontar um índice mínimo para a existência de síndrome de *Burnout* na empresa em estudo, é importante que se busquem melhorias a fim de reduzir ou eliminar essa síndrome no ambiente de trabalho.

**Palavras-chave:** Esgotamento Profissional; Síndrome de *Burnout*; Rendimento Profissional.



## ***ABSTRACT***

The stress and occupational health have become a matter of great concern in the last decades, both in a national and international level. Given the value of work in the society, the time spent in labor activities and the current changes that affect the organization of work, these aspects have resulted in the increase of occupational stress. The sudden changes in global economy make the organizations operate in search of more efficiency, productivity and quality. Consequently, economic imperatives and the need to maintain competitive advantage have resulted in restructuring and uncertainties. The Burnout Syndrome is a global preoccupation and it is related to the occupational stress. It occurs mainly amongst professional whose work involves constant demands and intense daily interactions with pressures and/or responsibilities. Therefore the general objective of the present paper is to analyze the levels of the Burnout Syndrome in workers of an industry of transformation that fabricates beds and upholstery. A survey was conducted based in a descriptive transversal study, with the quantitative, exploratory, field methodological approach, investigating certain characteristics, of the population studied. The results show that amongst the people interviewed, 98,6% don't have the Burnout Syndrome, and 1,4% present the Syndrome. Throughout this study it can be concluded that the company has a good organizational climate and that it doesn't present stressing factors at the current moment. It is a syndrome preferably found in professions that deal with other people directly and in an intense and daily way, that present pressures and/or high level of responsibility such as, for example, teachers and health professional. Before this scenario, proposals of improvements are made in order to minimize and even, make it reach a zero status of this company's index. It is concluded that although the research points to a minimum index to the existence of the Burnout Syndrome in the company studied, it is important to be sought improvements to reduce or eliminate this syndrome in the work environment.

***Keywords:*** *Professional Burnout; Burnout syndrome; Efficiency of employees.*

## **LISTA DE FIGURAS**

|  |           |
|--|-----------|
| Figura 1: Fatores inter-relacionados da QVT..... | <b>32</b> |
|--|-----------|

## LISTA DE TABELAS

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1 – Sintomas mais frequentes associados ao Burnout. ....                  | 45 |
| Tabela 2 – Parâmetros para os níveis de Burnout segundo Mota, Dosea e Nunes..... | 52 |
| Tabela 3 – Parâmetros para os níveis de <i>Burnout</i> adaptado por Meira .....  | 52 |
| Tabela 4 – Escala de Linkert para <i>Burnout</i> . ....                          | 53 |
| Tabela 5 – Indicadores empresariais da Abordagem Biopsicossocial.....            | 54 |
| Tabela 6 – Quanto à exaustão emocional dos entrevistados.....                    | 67 |
| Tabela 7 – Envolvimento Emocional .....  | 69 |
| Tabela 8 – Despersonalização.....  | 70 |
| Tabela 9 – Baixo reconhecimento profissional .....                               | 70 |
| Tabela 10 – Presença de Síndrome de Burnout .....                                | 71 |

## LISTA DE QUADROS

|  |     |
|--|-----|
| Quadro 1: Evolução do conceito de QVT. ....                                    | 31  |
| Quadro 2: Parâmetros para os níveis de <i>Burnout</i> adaptado por Meira ..... | 52  |
| Quadro 3: Propostas de melhorias. ....   | 722 |

## **LISTA DE GRÁFICOS**

|   |           |
|---|-----------|
| Gráfico 1: Zona geográfica da residência dos entrevistados. ....            | <b>60</b> |
| Gráfico 2: Gênero dos entrevistados. ....                                   | <b>61</b> |
| Gráfico 3: Quanto à religião dos entrevistados. ....                        | <b>62</b> |
| Gráfico 4: Quanto ao estado civil dos entrevistados. ....                   | <b>62</b> |
| Gráfico 5: Quanto ao grau de instrução dos entrevistados. ....              | <b>63</b> |
| Gráfico 6: Quanto ao número de filhos dos entrevistados.....                | <b>64</b> |
| Gráfico 7: Quanto à residência dos entrevistados. ....                      | <b>65</b> |
| Gráfico 8: Quanto à lotação dos entrevistados. ....                         | <b>65</b> |
| Gráfico 9: Quanto ao cargo dos entrevistados.....                           | <b>66</b> |
| Gráfico 10: Quanto à prática de atividades físicas pelos entrevistados..... | <b>66</b> |
| Gráfico 11: Quanto às atividades de lazer dos entrevistados. ....           | <b>67</b> |

# SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....  | <b>15</b> |
| 1.1 PROBLEMA DA PESQUISA .....   | 17        |
| 1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA .....  | 18        |
| 1.2.1 Objetivo geral.....  | 19        |
| 1.2.2 Objetivos específicos.....   | 19        |
| 1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO .....  | 19        |
| 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO .....  | 21        |
| <b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....   | <b>22</b> |
| 2.1 ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT) .....                        | 22        |
| 2.3 DESENVOLVIMENTO E CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) ..... | 28        |
| 2.3.1 Saúde e bem-estar.....   | 32        |
| 2.3.2 Satisfação no trabalho .....   | 34        |
| 2.3.3 Desenvolvimento de competências .....                                  | 34        |
| 2.3.4 Trabalho e não-trabalho: equilíbrio entre a vida.....                  | 35        |
| 2.4 CONSIDERAÇÕES SOBRE O ESTRESSE OCUPACIONAL .....                         | 35        |
| 2.5 O IMPACTO DO ESTRESSE NO TRABALHO.....                                   | 38        |
| 2.6 O PROCESSO DE ESTRESSE NO TRABALHO .....                                 | 38        |
| 2.7 SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> .....   | 40        |
| 2.7.1 Histórico .....  | 40        |
| 2.7.2 Definições.....  | 41        |
| 2.7.3 Etiologia.....   | 43        |
| 2.7.4 Prevalência .....  | 44        |
| 2.7.5 Sintomas .....   | 44        |
| 2.7.6 Impacto no trabalho .....  | 46        |
| 2.7.7 Profissionais mais acometidos .....                                    | 47        |
| 2.7.8 Dimensões da Síndrome de <i>Burnout</i> .....                          | 48        |
| 2.7.9 Instrumentos para detecção de <i>Burnout</i> .....                     | 50        |
| 2.7.10 Intervenções .....  | 53        |
| <b>3 METODOLOGIA</b> .....   | <b>55</b> |
| 3.1 FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA .....   | 55        |
| 3.2 PARTICIPANTES .....  | 57        |
| 3.3 RISCOS DA PESQUISA .....   | 57        |
| 3.4 BENEFÍCIOS DA PESQUISA .....   | 58        |
| 3.5 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS .....                                   | 58        |
| 3.6 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE ESTATÍSTICA.....                                | 59        |
| <b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....  | <b>60</b> |
| <b>5 PROPOSTAS DE MELHORIAS</b> .....  | <b>72</b> |
| <b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....  | <b>73</b> |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....   | <b>75</b> |

# 1 INTRODUÇÃO

O mundo passa por um intenso processo de mudanças que atinge os mais variados setores da atividade humana, tanto no plano social, político, geográfico, tecnológico, organizacional quanto profissional.

Mudar, alterar procedimentos e pressupostos, é visto hoje como um processo contínuo nas organizações. Portanto, é perfeitamente pertinente e muito relevante o desenvolvimento de estratégias que favoreçam o desenvolvimento do ser humano como multidisciplinar, reconhecendo suas mais variadas e amplas necessidades. O trabalhador moderno sofre um intenso desgaste físico e emocional, e a reposição de suas energias não tem acontecido comprometendo sua saúde, o clima organizacional e conseqüentemente o seu desempenho dentro da organização.

O estresse e a saúde ocupacional tornaram-se questões de grande preocupação nas últimas décadas, tanto em nível nacional como internacional. Dado o valor do trabalho na sociedade, o tempo gasto nas atividades laborais e as mudanças atuais que afetam a natureza do trabalho, podem resultar em aumento do estresse ocupacional. As rápidas mudanças na economia global fazem com que as organizações operem em busca de maior eficiência, produtividade e qualidade. Conseqüentemente, imperativos econômicos e a necessidade de manter a vantagem competitiva resultaram em reestruturação e incertezas.

Estas alterações à natureza do trabalho, juntamente com mudanças de definição na legislação, abriram o caminho para um aumento alarmante nas reivindicações que estão associadas com estresse no local de trabalho. Em anos anteriores, as reivindicações de estresse foram geralmente associadas à experiência de um evento ameaçador traumático e/ou a vida, tais como a violência, ferimento ou um incidente crítico de algum tipo. Nos últimos anos, no entanto, o número de pedidos de afastamento à previdência social tem aumentado, dentre as causas estão o estresse ocupacional. Este tipo de estresse aumenta o custo do setor previdenciário e principalmente para as empresas, tanto financeiro como em termos de recursos humanos qualificados, embora difícil de quantificar os custos reais, devido estatísticas enganosas, instâncias não declaradas e a rotatividade de pessoal.

Todavia a discussão sobre o estresse ocupacional deve evitar trazer a impressão de que o trabalho é uma atividade psicologicamente 'perigosa', uma vez que não é necessariamente inerente ao trabalho, dependendo de diversos fatores. De fato, o valor intrínseco do trabalho para a saúde e satisfação com a vida do trabalhador é bem reconhecida. Freud e Adler

sustentam que o trabalho faz parte integrante da existência humana básica. Teóricos motivacionais, tais como Maslow (1968 apud SILVA *et al.*, 2015) sugeriram que o trabalho faz não só satisfazer as necessidades básicas de segurança, comida ou abrigo, mas também fornece um meio pelo qual as necessidades de nível superior, tais como necessidade de competência, ou seja, compromisso social sejam atendidas.

Investigadores mais recentes têm mostrado que o trabalho está integralmente envolvido ao processo de desenvolvimento da identidade e autoestima. Trabalho, portanto, desempenha um papel importante na vida das pessoas e exerce uma importante influência sobre o seu sentimento de bem-estar e identidade. A atividade laboral é um meio pelo qual as pessoas se identificam na sociedade e pode ser influenciada por fatores econômicos, sociais, culturais e individuais. Como observado por Kielhofner (2008), a identidade de uma pessoa é uma conjunção dos seus papéis sociais validados, particularmente aquelas associadas com ocupação. Por conseguinte, a perda de tais papéis valorizados pode levar a distúrbios psicológicos e subsequente perda de função.

De acordo com Carlloto (2014), a Síndrome de *Burnout* é uma preocupação global e está relacionada ao estresse no trabalho sendo um potencial negativo que afeta a saúde psicológica e física do indivíduo, bem como a eficácia de uma organização. Portanto, ela é reconhecida mundialmente como um grande desafio para a saúde dos trabalhadores e do funcionamento das suas organizações. Na última década, vários estudos epidemiológicos descobriram uma alta prevalência da síndrome em profissionais nos países ocidentais e em desenvolvimento. No entanto, a síndrome de *burnout* ocorre principalmente entre profissionais cujo trabalho envolve constantes exigências e interações intensas com pessoas que têm necessidades físicas e emocionais.

Nas últimas décadas, vários fatores, como a demanda por maior produtividade, têm gerado maior estresse ocupacional. Como outras formas de estresse, o estresse ocupacional aumenta as chances de doenças na população, apesar de um estilo de vida saudável parecer mitigar este risco. A Síndrome de *Burnout* é a resposta emocional extrema ao estresse crônico ocupacional. O termo ‘neutralização’ indica o colapso que surge após o uso de toda a energia disponível, manifestando-se como um processo de exaustão física e mental. A síndrome consiste em vários fatores e é expressa em três dimensões: exaustão emocional elevada, despersonalização (composto por distanciamento emocional e desumanização) e baixa realização profissional. Ela depende diretamente das condições em que o trabalho é realizado e também das relações interpessoais envolvidas na sua execução. De acordo com literatura pesquisada, a sua prevalência tem sido amplamente avaliada em vários grupos profissionais,



em particular, os trabalhadores da saúde, como médicos e enfermeiros, além de trabalhadores em áreas sociais, como advogados e professores.

## 1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

Oliveira (2013, p. 131) destaca que o problema “é o assunto a ser tratado, a partir de uma determinada perspectiva e que deve ser complementado com sua exposição em termos de um problema”, assim, considerando o tratamento do autor, pode-se considerar que toda pesquisa deve ser problematizada.

Os autores Marconi e Lakatos (2010, p. 111) em relação à problematização citam que “todo problema é passível de tratamento científico. Isso significa que para se realizar uma pesquisa é necessário, em primeiro lugar, verificar se o problema cogitado se enquadra na categoria de científico”.

Beuren (2006, p. 64) “enfoca sobre a área de interesse e a problematização do tema devem ser único e específico, ambos aprofundados levam ao objeto do estudo”. Desse modo, o tema ora apresentado está envolvido dentro do universo da gestão de operações e serviços.

Para Vergara (2009, p. 21) em relação à problematização do tema, afirma que “um problema é uma questão não resolvida, é algo que vai se busca resposta via pesquisa”, portanto, tem-se um tema atual, acerca de mudanças que geraram um problema, portanto através da pesquisa busca a resposta.

Diversas são as atividades laborais que vem exigindo cada vez mais do profissional, o levando a um esgotamento físico e/ou mental, chegando algumas vezes ao extremo de fazer com que esses profissionais abandonem suas profissões e tenham que recuperar seu equilíbrio psíquico. Muito têm se estudado sobre o esgotamento em docentes e profissionais de saúde, contudo, é necessário expandir tal estudo para os demais grupos de trabalhadores. Com isso, este trabalho preocupa-se em estudar uma pequena parte dos trabalhadores do Polo Industrial de Manaus (PIM), a fim de verificar a existência ou a evolução da Síndrome de *Burnout* em profissionais inseridos na indústria de transformação. Considerando a peculiaridade da possível extinção da ZFM (Zona Franca de Manaus), fazendo com que diversas empresas percam seus incentivos e fechem ou mudem de estado, bem como as crises do mercado econômico e político que impactam nas demissões ou contratações.

Posto isso, visando engrandecer a sociedade com tal conhecimento, o presente estudo traz a seguinte problemática: Qual o impacto e a prevalência da Síndrome de *Burnout* em colaboradores de uma indústria no Polo Industrial de Manaus?

## 1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Tal pesquisa teve um direcionamento para o indutivo, ou seja, um método lógico que pressupõe a existência de verdades já confirmadas e que sirva de base à conclusão de um raciocínio que se queira chegar através dele, buscando conhecimentos novos em função do assunto, sendo o pesquisador estimulado a evitar interferência subjetiva no trabalho, bem como a experimentação, no sentido da busca por testar o fenômeno por meios matemáticos, sempre com o intuito de buscar a precisão, para a sua validação seja através da reprodução do teste nos modelos pesquisados pelo mesmo cálculo.

Sendo assim, torna-se necessário, de imediato, definir os objetivos gerais e específicos, em que Beuren (2006, p. 65), diz que o objetivo geral “[...] indica uma ação ampla do problema, por isso mesmo ele deve ser elaborado em base na pergunta de pesquisa”. Isso quer dizer que o objetivo geral indica o propósito maior do trabalho de pesquisa e aponta a direção para o resultado final do mesmo. Nas palavras desse autor:

[...] os objetivos específicos devem descrever ações pormenorizadas, aspectos específicos para alcançar o objetivo geral estabelecido, ambos os procedimentos devem estar em harmonia entre ambos e uma estreita relação de subordinação, ou seja, um depende do outro.

Ainda sobre os objetivos, Oliveira (2003, p. 132) afirma que o geral “procura dar uma visão ampla da pesquisa”, em contrapartida, o específico “define o ponto central do trabalho” devendo ressaltar a ideia da pesquisa a ser desenvolvida em um sentido geral e específico.

Já para os autores Marconi e Lakatos (2010, p. 106), o objetivo geral está ligado a “uma visão global e abrangente do tema. Relaciona-se com o conteúdo intrínseco, quer dos fenômenos e eventos, quer das ideias estudadas. Vincula-se diretamente à própria significação da tese proposta pelo projeto”. Tendo em vista os variados conceitos dados pelos autores, foram definidos os objetivos geral e específicos deste trabalho.

### 1.2.1 Objetivo geral

Analisar os níveis da Síndrome de *Burnout* em colaboradores de uma indústria de transformação que fabrica camas e estofados.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Avaliar aspectos relacionadas ao estresse crônico nos colaboradores da empresa estudada;
- Avaliar determinadas características da população estudada (zona geográfica, gênero, religião, estado civil, e outros) correlacionando com o estresse.
- Quantificar a prevalência da Síndrome de *Burnout* nos colaboradores;
- Sugerir formas de minimizar os efeitos ou os impactos da Síndrome de *Burnout*.

## 1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

A justificativa de um estudo para Beuren (2006, p. 65) “deve discorrer de forma breve, mas completa, sobre a relevância da pesquisa a que se propõe [...] pode estar relacionada à área de atuação profissional, à sociedade em geral”. Em outras palavras, a justificativa vai responder ao interessado pela leitura e ao seguinte questionamento: o estudo é relevante para a área na qual seu autor está atuando, bem como para a área na qual busca formação acadêmica, ou para a sociedade em geral?

Dentre as razões que sinalizam a relevância do estudo, cita-se Marconi e Lakatos (2010, p. 219) que definem a justificativa como uma “[...] exposição sucinta, porém completa, das razões de ordem teórica e dos motivos de ordem prática que tornam importante a realização da pesquisa”.

Oliveira (2013, p. 132), por sua vez, diz que a justificativa do estudo é fundamental para “frisar a contribuição da pesquisa no avanço do conhecimento”.

Desse modo, justifica-se a presente dissertação face ao estresse ocupacional, que vem crescendo no Brasil e no mundo servindo de alerta para as organizações estudarem os reais impactos deste problema na produtividade, acidentes de trabalho, aumento dos custos, rotatividade, absenteísmo, entre outros fatores. O estresse quando crônico é chamado de

Síndrome de *Burnout*, sendo considerado o esgotamento quase total do indivíduo. A pessoa pode apresentar sintomas de exaustão emocional e/ou indiferença com o trabalho, chegando à sensação de incompetência, insucesso.

Quando a saúde do trabalhador é afetada, as reações decorrentes do desequilíbrio físico ou mental serão observadas em seu ambiente de trabalho, como: diminuição do rendimento, falta de memória, irritabilidade, sonolência, cansaço, desânimo, impactando na produção, na qualidade, e nas relações sociais. Esta temática é relevante, pois discute a crescente e necessária preocupação com a saúde dos trabalhadores na atual conjuntura econômica.

Na área da gestão de operações e serviços é crescente esta preocupação com a saúde, tanto por profissionais da área de administração, como das engenharias, pois mais importante que a mudança no processo, na máquina e equipamentos, está o trabalhador. Quando a saúde do trabalhador é comprometida percebe-se interferência na produtividade, com a diminuição da produção e na qualidade, sendo necessários retrabalhos, melhorias nas relações sociais e humanas, bem como no clima organizacional.

Tendo a engenharia de produção, a produtividade e o rendimento profissional como foco principal, o estudo do trabalho e das pessoas através da área operações de serviços, a fim de acompanhar as mudanças tecnológicas e de inovação ocorridas nos últimos anos é fundamental. O trabalhador dos anos 80 é diferente dos anos 90, e muito diferente do trabalhador deste início de século, as preocupações vem aumentando, as empresas têm buscado pessoas com perfis diferentes, cada vez mais competências e habilidades diferenciadas são exigidas, o ser humano no ambiente de trabalho é cobrado diariamente.

Guimarães (2009) adverte, em linhas gerais, está-se diante de novos cenários, em que a sucessão das mudanças ocorre com muita rapidez e obriga as pessoas a alterar seu ritmo interno: as distâncias casa trabalho aumentaram consideravelmente, muitos trabalhadores saem de casa antes de o sol nascer e retorna apenas à noite, o medo da demissão assombra a maioria das famílias, o fantasma do desemprego apavora muitos, a violência urbana, o individualismo, o trânsito caótico, a instabilidade familiar, os divórcios, a falta de estruturas apoiadoras para criação dos filhos, todas essas equações geram insatisfação com a forma de organização do mundo atual.

O trabalho têm sofrido várias modificações, algumas negativas e outras positivas, segundo Guimarães (2009) antes da segunda guerra mundial a habitação e a oficina conviviam sob o mesmo teto e, muitas vezes, ocupavam o mesmo espaço. Os trabalhadores eram também, em grande parte, os próprios membros da família artesã e proprietários da casa-oficina e dos poucos meios de produção. As tarefas domésticas confundiam-se no plano

temporal com o espacial. Após as grandes guerras, e com a revolução industrial, onde houve o crescimento do desenvolvimento de produtos antes manuais, agora industrializados, a fim de atingir a um número maior de pessoas, contudo foi se buscando o aumento da produção a todo custo, até perceber que para um trabalho mais eficiente era necessário a segurança e o conforto do trabalhador, uma boa ergonomia auxiliava no aumento da produção.

Em Manaus, observa-se a preocupação com a zona franca, um modelo de desenvolvimento econômico implantado na cidade que vem conseguido manter o polo industrial economicamente ativo, produtivo e viável, através de incentivos fiscais. Uma vez cessados esses incentivos é possível que ocorra o fechamento ou mudança de sede de diversas indústrias, com isso aumenta o desemprego. Atrelado a isso, há a crise econômica que o país atravessa, bem como a necessidade das empresas produzirem mais, com menos custo.

Atualmente o nível de cobranças nas atividades profissionais, sejam elas em qualquer nível da produção, a fim de reduzir custo e melhorar a produtividade, tem como consequência o surgimento de algumas patologias, dentre estas o stress na atividade laboral e até o abandono da atividade pelo profissional. Em muitos países a Síndrome de *Burnout* tem sido relacionada com acidentes ocupacionais e até suicídios. Daí a importância de compreender qual o real impacto desta situação no ambiente de trabalho a fim de minimizar os possíveis transtornos tanto para o colaborador quanto para a empresa, garantindo assim produtividade e saúde ocupacional.

## 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está organizado em cinco capítulos estruturados de forma acessória a fim de melhorar a apresentação das opiniões e discussão do assunto como segue:

Capítulo 1: Contendo a introdução, problema da pesquisa, objetivos gerais e específicos, justificativa e estrutura do trabalho.

Capítulo 2: Fundamentos teóricos no qual este trabalho foi elaborado.

Capítulo 3: Apresenta a metodologia que foi utilizada para o desenvolvimento do estudo.

Capítulo 4: Levantamento de dados e análise dos resultados.

Capítulo 5: Aponta a conclusão e possíveis sugestões.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT)

A palavra *trabalho* origina-se do latim *tripalium*, embora outras hipóteses a associem a *trabaculum*. *Tripalium* era um instrumento feito de três paus aguçados, com o qual os agricultores batiam trigo, milho e linho para rasgá-los. A maioria dos dicionários, contudo, registra *tripalium* apenas como instrumento de tortura, o que teria sido originalmente, ou se tornado depois. A *tripalium* se liga o verbo do latim vulgar *tripaliare*, que significa justamente “torturar” (GOIS, SARDEGNA, 2009).

Para Lansky (2005), o trabalho na sociedade contemporânea, representa um fato necessário de explicação, por conseguinte está relacionado a todas as atividades humanas, deixou de fazer parte da vida para se tornar a forma de se melhorar de vida. Nos primórdios, o trabalho era uma forma de punição, tarefa árdua e sem liberdade. Hoje, os trabalhadores têm benefícios e leis que garantem seus direitos e deveres. Todo tipo de trabalho está relacionado ao desenvolvimento e ao progresso das conquistas do ser humano. É tudo que está em movimento para modificação ou progresso.

Nesse contexto, a OIT funda-se no princípio da paz universal e permanente como instrumento de concretização e universalização dos ideais da justiça social e proteção do trabalhador no mundo internacional do trabalho. Como a Organização das Nações Unidas apenas surgiu no ano de 1945, à luz dos efeitos da segunda guerra mundial (1945), para que não houvesse dois organismos internacionais com as mesmas funções e atribuições, declarou-se a OIT integrante da ONU. Por isso, a OIT é considerada como um organismo internacional associado às Nações Unidas, ou melhor, a uma das agências especializadas da Organização das Nações Unidas (ALBORNOZ, 2010).

Souza (2006) pontua que nesse contexto, foi aprovada a Carta das Nações Unidas (São Francisco, 1945), da qual resultou a criação da ONU e a revisão da constituição da OIT (Montreal, 1946), fica definitivamente afirmada a personalidade jurídica própria da OIT, como pessoa jurídica de direito público internacional, de caráter permanente, constituída de estados, a qual assume soberanamente a obrigação de observar as normas que ratificam no plano interno.

A OIT, portanto, visa adotar uma política social de cooperação e de desenvolvimento social entre todos os sistemas jurídicos nacionais para a melhoria das condições de trabalho, mediante o implemento de normas protetivas sociais universais para os trabalhadores e o reconhecimento internacional dos Direitos Humanos do Trabalhador (SUSSEKIND, 1987).

Moscovici (2004) ensina que o ser humano é feito do ambiente em que vive, e que é gerado por necessidades básicas as quais motivam ou não para exercer determinadas tarefas, sejam as necessidades fisiológicas como alimentação, sono, atividade física, satisfação sexual, entre outras. Ou as necessidades psicológicas como segurança interna, participação, autoconfiança e afeição; necessidades de auto realização como ímpeto para realizar o próprio potencial, estar em contínuo autodesenvolvimento. As referidas necessidades não satisfeitas também são causas de comportamento, ocasionando a desordem do indivíduo, como agressividade, reações emocionais, alimentação e apatia. A falta de vontade para realizar um bom exercício de seu trabalho, a perda do desejo de crescer, de progredir, ficando a imaginação em segundo plano, o pensamento se restringe tão somente em seu problema pessoal, prejudicando sua auto realização no trabalho.

Para Chiavenato (2003), o mundo dos negócios está mudando e nos dias atuais é de fundamental importância para as organizações planejar a área de recursos humanos, pois o ambiente empresarial está cada vez mais exigente, rigoroso e competitivo. As empresas que seguem modelos de gestão antiquados, sem nenhum efeito estratégico ou não agregam valor algum para a organização, estão começando a rever seus procedimentos e se adaptar aos novos tempos.

Conforme Chiavenato (1999), a administração de recursos humanos abrange o conjunto de técnicas e instrumentos que permitem às organizações atrair, desenvolver e reter seus talentos humanos. As mesmas precisam adequar-se às necessidades humanas, de forma integrada, sejam elas clientes, proprietários, fornecedores, colaboradores ou dirigentes.

Nascimento (2012) salienta que o equilíbrio dinâmico entre todas as áreas da empresa e do ambiente passa a ser fundamental, pois as mudanças estão ocorrendo de forma rápida e ágil o que faz com que a organização busque se adaptar a esses novos cenários, para que possa se manter competitiva no mercado.

## 2.2 O TRABALHO E AS TEORIAS ADMINISTRATIVAS

Na virada do século, as organizações mais notáveis eram grandes e industrializadas. Muitas vezes, elas incluíram em curso, as tarefas de rotina que fabricam uma variedade de produtos. Os Estados Unidos altamente valorizavam assuntos científicos e técnicos, incluindo a medição cuidadosa e especificação das atividades e resultados. A Gestão tendia a ser a mesma. Frederick Taylor desenvolveu a teoria da administração científica, que esposada essa especificação cuidadosa e medição de todas as tarefas organizacionais. Tarefas foram padronizadas, tanto quanto possível. Os trabalhadores foram recompensados e punidos. Esta abordagem parece funcionar bem para organizações com linhas de montagem e mecanicistas e outras com as atividades rotineiras (CHIAVENATO, 2003).

Segundo Maximiliano (2004), a teoria clássica da administração foi idealizada por Henri Fayol. Caracteriza-se pela ênfase na estrutura organizacional, pela visão do homem econômico e pela busca da máxima eficiência. Sofreu críticas como a manipulação dos trabalhadores através dos incentivos materiais e salariais e a excessiva unidade de comando e responsabilidade.

Paralelamente aos estudos de Frederick Winslow Taylor, Henri Fayol defendia princípios semelhantes na Europa, baseado em sua experiência na alta administração. Enquanto os métodos de Taylor eram estudados por executivos Europeus, os seguidores da Administração Científica só deixaram de ignorar a obra de Fayol quando a mesma foi publicada nos Estados Unidos. O atraso na difusão generalizada das ideias de Fayol fez com que grandes contribuintes do pensamento administrativo desconhecêssem seus princípios.

Enquanto Taylor e outros engenheiros desenvolviam a administração científica nos Estados Unidos, sendo esta caracterizada pela ênfase na tarefa realizada pelo operário, na França surgiu a teoria clássica da administração, esta se espalhou rapidamente pela Europa e se caracterizava pela ênfase na estrutura que a organização deveria possuir para ser eficiente. O objetivo de ambas as teorias era a busca da eficiência para as organizações (CHIAVENATO, 1999).

Na administração científica, segundo Taylor, a eficiência era alcançada por meio da racionalização do trabalho operário, com a eficiência individual. Já na teoria clássica, Fayol partia-se de todo organizacional, de forma que garantisse eficiência em todas as partes envolvidas, fossem elas órgãos, ou pessoas (CHIAVENATO, 1999).



Conforme Chiavenato (1999, p. 56), “o trabalho é executado melhor e mais economicamente por meio da análise do trabalho, isto é, da divisão e subdivisão de todos os movimentos necessários à execução de cada operação de uma tarefa”.

Chiavenato (1999, p. 81) ainda diz: “trabalho é toda atividade humana voltada para a transformação da natureza, no sentido de satisfazer uma necessidade. Trata-se de um dos fatores de produção para os economistas, juntamente com a natureza e o capital”.

De acordo com Maximiano (2004, p. 157), “um dos exemplos dos métodos de Taylor foi a experiência na qual demonstrou que a produtividade mais elevada resulta na diminuição de esforços musculares. A produtividade resulta da eficiência do trabalho e não da maximização dos esforços”. Maximiano (2004, p. 157) ainda diz: “a questão não é trabalhar duro, nem depressa, nem bastante, mas trabalhar de forma inteligente”.

Segundo Muniz e Faria (2011), Fayol também estabelece os princípios gerais da administração ou princípios gerais da teoria clássica que são: divisão do trabalho, autoridade e responsabilidade, disciplina, unidade de comando, unidade de direção, subordinação do interesse individual ao interesse grupal, remuneração do pessoal, centralização, cadeia escalar, ordem, equidade, estabilidade e duração, iniciativa e espírito de equipe. Dentre esses princípios interessa atentar-se ao princípio da ordem. A ordem é de suma importância para o planejamento do *layout*, quando diz que: um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar, conforme a ordem material e segundo a ordem social: um lugar para cada pessoa e cada pessoa em seu lugar.

Ferreira, Reis e Pereira (2012) corroboram que já na segunda etapa da Administração Científica, ou seja, por volta de 1911, *Taylor* partiu do pressuposto de que o operário era um ser não pensante e, portanto, devia ser supervisionado para conseguir manter a produtividade. Apesar de ser obrigado a apresentar uma produção padrão, era remunerado de acordo com a produtividade, a qual poderia ser obtida com a especialização das tarefas. Os autores complementam que os interesses da administração e dos funcionários podiam ser conciliados através da busca do maior grau de eficiência e produtividade.

Chiavenato (1999) pondera que nesse tipo de gestão, a divisão social do trabalho ocorria por meio da repartição das responsabilidades, sendo que à gerência cabia o planejamento e, sobre os supervisores recaía a atividade de prestar assistência contínua ao trabalhador durante a produção. Do operário esperava-se somente a execução da tarefa.

Segundo Bastos e Seidel (2002), Max Weber embelezou a teoria da administração científica, com sua teoria burocrática. Weber concentrou em dividir as organizações em hierarquias, estabelecendo fortes linhas de autoridade e controle. Ele sugeriu que as organizações desenvolvem abrangentes e detalhados procedimentos operacionais padrão para todas as tarefas rotineiras.

A Teoria Burocrática de Max Weber identifica certas características da organização formal voltada exclusivamente para a racionalidade e para a eficiência. Em suas dimensões essenciais muitos dos aspectos do modelo burocrático podem ser encontrados em Taylor e Fayol: a divisão do trabalho baseada na especialização funcional; hierarquia e autoridade definidas; sistema de regras e regulamentos que descrevem direitos e deveres dos ocupantes dos cargos; sistema de procedimentos e rotinas; impessoalidade nas relações interpessoais, promoção e seleção baseada na competência técnica, dentre outros (CHIAVENATO, 1999; LARANJEIRA, 1999).

Maximiano (2004) pontua que eventualmente, os sindicatos e regulamentações governamentais reagiram aos efeitos degradantes dessas teorias. Departamentos de Recursos Humanos foram adicionados às organizações. As ciências comportamentais desempenharam um papel importante em ajudar a entender as necessidades dos trabalhadores e como as necessidades da organização e seus trabalhadores poderiam ser mais bem alinhados. Várias novas teorias foram geradas, muitas com base nas ciências do comportamento (alguns tinham nome como a teoria "X", "Y" e "Z").

Basicamente, a teoria da contingência afirma que quando os gerentes tomam uma decisão, que deve levar em conta todos os aspectos da situação atual e agir sobre os aspectos que são fundamentais para a situação na mão. Basicamente, é a abordagem que ‘depende’. Por exemplo, o esforço contínuo para identificar a melhor liderança ou estilo de gestão pode agora concluir que o melhor estilo depende da situação, se alguém está liderando as tropas no Golfo Pérsico, um estilo autocrático é provavelmente o melhor, se alguém está na gestão de um hospital ou uma universidade, um estilo de liderança mais participativo e facilitador provavelmente é melhor (FERREIRA, REIS, PEREIRA, 2012).

Segundo Bertalanffy (1973), a Teoria dos Sistemas surge de estudos do biólogo alemão Ludwig Von Bertalanffy, publicados entre 1950 e 1968 e busca formulações conceituais passíveis de aplicação na realidade empírica. Para este autor “um sistema pode ser definido como um complexo de elementos em interação”. Interação significa que os

elementos estão em relação. E que o comportamento destes elementos modifica-se quando há mudança na relação.

A teoria dos sistemas tem tido um efeito significativo sobre a ciência da administração e compreensão das organizações. Um sistema é uma coleção de partes unificadas para realizar um objetivo global. Se uma parte do sistema é removida, a natureza do sistema também é alterada. No entanto, um carro é um sistema, removendo o carburador, não tem um carro funcionando. Um sistema pode ser olhado como tendo insumos, processos, produtos e resultados. Sistemas de feedback entre cada uma parte destes quatro aspectos dos sistemas (MAXIMIANO, 2004).

De acordo com Chiavenato (1999), a teoria dos sistemas pode parecer muito básica. No entanto, décadas de formação em gestão e práticas no local de trabalho não tenham seguido esta teoria. Só recentemente, com tremendas mudanças que as organizações enfrentam e como eles operam, gestores passaram a enfrentar esta nova forma de olhar as coisas. Esta interpretação tem provocado uma mudança significativa (ou mudança de paradigma) nos estudos de forma de abordagens de gestão e organizações.

O mesmo autor assinala que o efeito da teoria de sistemas de gestão é que escritores, educadores, consultores, entre outros. Estão ajudando os gestores a olhar para a organização de uma perspectiva mais ampla. A teoria dos sistemas trouxe uma nova perspectiva para os gestores de interpretar padrões e eventos no local de trabalho. Eles reconhecem as várias partes da organização, e, em particular, as inter-relações das partes. Este é um grande avanço. No passado, os gerentes normalmente levavam uma parte e focado nisso. Então eles mudaram toda a atenção para outra parte. O problema era que uma organização pode, por exemplo, ter uma administração central magnífica, e um maravilhoso conjunto de funcionários, mas os serviços não eram sincronizados em tudo.

No entanto, durante décadas, os gestores têm agido com base de que os eventos organizacionais podem ser sempre controlados. Uma nova teoria (ou alguns dizem que é 'ciência'), teoria do caos, reconhece que os acontecimentos realmente são raramente controlados. Muitos teóricos do caos (como fazem os teóricos de sistemas) referem-se a sistemas biológicos, ao explicar sua teoria. Eles sugerem que os sistemas vão naturalmente para mais complexidade, e quando acontece, se tornam mais voláteis (ou suscetíveis a eventos cataclísmicos) e deve gastar mais energia para manter essa complexidade. Como eles gastam mais energia, eles procuram mais estrutura para manter a estabilidade. Esta tendência continua até que o sistema se divide, e se combina com outro sistema complexo ou desmorona

completamente. Esta tendência é o que muitos veem como a tendência na vida, nas organizações e no mundo em geral (MAXIMIANO, 2004).

Chiavenato (1999) ensina que a Teoria do Desenvolvimento Organizacional surge de um conjunto de ideias a respeito do ser humano, da organização e do ambiente na perspectiva de propiciar o crescimento e desenvolvimento organizacional, de acordo com suas potencialidades. Volta-se para estratégias organizacionais planejadas através de modelos de diagnóstico, intervenção e de mudanças envolvendo modificações estruturais ao lado de modificações comportamentais para melhorar a eficiência e eficácia das empresas.

### 2.3 DESENVOLVIMENTO E CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Como a cultura de trabalho mudou drasticamente nos últimos anos, o conceito tradicional de trabalho para necessidades básicas dos seres humanos também estão enfrentando mudanças. As necessidades básicas continuam a diversificar e mudar de acordo com a evolução do sistema de trabalho e dos padrões de vida dos colaboradores. Assim, QVT para *Pearson Education* do Brasil (2010) pode ser definida sob duas óticas, a das organizações e dos trabalhadores. Para as organizações é uma visão da gestão organizacional visando desenvolver práticas para promover bem estar individual e coletivo, para os funcionários é a vivência de experiências de bem estar no ambiente laboral, realizadas pela organização promovendo o crescimento profissional e respeito mútuo. Esta definição, com foco nas necessidades pessoais tem negligenciado o fato de que a construção de QVT é subjetiva e desenvolve-se continuamente devido a uma necessidade crescente de cada funcionário.

Marras (2010) realça que as construções de QVT são promovidas através da interação entre ambiente de trabalho e necessidades pessoais, onde o ambiente de trabalho é capaz de cumprir as necessidades pessoais dos funcionários proporcionando um efeito de interação positiva, conduzindo a excelência da QVT. O autor enfatiza que as necessidades pessoais estão satisfeitas quando as recompensas da organização, como remuneração, promoção, reconhecimento e desenvolvimento satisfazem as suas expectativas. Paralelo a essa definição, Chiavenato (2006) define QVT analisando características do trabalho e suas condições. Destaca que a principal dimensão da QVT na organização é melhorar o posto de trabalho para promover bem-estar e aumentar a produtividade. No entanto, concorda sobre a complexidade

da QVT, por compreender bem-estar físico e mental dos trabalhadores, o que pode ter influência de fatores externos.

De acordo com Rodrigues (2000), foi em 1950, em Londres, que foram desenvolvidos uma série de estudos com base na satisfação do trabalhador com seu ambiente de trabalho. Na década de 60 surgiram iniciativas de cientistas sociais, empresários e líderes sindicais com o objetivo de buscar melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do trabalho na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores. Porém, a expressão ‘Qualidade de Vida no Trabalho’, só foi introduzida, no início da década de 70. Desde então, a QVT tem sido objeto de estudo em diversos países, devido à preocupação com o aumento da competitividade e produtividade. No Brasil, o interesse pelo tema pode ser considerado recente e ainda existem dúvidas quanto ao significado exato do termo.

De acordo com esta definição, Pereira *et al.* (2006, p.28) descreve que:

A qualidade de vida reflete a percepção que têm os indivíduos de que suas necessidades estão sendo satisfeitas ou, ainda, que lhes estão sendo negadas oportunidades de alcançar a felicidade e a auto realização, com independência de seu estado de saúde físico ou as condições sociais e econômicas.

Na atual economia, para se manter com estabilidade e lucratividade no mercado, não basta à empresa garantir a qualidade dos aspectos técnicos do processo produtivo é preciso também investir nas pessoas que estão atrás de tais processos. O bem estar pessoal do funcionário faz a diferença, pois a satisfação no trabalho não esta isolada da vida do indivíduo como um todo. Para Maximiano (2004), este pensamento caracteriza o enfoque biopsicossocial, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano.

A condição humana no trabalho torna-se uma das preocupações dos gestores e a qualidade de vida do trabalhador passa a ser tratada com maior zelo nas organizações. Limongi-França (2004, p. 42) afirma que há uma “íntima correlação entre melhoria da Qualidade de Vida das Pessoas e Estilo da vida dentro e fora da organização” e que essa melhoria “causará impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho”. Questões como o vínculo e a estrutura da vida pessoal, a família, atividades de lazer e esporte, hábitos de vida, expectativa de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate à vida sedentária, grupos de afinidades e apoio, passam a ser desencadeadores de QVT, os quais se encontram presentes no tempo livre das pessoas.

Karch (2010) descreve QVT como o grau em que os funcionários são capazes para moldar ativamente seus empregos, de acordo com as suas opções, interesses e necessidades. É

o grau de organização do poder dado ao funcionário para projetar seu trabalho. Isto significa que o indivíduo e o funcionário tem a plena liberdade para projetar suas funções de trabalho para atender às suas necessidades e interesses pessoais. Esta definição enfatiza a escolha do indivíduo de interesse em realizar a tarefa. No entanto, esta definição difere das anteriores, que sublinha a organização que desenvolve o trabalho para atender interesse dos trabalhadores. É difícil para a organização satisfazer as necessidades pessoais e valores de cada empregado. No entanto, se a organização fornece a autoridade apropriada para projetar atividades de trabalho para os empregados individuais, então é bem possível que as atividades de trabalho podem combinar com seus empregados necessidades que contribuem para o desempenho organizacional.

Na mesma linha Moretti e Treichel (2003) definem QVT como os sentimentos que os funcionários têm para com os seus postos de trabalho, colegas e organizações que acendem uma cadeia que leva à crescimento das organizações e rentabilidade. Um sentimento bom para o seu trabalho significa que os funcionários se sintam felizes fazendo um trabalho que vai levar a um ambiente de trabalho produtivo. Isso proporciona uma definição e percepção de que o ambiente de trabalho é considerado satisfatório para proporcionar uma melhor QVT.

Segundo Vasconcelos (2001), é relevante mencionar o trabalho de Frederick Herzberg, cuja Teoria de dois fatores associava a insatisfação do funcionário com o trabalho ao ambiente de trabalho e ao trabalho em si. Os fatores higiênicos para a produção de insatisfação compreendem: a política e a administração da empresa, as relações interpessoais com os supervisores, supervisão, condições de trabalho, salários, *status* e segurança no trabalho. Os fatores motivacionais de satisfação abrangem: realização, reconhecimento, o próprio trabalho, responsabilidade e progresso ou desenvolvimento.

Portanto, a QVT operacionalizada com o ambiente de trabalho favorável que apoia e promove satisfação, proporcionando aos funcionários recompensas, segurança de trabalho e oportunidades de crescimento na carreira. Indiretamente as definições indicam que um indivíduo que não está satisfeito com a recompensa pode ser satisfeito com a segurança no trabalho e, até certo ponto iria desfrutar da oportunidade de carreira fornecido pela organização para o seu pessoal, bem como crescimentos profissionais, conforme ilustra o quadro 1.

Quadro 1: Evolução do conceito de QVT.

| CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO QVT             | CARACTERÍSTICAS OU VISÃO   |
|--|--|
| 1 - QVT como uma variável (1959 a 1972)  | Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a QVT para o indivíduo.   |
| 2 - QVT como uma abordagem (1969 a 1974) | O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional, mas, ao mesmo tempo tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.   |
| 3 - QVT como um método (1972 a 1975)     | Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como um sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica. |
| 4 - QVT como um movimento (1975 a 1980)  | Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as reações dos trabalhadores com a organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideais do movimento QVT.   |
| 5 - QVT como tudo (1979 a 1982)          | Como remédio contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, queixas e outros problemas organizacionais.   |
| 6 - QVT como nada (futuro)               | No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.  |

Fonte: NADLER e LAWLER (1983) *apud* RODRIGUES (2000, p.81).

A definição recente de Salles e Federighi (2006) sobre QVT é bastante conclusiva e melhor atende ao ambiente de trabalho contemporâneo. A definição está relacionada com um trabalho significativo e gratificante. Ele inclui uma oportunidade de exercitar seus talentos e capacidades, para enfrentar desafios e situações que exigem iniciativa independente e auto-direção, uma atividade que possa valer a pena pelos indivíduos envolvidos, uma atividade em que se compreende o papel dos jogos individuais na realização de alguns objetivos gerais, e um sentimento de ter orgulho no que se está fazendo e, ao fazê-lo bem. Esta edição de um trabalho significativo e gratificante é muitas vezes mesclada com discussões sobre a satisfação no trabalho, e acredita-se ser mais favorável para QVT.

Esta revisão sobre as definições de QVT indica que QVT é uma construção multidimensional, composta de uma série de fatores inter-relacionados que precisam de uma análise cuidadosa para conceituar e medir, conforme ilustra a figura 1. É associado com a satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho, motivação, produtividade, saúde,

segurança e bem-estar, segurança do trabalho, desenvolvimento de competências, e equilíbrio entre trabalho e vida de trabalho.

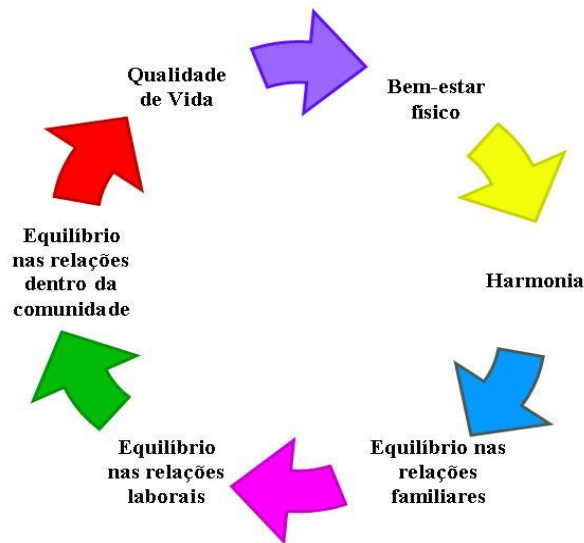


Figura 1: Fatores inter-relacionados da QVT.  
Fonte: Moretti e Treichell, 2003.

Todas estas mudanças e competitividade vêm impulsionando as organizações a cada vez mais, buscar uma maior flexibilidade em seus procedimentos. Está evidenciada que atualmente é mais comum a importância dada ao investimento por parte das organizações em seu capital intelectual para obtenção de resultados mais eficazes, ou seja, uma organização bem sucedida é uma organização que consegue utilizar melhor as capacidades e habilidades de seus integrantes (CHIAVENATO, 2006).

### 2.3.1 Saúde e bem-estar

Saúde, bem-estar e QVT se referem a aspectos físicos e psicológicos de um indivíduo, em qualquer ambiente de trabalho. Os efeitos direto e indireto da saúde e do bem-estar nos trabalhadores de saúde foram estudados na pesquisa de Kaprins (2003), e identificou que a demanda maior de trabalho leva a um maior ambiente de tensão de trabalho, portanto, afeta a sua saúde e bem-estar. Um ambiente de trabalho tranquilo garante boa saúde e condições psicológicas que permitem que os empregados possam executar o trabalho e não-trabalho e funções relacionadas sem inibições. Assim, ele leva a um ambiente de trabalho tranquilo proporcionando vida de trabalho confortável.



Sennett (1999) traz à cena os tempos em que a vida e o trabalho eram lineares, o trabalho era o antídoto para o fracasso pessoal, as relações sociais eram mais profundas e valores como a ética eram mais frequentemente evocados. A forma de organizar o tempo é o fator que mais afeta a vida emocional das pessoas dentro e fora do local de trabalho. Hoje o termo estresse é amplamente usado nos meios de comunicação. Indica uma agressão, que leva ao desconforto, ou as consequências desta agressão. Hans Selye (1989 *apud* Bernik 1997) afirma que o estresse é o resultado do homem criar uma civilização, que, ele, o próprio homem não mais consegue suportar.

É importante ressaltar que apesar da vida cotidiana ter proporção e ritmo elevado é necessário que o ser humano consiga lidar com o estresse porque não há como eliminá-lo. Apenas saber lidar com esse sintoma. Quando ocorre o excesso de estresse dentro das organizações os colaboradores e a empresa correm risco de presenciar sérios problemas. Pode-se citar como fatores negativos a baixa produtividade, mudança de humor, índice de absenteísmo, insatisfação, impaciência, instabilidade emocional (FRANÇA, RODRIGUES, 2002).

Para atender as expectativas da empresa o colaborador oferece o máximo de si com a intenção de atender a demanda e as exigências da empresa. Atualmente vários colaboradores passam em torno de 10 a 12 horas em seu local de trabalho, isso ocorre devido à competitividade e exigências do mercado de trabalho em buscar um perfil rentável para a organização. O colaborador deve perceber se há excesso de auto cobrança, atividades de trabalho em excesso. Outro fator importante é o colaborador que gosta do que faz assim ele une a facilidade em lidar com atividades de pressão e resultados. Além disso, será uma pessoa com tendências a comportamentos flexíveis e bom relacionamento interpessoal aberto a mudanças (FRANÇA, RODRIGUES, 2002).

Depressão e ansiedade também é outra forma de estresse que contribui para a deterioração da saúde. Funcionários desenvolvem vários sintomas de estresse que podem prejudicar o desempenho no trabalho, saúde e mesmo ameaçar a capacidade de lidar com o meio ambiente.

### **2.3.2 Satisfação no trabalho**

Moretti e Treichel (2006) sugeriram que uma melhor compreensão a respeito da satisfação com o trabalho poderá garantir um desenvolvimento sustentável da força de trabalho. A satisfação tem sido estudada desde o surgimento do conceito de trabalho, normalmente satisfação no trabalho é definida como o sentimento positivo de um empregado quanto à situação laboral. A definição, no entanto, evoluiu com as mudanças que ocorreram no ambiente de trabalho. Mais tarde, aspectos cognitivos e comportamentais foram adicionados a esta definição.

O aspecto cognitivo representa a percepção de um funcionário sobre o seu trabalho ou situação de trabalho. Isso significa que um empregado pode acreditar que o seu trabalho é interessante, estimulante, ou de outra forma. A componente comportamental representa tendências de comportamento de um funcionário para com o seu trabalho. A ação de comparecer ao trabalho regularmente, trabalhando duro e com a intenção de permanecer na organização por longo período de tempo mostra o comportamento positivo, que indica a satisfação no trabalho. Em contraste, os resultados comportamentais negativos revelam insatisfação no trabalho. Satisfação com o trabalho de um empregado difere em significado e importância nas relações com as facetas do trabalho. Alguns podem perceber o pagamento e benefícios que atendam suas expectativas como extremamente importante; outro pode ser essencial ter um trabalho que forneça uma oportunidade para desafiar sua atribuição. Os resultados de estudos anteriores indicam que muitos aspectos diferentes do trabalho, tais como o pagamento, promoções, supervisão, benefícios, suporte de colegas de trabalho e horas de trabalho excessivas (WATSON *et al.* 2003) estão associados com os níveis de satisfação.

### **2.3.3 Desenvolvimento de competências**

A oportunidade de desenvolvimento e a utilização de habilidades estão associadas a mecanismos de aprendizagem. Isso se aplica especialmente quando o trabalho exige funcionários para implantar habilidades cognitivas. Com relação à aprendizagem, uma maior autonomia no trabalho aumenta a aquisição e utilização do conhecimento enquanto maior participação é realizada para promover crescimento cognitivo através de transferência de maior conhecimento entre os funcionários (MARRAS, 2009).

Um ambiente de trabalho se expande com base de conhecimento, que leva a uma melhor compreensão de como o trabalho é relacionada com outras práticas organizacionais e uma maior capacidade para resolver problemas. Em tal situação, funcionários ganham o repertório cognitivo e comportamental para prever, controlar ou lidar com a incerteza e, portanto, reduzindo a probabilidade de QVT pobre. Em contraste, o trabalho com alta demanda inadequada em controlar pode reduzir a capacidade e as oportunidades para o desenvolvimento de novas habilidades e conhecimentos e, assim, fazer valer atitudes negativas e de ansiedade que se deterioram na QVT.

### **2.3.4 Trabalho e não-trabalho: equilíbrio entre a vida**

Em um ambiente mais competitivo, é difícil separar casa e vida profissional. Empregados hoje são mais propensos a expressar um forte desejo de ter um equilíbrio harmonioso entre as atividades da carreira, de vida, família e lazer. A necessidade de políticas nacionais em muitos países foi sugerida em nível internacional, uma convenção da OIT que foi adotada em 1981, afirma que é necessário que as organizações possam ajudar os funcionários a equilibrar seu trabalho e não-trabalho com as demandas (LEWIS, 1997).

A ameaça de desequilíbrio no trabalho e não-trabalho tem implicações não apenas sobre os trabalhadores mas também em organizações, governos e sociedade (MARRAS, 2009).

## **2.4 CONSIDERAÇÕES SOBRE O ESTRESSE OCUPACIONAL**

É importante observar que nem todo o estresse é negativo ou mau. Por exemplo, em seus primeiros trabalhos sobre o tema do estresse, Selye (1976 *apud* MARRAS, 2009) conceituou duas categorias, ou seja, estresse bom ou desejável e estresse mau ou indesejável. O estresse desejável é agradável, ou pelo menos desafiador, e pode produzir efeitos positivos, tais como a maximização da produção e criatividade. Ironicamente, sem este tipo positivo de estímulos, a vida pode se tornar estressante.

Em contraste, a angústia ou o estresse negativo é evidente quando uma pessoa percebe sua ineficiência em controlar um evento estressante. A pessoa estressada, ou aflita poderá perder produtividade e apresenta um declínio nos níveis gerais de bem-estar. Embora todos

manifestem uma resposta de estresse, as reações variam amplamente entre os indivíduos. Mesmo em um nível fisiológico, quando confrontado com um grande estressor, algumas pessoas experimentam um rápido aumento na frequência cardíaca enquanto outros sentem um aperto ou amarração no estômago ou dores de cabeça tensionais (JOHANSSON, CAVALINI, PETTERSON, 2016). O estresse é uma parte integrante da vida cotidiana e simplesmente não pode ser evitado. As pessoas encontram estímulos estressantes muitas vezes por dia em seu domínio pessoal e social e, como o trabalho é um aspecto essencial da existência humana, no local de trabalho.

O estresse é um termo que é utilizado de muitas maneiras diferentes (LASKY, 2005). Por exemplo, na maioria das vezes em linguagem corrente, o termo ‘estresse’ é usado para indicar uma resposta ou uma reação negativa. Na literatura empírica, esse tipo de estresse é geralmente referido como tensão e representa uma variável de resultados. O segundo maior uso do termo é em relação às exigências atuais que são colocados sobre os seres humanos. Em um contexto acadêmico, essas demandas são geralmente referidas como estressores.

O terceiro uso do termo que é mais significativo em tal contexto refere-se ao estresse como um processo. Este termo reconhece o fato de que o estresse é um conceito multifacetado que ocorre de forma temporal e dinâmica; e que é influenciado pela interação de uma multiplicidade de fatores contributivos (COTTON, 2015). Selye (2006) descreveu o estresse como um desequilíbrio entre o corpo e as exigências feitas sobre ele. O processo de estresse também tem sido conceituado como completamente recursivo e cíclico (LAZARUS, FOLKMAN, 2014). Especificamente, os resultados psicossociais e físicos do processo de estresse têm o potencial de influenciar os resultados futuros, tornando-se estressores adicionais ou esgotar a capacidade e os recursos que estão disponíveis para o indivíduo. Conseqüentemente, o estresse é uma constante mudança e processo circular, uma proposição que levanta implicações significativas para a investigação e prática.

Uma definição mais específica foi fornecida por NIOSH (2004), como o estresse no trabalho são as respostas físicas e emocionais nocivas ocorridas quando exigências do trabalho não correspondem às capacidades, recursos, ou necessidades do trabalhador. Lazarus e Folkman (2014) postularam o estresse ocupacional como um processo que envolve uma transação entre um indivíduo e seu ambiente de trabalho. A resposta do trabalhador ao estresse no trabalho pode ser tanto psicológica, física ou ambos, e é geralmente classificada como sendo ou aguda, pós-traumático ou crônica.

O termo ‘aguda’ refere-se ao início súbito. O estresse desta natureza envolve geralmente uma rápida resposta abrupta, que responde positivamente a alguma forma de intervenção (GUYTON, 2001). Em uma resposta de estresse agudo, o estado de excitação de uma pessoa (ansiedade) vai subir acentuadamente e, em seguida, começar a declinar. Uma pessoa pode experimentar estresse agudo em resposta a uma situação negativa como abuso, um luto inesperado, o conflito no local de trabalho (ou seja, estar envolvido em uma discussão com um cliente ou um colega de trabalho), começando uma nova posição, a introdução de novos procedimentos, ou à espera de renovação do contrato. Nesta fase aguda, há um aumento da sensação de excitação que pode produzir respostas fisiológicas, tais como boca seca, diarreia, palpitações cardíacas ou problemas cognitivos (GUYTON, 2001).

Estresse pós-traumático é uma desordem que se desenvolve como uma resposta retardada a um evento estressante ou situação aguda (seja de curta ou longa duração). Este evento tem geralmente uma natureza particularmente ameaçadora ou catastrófica, com o potencial de causar sofrimento difundido em quase qualquer um indivíduo (Organização Mundial de Saúde - OMS, 1992). Esta resposta ao estresse é geralmente incessante, a ansiedade e depressão são frequentemente associadas com o estresse pós-traumático, e o pensamento suicida não é pouco frequente. Outras condições comumente citadas são as comorbidade decorrentes de estresse pós-traumático que incluem transtorno do pânico, transtorno de personalidade antissocial, abuso de substâncias e agorafobia (GREEN *et al.*, 2012; KEANE, WOLF, 2010).

Ao contrário dos grandes eventos que são pensados para precipitar o estresse agudo ou transtorno de estresse pós-traumático, o estresse crônico é uma reação cumulativa a um acúmulo de pressões ao longo de um determinado período de tempo. Este tipo de resposta tende a começar gradualmente e avançar lentamente. O estresse crônico é melhor definido como uma reação interna em curso a circunstâncias externas quando a capacidade de lidar com estas circunstâncias é impedida (EVOY, 2008). Ao contrário do estresse agudo, onde o retorno à normalidade é esperada dentro de um período relativamente curto de tempo, o estresse crônico geralmente se manifesta em vários sintomas físicos e/ou psicológicos tais como a hipertensão, distúrbios do sono, doenças coronárias, acidente vascular cerebral e a depressão (COOPER, PAYNE, 2008; MINTER, 2009). Além disso, estresse crônico pode, ao longo do tempo, conduzir a um enfraquecimento do sistema imunitário. Na verdade, não é incomum para uma pessoa sentir os sintomas prolongados de doença, mas sem saber que o estresse crônico é a causa (GUYTON, 2001).

## 2.5 O IMPACTO DO ESTRESSE NO TRABALHO

Durante a última década, a escalada dos custos associados com o estresse no trabalho indica uma tendência internacional entre os países industriais (KARASEK, THEORELL, 2010; SHERGOLD, 2015). O custo do estresse ocupacional se encontra entre 200 e 300 bilhões de dólares por ano, como resultado da alta rotatividade de pessoal, pedidos de indenização e diminuição da produtividade (WOJCIK, 2009).

Hodgson, Jones, Elliott e Osman (2013) relataram que, em um ano, 5,9 por cento de trabalhadores pesquisados na Inglaterra e País de Gales registrados tem uma doença que foi causada ou agravada pelo trabalho. Quase 14 por cento da população relatou ter sofrido estresse ou depressão no ano anterior. Três grupos de trabalho apresentaram altos índices de estresse, ou seja, professores, assistentes sociais e outros profissionais de saúde. A taxa de estresse entre os professores foi particularmente acentuada, sendo mais de quatro vezes a média.

Apesar de um número relativamente limitado de reivindicações que estão relacionadas com trabalhadores que experimentam estresse ocupacional, os custos da devolução desses indivíduos ao local de trabalho são consideráveis. Este custo é geralmente associado com o atraso da apresentação e/ou aceitação de reivindicações, agravado pela potencial cronicidade da condição (KEANE, WOLFE, 2010; TOOHEY, 2003). Outros fatores que podem aumentar o custo das reivindicações de estresse incluem a probabilidade de erros de diagnóstico e a percepção negativa dos principais interessados tais como empregadores, colegas de trabalho e provedores de reabilitação que impedem o adequado tratamento (KABLE, QUINN, EDWARDS, 2009).

## 2.6 O PROCESSO DE ESTRESSE NO TRABALHO

Para entender completamente o fenômeno do estresse no trabalho, é necessário primeiro documentar o processo que ocorre mais comumente para os trabalhadores nesta situação.

Qualquer movimento no mercado de trabalho envolve um jogo entre um empregador ou organização e um empregado. Como muitos pesquisadores concordam, tanto o trabalho em si como as pessoas, trazem vulnerabilidades e características que contribuem para o processo

de estresse (KENNY, 2000). Por exemplo, a investigação tem claramente reconhecido o fato de que alguns indivíduos têm uma predisposição para o pensamento negativo, com menos recursos de enfrentamento do que outros ou incapacidade de utilizar estratégias eficazes de enfrentamento (NETEMEYER, 2000).

Ao invés de focar em ambos o trabalhador ou o trabalho, teorias reconheceram que o comportamento é uma função de ambos os fatores. O estresse não pode ser atribuído à vulnerabilidade da pessoa ou as exigências do trabalho/ambiente independentes um do outro. Em vez disso, o estresse resulta do grau em que os dois não conseguem 'se encaixar' juntos (BLAU, 2011). O ajuste entre a pessoa e o ambiente pode depender de quão bem as competências e habilidades do indivíduo correspondem às exigências práticas de trabalho e requisitos, ou quão bem o psicológico do indivíduo e as necessidades sociais sejam acompanhadas por um ambiente de trabalho. Quanto maior a discrepância, maior a probabilidade de estresse no trabalho (LÖFQUIST, DAWIS, 2009).

O processo de socialização só é considerado fatigante, particularmente durante os primeiros nove meses, ou então quando os trabalhadores estão tentando definir as expectativas de seu local de trabalho (NEVES, 2014). Em muitos casos, as expectativas de que a cultura acompanha pode ser razoável ou transmitida de uma maneira tão sutil que os trabalhadores só podem aprender por tentativa e erro, deixando-os vulneráveis a repercussões quando normas culturais são inadvertidamente violadas. De acordo com Neves (2014), falhas de socialização deixam novos trabalhadores sentindo-se alienados e estressados. Em contraste, aqueles que foram 'bem socializados' podem ser menos propensos a experimentar o estresse em resposta a exigências descabidas do trabalho. Um resultado ainda mais negativo de socialização é a possibilidade de que os trabalhadores podem tornar-se mais ou menos propensos de relatar estresse, independentemente da sua experiência, dependendo das exigências da cultura de trabalho.

A socialização não é um processo unidirecional (KIELHOFNER, 2008). De fato, é geralmente acompanhada por um processo de 'contratação' e construção de relacionamento que ocorre entre empregados e empregadores. Durante este processo de contratação, um indivíduo que preenche um novo papel vai negociar com seu empregador e pode moldar o ambiente de trabalho como tanto quanto o ambiente as formas seus colaboradores (SWANSON, FOUAD, 2009). O emprego é uma relação de reciprocidade - tanto a nível prático como psicológico (JONES, FLYNN, KELLOWAY, 2005). No nível prático, os funcionários simplesmente trocam o trabalho por uma melhor remuneração - uma troca que

muitas vezes é regida por um contrato de trabalho físico. No entanto, no nível psicológico, os funcionários oferecem compromisso com uma organização em troca de apoio do empregador. No melhor relacionamento de emprego, este contrato psicológico será flexível em resposta a mudanças no contexto do emprego. As dificuldades relacionadas com o estresse são mais prováveis de ocorrer quando as violações do contrato psicológico são vistas como deliberadas. Neste caso, uma das partes é vista como tendo sido capaz de manter o compromisso implícito, mas não o ter feito, quer devido a ações ou negligência. Quando uma violação do contrato ocorre, as pessoas vão interpretar a sua situação e procurar compreender o significado de sua perda. Esta interpretação subjetiva ou avaliação da situação constitui o centro da maioria das teorias de estresse no trabalho.

Uma vez que a perda associada a uma violação do contrato foi avaliada como sendo estressante, o vínculo entre o trabalhador e o empregador é provável que comece a deteriorar. Ironicamente, a relação entre trabalhadores e empregadores é ainda mais danificada pelas respostas que são muitas vezes instigadas quando os sintomas de estresse ou tornam-se evidentes (KEILHOFNER, 2008).

## 2.7 SÍNDROME DE *BURNOUT*

### 2.7.1 Histórico

Segundo Carlotto (2014) na década de 1970 surge o conceito de *Burnout* relacionando a experiência de trabalhadores com o trabalho. Silva et. al. (2015) e Campelo e Oliveira (2014) aduzem que a Síndrome de *Burnout* fora descrita pela primeira vez em 1974 por Herbert Freudenberger nos Estados Unidos, sendo o termo derivado de *burn* (queimar) e *out* (exterior), representando uma pessoa com problemas físicos e emocionais. Paralelo a isso, Christina Maslach desenvolvia pesquisas e utilizava a expressão *Burnout* para a carga emocional do trabalho.

Em meados de 80 o conceito de *Burnout* foi ampliado como um esgotamento emocional e cinismo, conforme Costa et al. (2014). A síndrome de *Burnout* foi acrescida às doenças relacionadas à saúde do trabalhador (doença do trabalho) a partir do decreto n 3.048, de 6 de maio de 1999, quando ocorreu a regulamentação pela Previdência Social, em seu anexo II (que trata dos agentes patogênicos causadores de doenças profissionais) (MOTA, DOSEA, NUNES, 2014).



A síndrome foi catalogada em 2001 pelo Ministério da Saúde com o código Z 73.0 no grupo V da Classificação Internacional das Doenças – CID 10, como um transtorno mental e do comportamento relacionado ao trabalho (item XII), de acordo com Costa *et al.* (2014) e Neves, Oliveira e Alves (2014), citando a sensação de estar acabado, trazendo como sinônimo ‘Síndrome do esgotamento profissional’ (MOTA, DOSEA, NUNES, 2014).

### 2.7.2 Definições

A palavra *Burnout* vem do inglês sendo traduzido como ‘destruir-se pelo fogo’ (BENEVIDES-PEREIRA, 2012). A Síndrome de *Burnout* (SB) é uma experiência individual, conhecida como síndrome do esgotamento profissional, caracterizada por sinais e sintomas específicos, levando a exaustão física e mental (ARAÚJO JUNIOR, COUTINHO, 2012). Campelo e Oliveira (2014, p. 244) definem como ‘transtorno adaptativo crônico associado a um inadequado enfrentamento dos problemas do dia-a-dia e das demandas do trabalho’.

Gomes *et al.* (2013) consideram o *Burnout* uma reação extrema ao estresse ocupacional crônico. Pode ser chamada de Síndrome do Esgotamento Profissional ou Neurose profissional, acontecendo um processo crônico de estresse no ambiente de trabalho. Carlotto e Câmara (2004) avaliam a síndrome de *Burnout* como uma reação a situações que seja necessário lidar com pessoas gerando tensão emocional crônica. É uma síndrome psicossocial em decorrência de situações laborais vividas gerando uma resposta crônica aos estressores.

A síndrome é uma reação ao estresse ocupacional crônico, sendo caracterizada pela emoção gerada pelo trabalho, atitude negativa e insensível e a tendência de avaliar um trabalho negativamente (GONZALES-ROMA *et al.* 2006 *apud* SCHUSTER *et al.*, 2014).

Reatto *et al.* (2014) definem *Burnout* como um tipo de estresse persistente, relacionado a situações do ambiente laboral, resultado da pressão emocional repetitiva, e constante envolvimento com pessoas por longos períodos.

“A síndrome é definida como fenômeno psicológico crônico presente em indivíduos cujo trabalho envolve relacionamentos de atenção intensa e frequente a pessoas que necessitam de assistência e cuidados, apresentando três dimensões” conforme Silva *et al.* (2015, p. 126), caracterizando um esgotamento emocional; desgaste/perda de energia; ou recursos emocionais, gerando falta de entusiasmo, frustração, tensão e fadiga. Costa *et al.* (2014, p. 163) definem *Burnout* como “exaustão advinda do excesso de demandas de energia, força ou recursos” e ainda uma resposta ao estresse emocional crônico e interpessoal num contexto multidimensional.

A síndrome tem como características a exaustão física e emocional, devido o acúmulo de estresse relacionado com o trabalho, muito comum em profissionais que lidam com a pressão ou a responsabilidade, ocorrendo uma cronificação do estresse (BENEVIDES-PEREIRA, 2012). Carlotto (2014) aduz que tal síndrome é um risco para o trabalhador, sendo considerada uma questão de saúde pública por ocasionar deterioração física ou mental.

São muitas as transformações ocorridas nos últimos anos no ambiente laboral, principalmente envolvendo inovações, tecnologias, modelos, ferramentas, e outros. Com isso novas formas de organização do trabalho estão se desenvolvendo, bem como processos, relações advindas das necessidades dos indivíduos moldando seu novo perfil. Um estudo realizado em hospitais, concluiu que *Burnout* pode levar a consequências sérias para a saúde das pessoas, prejudicando o indivíduo e os que estão a sua volta. Analisando este fenômeno em um ambiente laboral industrial pode levar a acidentes de trabalho, como prejudicar a produtividade e a rentabilidade da empresa (SCHUSTER *et al.*, 2014).

Araújo Júnior e Coutinho (2012) consideram que é preciso ficar atento ao risco do desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, necessitando implantar ações preventivas para melhorar a qualidade de vida das pessoas. Uma das principais causas de afastamento do ambiente laboral é o estresse ocupacional em diferentes categorias profissionais que tem contato com pessoas. A síndrome de *Burnout* é um estado crônico do estresse, sendo necessário compreender claramente a diferença entre eles, onde o estresse é um sentimento ou manifestação que desaparece com o repouso, já a síndrome não diminui com o repouso ou período de afastamento temporário (MOREIRA *et al.*, 2009).

Segundo Carlotto (2011), a constante necessidade de aperfeiçoamento do homem, o sucesso na carreira e a concorrência, o qual é submetido no trabalho, ocasiona cargas excessivas, tanto físicas quanto mentais. Na busca por satisfação, reconhecimento e gratificação pelo trabalho, o homem vê-se frente a altas expectativas e poucos recursos para lidar com frustrações que ocorrem durante este percurso. O trabalhador é levado à exaustão em função do excessivo esforço para atender às solicitações de energia e sobrecarga, gerando o fenômeno conhecido como *Burnout*.

Araújo Júnior e Coutinho (2012) afirmam que não existe uma definição única para *Burnout*, entretanto, autores concordam em ser uma síndrome (respostas a situações) relacionada ao estresse laboral, sendo diferenciada do estresse por envolver atitudes e condutas negativas com relação às pessoas usuárias dos serviços, aos clientes, à organização e ao próprio trabalho, sendo o estresse apenas o esgotamento pessoal não afetando o trabalho, e seus clientes.

O Ministério da Saúde reconhece a Síndrome de *Burnout* ou Síndrome do Esgotamento Profissional como um tipo de resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho (CARLOTTO; CÂMARA, 2004; PINTO *et al.*, 2015).

### 2.7.3 Etiologia

Freitas *et al.* (2014) em seu estudo com profissionais de enfermagem ressaltam a necessidade de estes profissionais enfrentarem demandas existenciais e emocionais (lidar com a morte, perdas, conflitos), portanto é possível que estes tenham maior risco de desenvolvimento de estresse, ansiedade, depressão e *Burnout*. Costa *et al.* (2014) acrescentam como causas ainda o perfeccionismo e elevadas exigências.

Mota, Dosea, Nunes (2013) afirmam que para agentes comunitários de saúde as causas que propiciam o estresse são o contato direto com a comunidade, além das dificuldades de realização de seu trabalho, a exigência pela produtividade em detrimento da qualidade dos serviços, provocando desgastes físicos, psicológicos, bem como transtornos mentais e comportamentais, como *Burnout*.

As mudanças organizacionais levam a transformações que são apontadas como causas para a síndrome de *Burnout* como: excesso de cobrança por eficiência, produtividade e o desejo de realização profissional que levam a insegurança, ausências no trabalho, agressividade, isolamento, mudanças bruscas de humor, irritabilidade, dificuldade de concentração, lapso de memória, ansiedade, depressão, pessimismo, baixo autoestima (REATTO *et al.*, 2014). Neves, Oliveira e Alves (2014) apontam ainda longas jornadas de trabalho, déficit de pessoal, falta de reconhecimento profissional, exposição a riscos físicos, químicos e biológicos, assim como sofrimento, dor e morte.

Couto, Vieira e Lima (2007) afirmam em seu estudo que o estresse ocupacional pode além de outras patologias, causar a hipertensão arterial sistêmica. Elevados índices de insatisfação geram altos níveis de sofrimento mental, podendo desencadear síndromes ou doenças relacionadas ao trabalho, estresse ocupacional, doenças cardíacas, alérgicas e síndrome de *Burnout*, além da percepção do trabalhador sobre o suporte que a organização lhe oferece também é um fator de risco (NEVES, OLIVEIRA, ALVES, 2014).

Para Brito *et al.* (2014) as causas para o desenvolvimento desta síndrome são: um ambiente de trabalho com pressões, metas inatingíveis, falta de segurança, riscos de acidente de trabalho, sendo considerado por Campelo e Oliveira (2014) como fatores de risco a insatisfação profissional por falta de reconhecimento, baixo rendimento e absentéismo. A

sobrecarga e o conflito interpessoal associado à competitividade, com excessiva necessidade de controle e dificuldade de tolerar frustrações, também colaboram com o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*.

Aumento da carga horária de trabalho, exigência de metas crescentes, descontentamento pelo salário, assédio, intimidações, burocratização do trabalho são fatores de risco para o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* como destaca Campelo e Oliveira (2014).

#### **2.7.4 Prevalência**

Neves, Oliveira e Alves (2014), indicam que não há consenso na literatura quanto a prevalência, porém há uma tendência em existir relação entre a síndrome e dados sociofuncionais do indivíduo acometido. Campelo e Oliveira (2014) apontam o estudo de Trigo, Tenh, Hallak (2007) que coloca de 4% a 93% dependendo da população estudada, ou seja, conforme o grupo de profissionais (atividade, tempo de atuação, burocratização) a prevalência pode variar de forma discrepante.

Trigo, Tenh e Hallak (2007) aponta que, entre enfermeiros, nos Estados Unidos e na Inglaterra há aproximadamente 18% apresentam diagnóstico de *Burnout*, no Canadá há mais de 27%, contudo essa prevalência varia de acordo com fatores causais.

Costa *et al.* (2014) ressalta que há poucas evidências sobre *Burnout* em esportes coletivos e individuais. Atinge várias profissões, mas tem foco na área de ensino e saúde por serem atividades que envolvem contato com seres humanos intensamente como será vista a frente (CARLOTTO, CÂMARA, 2004)

De acordo com pesquisa realizada pelo ISMA – BR (International Stress Management Association no Brasil) aproximadamente 30% dos profissionais brasileiros sofrem ou já sofreram com a Síndrome de *Bournout*, gerando um prejuízo de aproximadamente 4,5% ao PIB (Produto Interno Bruto) nacional ao ano (SILVA, 2010).

#### **2.7.5 Sintomas**

Conforme os estudos ressaltam uma determinada categoria, apresentam sintomas gerais e específicos. Dentre os sintomas encontrados na literatura os docentes apresentam: falta de energia e entusiasmo, desinteresse pelos alunos, percepção da frustração e

desmotivação, alto absenteísmo, desejo de trocar de posto ou forma de atuar (MOREIRA *et al.*, 2009).

Braun e Carlotto (2014, p. 126) citam que na docência observa-se efeitos negativos a curto e longo prazo, como “rompimento com os hábitos normais, perda de entusiasmo e da criatividade, incapacidade para se concentrar, bem como reações exageradas para moderar o estresse”. Sintomas como menor autocontrole, baixo auto-respeito, pouca eficiência no trabalho e aumento da irritabilidade, são sintomas a longo prazo. Os efeitos podem ser depressão, úlcera ou gastrite, hipertensão, alcoolismo, afetando o clima entre professor-professor ou ainda professor-aluno, diminuir a moral do professor, impedir a realização dos objetivos educacionais, podem ser encontrados a curto prazo, com isso gerando até o abandono da profissão

Conforme Moreira *et al.* (2009) os professores não conseguem mais se doar aos seus alunos quando se sentem esgotados (exaustão emocional), que passam a desenvolver atitudes negativas, e insensíveis em relação ao aluno (despersonalização) e percebem que são ineficientes em ajudar o discente no processo ensino aprendizagem e no cumprimento de seus deveres e responsabilidades (baixa realização profissional).

Ballone (2013) apresenta sintomas gerais de *Burnout*: problemas emocionais, alterações físicas e problemas de saúde, fadiga constante e progressiva, caracterizada pela falta de energia, sensação de vazio interno, sentimentos de solidão, impaciência, impotência, astenia, desânimo, mal-estar permanente, depressão e desconfiança. Tais sintomas aparecem também no estudo de Benevides-Pereira (2012) conforme observado na tabela abaixo.

Tabela 1: Sintomas mais frequentes associados ao *Burnout*.  
Fonte: Benevides-Pereira, 2012.

| SINTOMAS        | CARACTERÍSTICAS  |
|-----------------|--|
| Psicossomáticos | Enxaquecas, dores de cabeça, insônia, gastrites e úlceras, diarreias, crises de asma, palpitações, hipertensão, maior frequência de infecções, dores musculares e/ou cervicais, alergias, suspensão do ciclo menstrual nas mulheres.   |
| Comportamentais | Absenteísmo, isolamento, violência, drogadição, incapacidade de relaxar, mudanças bruscas de humor, comportamento de risco.  |
| Emocionais      | Impaciência, distanciamento afetivo, sentimento de solidão, sentimento de alienação, irritabilidade, ansiedade, dificuldade de concentração, sentimento de impotência, desejo de abandonar o emprego, decréscimo de rendimento de trabalho, baixa autoestima, dúvidas de sua própria capacidade e sentimento de onipotência. |
| Defensivos      | Negação das emoções, ironia, atenção seletiva, hostilidade, apatia e desconfiança.   |

Brito *et. al.* (2014) ressaltam que o desenvolvimento dos sintomas da Síndrome, de forma individual, pode ser intensificada, impactando no trabalho, todavia pode levar décadas para esse desenvolvimento quando ocorre de forma gradual, cumulativa e progressiva.

Ballone (2013) ainda resalta transtornos ansiosos, episódios dissociativos, ansiedade, depressão, pensamentos intrusivos, paranoia, hipervigilância e relações pessoais interrompidas, além da ideação suicida e tentativa de suicídio e abuso e dependência ao álcool e outras substâncias ilícitas como consequências do *Burnout* no indivíduo. Seu nível de evolução pode iniciar de forma individual com sintomas físicos (estresse) e posteriormente atingir o ambiente laboral alterando suas relações com os colegas, com os clientes e prejudicando a organização, pode ainda agravar e manifestar doenças psicossomáticas: uso de medicamentos, alcoolismo, droga, câncer, acidentes vasculares, depressão e ideias de suicídio.

### **2.7.6 Impacto no trabalho**

Um dos problemas ocasionado pela síndrome de *Burnout* e prejudicar o profissional em suas reações interpessoais no ambiente profissional e social, as incompatibilidades entre natureza do trabalho, reconhecimento, remuneração se tornam mais acentuadas (BRITO *et. al.*, 2014). Tais consequências podem prejudicar o profissional em três níveis: individual, profissional e organizacional, tentando lidar com a situação, acaba sofrendo e se frustrando, por não depender exclusivamente dele, evoluindo de forma negativa afetando a habilidade profissional e a disposição laboral. Além disso, o contato e o relacionamento com os clientes também ficam prejudicados (BALLONE, 2013).

Campelo e Oliveira (2014) revelam que os efeitos da síndrome prejudicam o profissional no aspecto físico, mental, profissional e social, reduzindo sua eficácia, contato impessoal com colegas e clientes e organizacional apresentando conflitos, aumento do absenteísmo e baixa qualidade dos serviços.

O *Burnout* aumenta os custos organizacionais devido a rotatividade de pessoal, absenteísmo, problemas de produtividade e qualidade e também por associar-se a outras disfunções podendo levar até a incapacidade para a atividades laboral, ao não reconhecer o lado humano do trabalho, muitas empresas exige tarefas e habilidades além das possibilidades do trabalhador.

Conforme Melo (2014), pessoas que apresentam *Burnout* podem desenvolver sentimentos de desilusão, redução ou perda da motivação, acarretando em comportamentos e sentimentos negativos, os quais repercutem na empresa, o que traz dificuldades entre os

membros da equipe de trabalho e redução dos resultados, levando muitas vezes a perdas de recursos humanos e econômicos, afastamento profissional de curto e médio prazo por ansiedade, depressão, transtornos do estresse, doenças psicossomáticas e até ideação suicida, deteriorando o bem-estar do indivíduo.

O estresse, no mundo moderno, está presente, tanto na vida das pessoas como no trabalho. Caso o estresse seja crônico e associado ao trabalho, é denominado Síndrome de *Burnout*. A síndrome ocorre quando o indivíduo não possui mais recursos para enfrentar as situações e conflitos laborais (SILVA *et al.*, 2015).

Quando o ambiente de trabalho favorece o aparecimento de *Burnout*, observa-se maior rotatividade de funcionários dentro das empresas, absenteísmo, queda de qualidade e produtividade, incremento de licenças por problemas de saúde, baixa moral dos trabalhadores, ou seja, ‘desligamento psicológico’, entre outras incidências (BENEVIDES-PEREIRA, 2012; CARLOTTO; CÂMARA, 2004).

Brito *et al.* (2014) afirmam que *Burnout* impacta na qualidade de vida no trabalho, sendo importante tornar esse local apreciável e saudável, para melhorar o desempenho e minimizar as insatisfações.

### **2.7.7 Profissionais mais acometidos**

Carlotto (2014) afirma que o *Burnout* pode acometer qualquer profissional, mas segundo Reatto *et al.* (2014) as profissões mais vulneráveis são as dos médicos, educadores e psicólogos. Costa *et al.* (2014) percebem investigações sobre *Burnout* relacionados com a área da saúde e a área educacional, considerando escasso na área esportiva.

Neves, Oliveira e Alves (2013) afirmam que a síndrome de *Burnout* afeta em especial, os profissionais da área de serviços e cuidadores, por serem trabalhos que exigem um contato intenso e diário com outras pessoas, bem como aqueles que trabalham com educação, saúde, policiais, assistentes sociais, agentes penitenciários, entre outros.

Conforme os artigos pesquisados, foi encontrado Síndrome de *Burnout* em bancários (REATTO *et al.*, 2014), enfermeiros (NEVES, OLIVEIRA, ALVES, 2014) e agentes comunitários de saúde (MOTA, DOSEA, NUNES, 2014).

Não descartando a possibilidade de haver em outras profissões, pois diversos artigos afirmam que *Burnout* pode ser encontrado em qualquer profissão (REATTO *et al.*, 2014), contudo não foi evidenciado *Burnout* em policiais militares ambientais de Alagoas (ROCHA,

CAVALCANTE NETO, 2014), nem em bailarinos (COSTA *et al.*, 2014). Sendo importante investigar em diversas atividades, a fim de poder ajudar a minimizar os seus efeitos.

Para Brito *et al.* (2014) no início atingia aqueles com atividades laborais relacionadas ao auxílio de outras: atendimento à saúde, assistência social, sistema judiciário penal, aconselhamento e ensino, contudo com as alterações ocorridas no trabalho, metas audaciosas, pressão por alto desempenho, exigência de qualificação contínua, cada vez mais, trabalhadores tem sido acometidos em diferentes áreas.

### **2.7.8 Dimensões da Síndrome de *Burnout***

Constitui-se em um processo social-psicológico e multidimensional, indicado pela presença de três dimensões: Exaustão Emocional, caracterizada pela redução da capacidade física e esgotamento emocional; Despersonalização, referindo-se à aquisição de atitudes frias e impessoais devido a um endurecimento afetivo; baixa realização profissional, que representa uma tendência a avaliar negativamente seu desempenho e desenvolvimento profissional (CARLOTTO, 2011).

A detecção precoce é de grande importância por possibilitar a intervenção preventiva, a fim de se evitar as repercussões sintomatológicas, psicossomáticas e comportamentais, bem como impedir a redução na qualidade da assistência prestada ao cliente (ARAÚJO JÚNIOR, COUTINHO, 2012).

Campbell *et al.* (2001 *apud* SCHUSTER *et al.*, 2014), descreve as dimensões avaliadas para detectar a síndrome de *Burnout*, sendo elas exaustão emocional (sentimento de esgotamento ou cansaço excessivo), despersonalização ou cinismo (tentativa de se auto proteger contra a exaustão emocional), e baixa realização pessoal ou ineficiência.

Carlotto (2014) discorre sobre as três dimensões de *Burnout* conforme estudo de *Maslach*, quais sejam: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização no trabalho corroborando com a descrição acima.

Com isso, faz-se necessário estudar tais dimensões, pois estão diretamente ligadas ao ambiente de trabalho, interferindo quando o indivíduo é afetado, tendo como causas, eventos estressantes, carga de trabalho excessiva, pressão, excesso de cansaço ou fadiga, atitudes de indiferença e distanciamento, falta de entusiasmo e empenho, além de levar o indivíduo a ter sentimentos de incompetência e insucesso (SCHUSTER *et al.*, 2014).

Pinto *et al.* (2015) caracterizam exaustão emocional (EE) como a falta de energia e sentimento de esgotamento de recursos com relação ao trabalho, tendo como maior causa o



conflito pessoal nas relações e a sobrecarga, a despersonalização (DP) como um estado psíquico no qual prevalece a dissimulação afetiva, o distanciamento e uma forma de tratamento impessoal com a clientela, podendo apresentar sintomas como descomprometimento com os resultados, conduta voltada a si mesmo, alienação, ansiedade, irritabilidade e desmotivação e a baixa realização profissional (BRP) que é caracterizada pela tendência de trabalhador a se auto avaliar de forma negativa.

Mota, Dosea, Nunes (2013) e Neves, Oliveira e Alves (2014) caracterizam a síndrome de *Burnout* por ser multidimensional apresentando três elementos centrais: exaustão emocional (sensação de esgotamento físico e mental, desgaste emocional, esvaziamento efetivo, falta ou carência de energia e entusiasmo), despersonalização (alteração de personalidade, indiferença, tratamento com o cliente, colega, insensibilidade ou afastamento excessivo) e redução da realização profissional (demonstra insatisfação com o trabalho, sentimento de incompetência, insucesso, autoavaliar-se de forma negativa, infelicidade).

Silva *et al.* (2015) caracterizam a despersonificação como desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas no trabalho, sendo característica exclusiva do *Burnout*, sendo a dimensão desencadeadora do processo, adotando atitudes negativas, insensibilidade e falta de motivação.

A exaustão, seja física, emocional ou mental, custa caro, tanto para o indivíduo que contribui com seu desgaste pessoal, como para a instituição que sofre com a perda da qualidade, produtividade e, conseqüentemente, com a redução de seus recursos financeiros (PINTO *et al.*, 2015).

A baixa de realização pessoal é evidenciada quando há tendência negativa à auto avaliação profissional, aumento da irritabilidade, baixa produtividade, deficiência de relacionamento profissional e perda da motivação, tornando-se infeliz e insatisfeito (SILVA, *et al.*, 2015).

É possível apresentar sentimentos de frustração e tensão por perceberem não ter condições de despender mais energia para o atendimento de seu cliente ou demais pessoas, sentem-se infelizes e insatisfeitas com seu rendimento profissional e experimentam um declínio do sentimento de competência e êxito, bem como de sua capacidade de interagir com os outros (PINTO *et al.*, 2015).

Neves, Oliveira e Alves (2014) caracterizam três dimensões de *Burnout* exaustão emocional, desumanização (dureza emocional, desinteresse, atitudes negativas) e decepção no trabalho (insatisfação e falta de compromisso).

Desenvolvido por Gil-Monte (2005), Melo (2014) caracteriza *Burnout* em quatro dimensões:

a) Ilusão pelo trabalho, definida como desejo do indivíduo de alcançar suas metas e trabalho, sendo esta uma fonte de realização pessoal; b) Desgaste psíquico, caracterizado pelo esgotamento emocional e físico decorrente de precisar lidar diariamente, em sua atividade laboral, com pessoas que apresentam ou causam problemas; c) Indolência refere-se à presença de atitudes negativas de indiferença e distanciamento com seus clientes, apresentando insensibilidade diante dos problemas das pessoas que necessitam atender; e d) Culpa, definida pelo sentimento de sentir-se responsável pelo comportamento e pelas atitudes negativas desenvolvidas no trabalho, especialmente com as pessoas que necessitam estabelecer relações em seu trabalho (GIL-MONTE, 2005, p. 35).

Essas quatro dimensões diferenciam esses profissionais acometidos em dois perfis. Perfil A, constituído das dimensões Ilusão ao Trabalho, Desgaste psíquico e Indolência, em que ocorre a deterioração cognitiva e afetiva, que aparecem, inicialmente, como respostas às fontes de estresse laboral crônico, mas não incapacitam o sujeito para o exercício de seu trabalho; Perfil B ocorre quando se soma as demais dimensões à culpa, podendo gerar maior dano ao indivíduo, que já pode apresentar sérios problemas na execução de seu trabalho (MELO, 2014).

Costa *et al.* (2014) utilizaram em seu estudo um instrumento chamado *Athlete Burnout Questionnaire* (ABQ) validado no Brasil em 2006, confirmando a existência de três dimensões: exaustão física e emocional, o reduzido senso de realização esportiva e a desvalorização esportiva. Nota-se que tais dimensões se assemelham com as dimensões caracterizadas pelo Instrumento desenvolvido por Maslach, conforme Mota, Dosea, Nunes (2013), Neves, Oliveira e Alves (2014), Silva *et al.* (2015), Pinto *et al.* (2015) e outros.

### **2.7.9 Instrumentos para detecção de *Burnout***

Para avaliar a ocorrência da Síndrome de *Burnout* existem alguns instrumentos elaborados e validados por alguns autores, alguns diferenciando conforme o tipo de atividade, sendo o mais utilizado pelos estudos, cerca de 90%, o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), de acordo com Brito *et al.* (2014).

Costa *et al.* (2014) em seu estudo com bailarinos preferiram utilizar um instrumento apropriado para atletas chamado Questionário de *Burnout* para atletas (QBA), validado para o português por Pires, Brandão e Silva (2006), tendo como objetivos mensurar em três dimensões de *Burnout*: exaustão física e emocional, desvalorização esportiva e reduzido senso

de realização esportiva, apresentando índice de consistência interna (alfa cronbach) de 0,85, valor considerado adequado para garantir a confiabilidade do instrumento.

Neves, Oliveira e Alves (2014) utilizaram em seu estudo a Escala de caracterização de *Burnout* idealizado por Tomayo e Troccoli, constituído por 35 afirmações referente a sentimentos e atitudes frente ao trabalho, englobando três dimensões similares a *Maslach*.

Para a avaliação da Síndrome de *Burnout* muito se tem utilizado o MBI – *Maslach Burnout Inventory* a fim de identificar os níveis da Síndrome dentro de suas dimensões: exaustão emocional; despersonalização ou cinismo e realização pessoal (FREITAS *et al.* 2014; SCHUSTER *et al.*, 2014).

Escalas vêm sendo desenvolvidas desde a década de 1980 para mensurar a presença da Síndrome de *Burnout*, dentre elas: SBS – HP de Jones (*Staff Burnout Scale for Health Professionals*); BM de Pines e Aronson (*Burnout Measure*); OLBI (*Oldenburg Burnout Inventory*), além da MBI (*Maslach Burnout Inventory*) e suas variações, sendo inicialmente desenvolvida para profissionais de saúde, posteriormente docentes e em 1996 adaptada uma versão para todas as ocupações, conhecida como MBI-GS (*General Survey*) (SCHUSTER *et al.*, 2014).

Confirmam Carlotto e Câmara (2004) que o MBI é um instrumento usado pela maioria dos pesquisadores. Tal instrumento foi criado em 1978 por Christina Maslach e Susan Jackson para avaliar como o trabalhador vivencia seu trabalho conforme as dimensões estabelecidas, é utilizado exclusivamente para a Síndrome de *Burnout*, não leva em consideração causas nem consequências. É um instrumento tridimensional. A escala é composta por 3 fatores com afirmativas cuja intensidade e frequência das respostas são avaliadas em uma escala tipo Linkert de 0 a 6 pontos. Inicialmente possuía 47 itens, contudo alguns foram eliminados e se mantiveram as 3 dimensões com significância empírica.

As dimensões avaliadas pelo MBI são exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal no trabalho (ou envolvimento pessoal no trabalho), sendo a exaustão emocional a falta ou deficiência de energia e entusiasmo, sensação de esgotamento; a despersonalização ocorre quando o outro é tratado como objeto, seja colega de trabalho ou cliente, o colaborador se torna insensível; realização profissional, quando trabalhador não se avalia de forma positiva, não se sentindo feliz com seu desempenho e realização (CARLOTTO, 2011).

Com o intuito de avaliar a presença da Síndrome de *Burnout*, várias escalas foram desenvolvidas desde 1980 como *Staff Burnout Scale for Health Professionals* (SSP-HP) de Jones, *Burnout Measure* (BM) de Pines e Aronson; na década de 1990 a *Oldenburg Burnout*

*Inventory* (OLBI). Outros instrumentos desenvolvidos para avaliação de *Burnout*: *Cuestionário de Burnout Del Profesorado*; *cuestionário breve de Burnout*, *Copenhagem Burnout Inventory*, *Shirom-Melamed Burnout Measure*, Escala de caracterização de *Burnout*.

Os escores são classificados em níveis baixo, médio e alto, pela frequência, sendo alto EE e DP, e baixo EPT indicando *Burnout* (Schaufeli et. al, 2002 *apud* Brito et. al., 2014).

O estudo de Costa (2011) aplicou e validou o MBI – GS no Brasil apresentando um alfa de Cronbach de 0,87, sendo considerado ótima confiabilidade (COSTA, 2011 *apud* SCHUSTER *et al.*, 2014), ainda nesse estudo foram rodados os testes de correlação de Pearson e o de regressão, apresentando correlação baixa e inversa entre a percepção de saúde dos trabalhadores de *Burnout* e suas dimensões de EE e Cinismo (despersonalização), não apresentando correlação significativa com eficácia no trabalho (envolvimento pessoal no trabalho) corroborando com o estudo realizado por Maslach.

O instrumento MBI – GS (*General survey*) é uma versão mais adequada para prestadores de serviços. Em seu estudo apresentou o questionário MBI – GS com 22 questões, escala de linkert de 1 a 7 pontos.

Alguns artigos não especificam o tipo de inventário utilizado, contudo comumente apresenta 22 itens. O estudo realizado por Mota, Dosea, Nunes (2014) utilizou 22 afirmações em seu instrumento divididas em 3 dimensões: exaustão emocional, despersonalização, e envolvimento pessoal no trabalho, avaliando o score final em cada dimensão avaliada o que diverge conforme a literatura, conforme tabela 2:

Tabela 2 – Parâmetros para os níveis de *Burnout* segundo Mota, Dosea e Nunes.  
Fonte: Mota, Dosea, Nunes (2014)

| Aspecto | Baixo | Médio   | Alto   |
|---------|-------|---------|--------|
| EE      | < 19  | 19 – 26 | > 27   |
| DP      | < 6   | 6 – 9   | > 10   |
| EPT     | > 40  | 34 – 39 | 0 – 33 |

Na tabela 3 observa-se os parâmetros adaptados por Meira (2011):

Tabela 3 – Parâmetros para os níveis de *Burnout* adaptado por Meira  
Fonte: Adaptado de Meira (2011)

| Sigla | Dimensão                         | Baixo | Médio  | Alto |
|-------|----------------------------------|-------|--------|------|
| EE    | Exaustão Emocional               | <16   | 17-27  | >28  |
| DP    | Despersonalização                | <05   | 6 - 10 | >11  |
| EPT   | Envolvimento pessoal no trabalho | >40   | 34 -40 | <33  |

Gil-Monte (2002) manteve para o MBI – GS a mesma estrutura do MBI – HSS só que com 16 itens contra os 22 itens presentes no inventário de *Burnout* inicial corroborando com o Schuster, Dias e Battistella (2014), sendo 5 itens para eficácia profissional (Envolvimento Pessoal do Trabalho), 6 itens para esgotamento (exaustão emocional) e 5 itens para cinismo (despersonalização).

O MBI é um questionário auto administrado com itens distribuídos em 3 dimensões (MAROCO, TECEDDEIRO, 2009): exaustão emocional, despersonalização e realização profissional também chamada de envolvimento pessoal no trabalho, sendo respondido por meio da escala de linkert conforme tabela 4:

Tabela 4 – Escala de Linkert para *Burnout*.  
Fonte: Meira (2011) e Maroco e Tecedeiro (2009).

| Escala Linkert | Frequência                      |
|----------------|---------------------------------|
| 0              | Nunca.                          |
| 1              | Algumas vezes no ano ou menos.  |
| 2              | Uma vez ao mês ou menos.        |
| 3              | Algumas vezes durante o mês.    |
| 4              | Uma vez por semana.             |
| 5              | Algumas vezes durante a semana. |
| 6              | Todo dia.                       |

Reatto *et al.* (2014) usa escores de EE de 1-17, 17-27, e acima de 27 para baixo, médio e alto nível, de DP 1-17, 7-13, acima de 14 respectivamente, e EPT menos de 32, 32-39, acima de 39, com o MBI - GS, com 22 afirmativas e escala de linkert de 1 a 7 pontos para avaliar intensidade e frequência das respostas.

Os resultados obtidos com a aplicação do instrumento são medidos em níveis, após a somatória dos pontos sendo considerado baixo, médio e alto. As afirmativas são avaliadas separadamente (REATTO *et al.*, 2014).

### 2.7.10 Intervenções

Carlotto (2011) esclarece a importância de ações voltadas a prevenir e reduzir *Burnout* no ambiente laboral, melhorando a qualidade de vida das pessoas afetadas e reduzir riscos potenciais, além de prevenir as perdas econômicas oriundas do absenteísmo, rotatividade e aposentadorias precoces.

Pensar num programa de intervenção requer propostas em níveis estratégicos: individuais, organizacionais e ambos (SALANOVA, LLORENS, 2008 *apud* CARLOTTO, 2011).

A estratégia para a gestão de pessoas é aumentar e qualificar os recursos humanos, capacitando-o, desenvolvendo competências e habilidades. 80% dos programas direcionados a gestão de pessoas, analisados por certos autores, reduziram o *Burnout*, promovendo docentes, desenvolvendo estratégias com capacidade de manejo diante dos fatores estressores. Melhorar o controle comportamental sobre o trabalho, ensinar os participantes a gerenciar estressores, reduz a exaustão emocional e as queixas somáticas (CARLOTTO, 2011).

As intervenções devem seguir critérios metodológicos e éticos como confidencialidade e anonimato, cronograma executável, gestão participativa, comprometimento da equipe técnica e colaboradores e dos responsáveis pela execução das ações propostas, avaliação da intervenção e devolutiva aos participantes (CARLOTTO, 2011).

Brito *et. al* (2014) traz em seu estudo uma tabela contendo os indicadores empresariais avaliando de forma ampla e geral os níveis organizacionais, biológicos, psicológicos e social, que se geridos de forma adequada servem como intervenções melhorando a qualidade de vida no trabalho.

Tabela 5 – Indicadores empresariais da Abordagem Biopsicossocial.  
Fonte: Limongi-França (2007, *apud* BRITO *et. al.* 2014).

| <b>Crítérios</b> | <b>Foco</b>  |
|------------------|--|
| Organizacional   | Imagem; treinamento e desenvolvimento; Processos de tecnologia; Comitês de decisão; Ausência de burocracia; Rotinas de pessoas.                                    |
| Biológico        | Semana interna de prevenção de acidentes; Controle de riscos ergonômicos – PPRA; Ambulatório médico; Ginástica laboral; Refeições; Saúde – PCMSO; Comissão – CIPA. |
| Psicológico      | Recrutamento e seleção; Avaliação do desempenho; Camaradagem – clima organizacional; Carreira; Salário; Vida Pessoal.  |
| Social           | Convênios comerciais; tempo livre – lazer; filhos; Cesta básica; Previdência privada; Financiamento de cursos.   |

Diversas têm sido as intervenções voltadas a profissionais para reduzir o risco de estresse ocupacional, contudo o programa de atividade física no local de trabalho compensatório realizado por Freitas *et al.* (2014) não mostrou efeitos significativos sobre transtornos de humor, *Burnout* e estresse ocupacional.

Muitas são as possibilidades de intervenção preventivas ou de reabilitação do *Burnout* no contexto educacional, algumas direcionadas ao indivíduo, outras a organização; o ambiente de trabalho em que há equilíbrio entre os níveis de esforço e recompensa sugere que haverá menos distúrbios da Síndrome de *Burnout* (CARLOTTO, 2011).

### 3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento da presente pesquisa foi adotado o procedimento metodológico referente ao percurso trilhado pela pesquisadora para atingir os objetivos gerais e específicos definidos. Serão explicitados nesta seção os procedimentos e instrumentos utilizados na realização da pesquisa.

De acordo com Rea e Parker (2012, p.138) “método é um procedimento regular, explícito e passível de ser repetido para conseguir-se alguma coisa, seja material ou conceitual”. A característica essencial do método é a investigação organizada, o controle rigoroso das observações e a utilização de conhecimentos teóricos.

Peinado e Graemil (2014) realizaram um estudo avaliando 3.224 artigos na área de gestão de operações de 2001 a 2010, e encontraram 956 autores, sendo 36 os mais prolíficos tendo publicado acima de 5 artigos, destes 56% são da área Engenharia de Produção e 31% de Administração. Na produção científica na área gestão de operações destaca-se o crescimento das pesquisas em logística e cadeia de suprimentos, operações de serviços e gestão de projetos e desenvolvimento de produtos, tal crescimento se dá pelo estreitamento entre as áreas ao tratarem desse tema.

Miguel (2007) coloca que principalmente nos países desenvolvidos e também no Brasil a engenharia de produção tem sido aplicada na área de gestão de operações, sendo baseada em métodos racionalistas de pesquisa e análises estatísticas, tendo como abordagens metodológicas mais utilizadas na engenharia de produção e gestão das operações levantamentos tipo *survey*, modelamento e simulação, pesquisa-ação e estudo de caso, sendo este último o mais utilizado.

#### 3.1 FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA

A pesquisa abordará a temática do estresse ocupacional crônico, conhecido como Síndrome de *Burnout* em colaboradores de uma indústria que produz camas e estofados, dentre as diversas indústrias pertencentes ao PIM (Pólo Industrial de Manaus), analisando seus níveis e o impacto no ambiente laboral.

Conforme Gil (2010) diversos critérios podem ser adotados para classificar a pesquisa como “área do conhecimento, finalidade, nível de explicação e métodos adotados”. Quanto à área do conhecimento de acordo com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e

Tecnológico (CNPq), pode ser classificada como a grande área das Engenharias por focar o estudo no rendimento dos funcionários.

Será realizada uma pesquisa calcada em um estudo descritivo transversal, com abordagem metodológica quantitativa, exploratória, de campo (VIEIRA, HOSNE, 2001). Investigando determinadas características da população estudada, ademais a existência dos fatores indicativos da presença de *Burnout* entre as variáveis estabelecidas.

Foi utilizado um procedimento exploratório, na qualidade de parte integrante da pesquisa principal, como o estudo preliminar realizado com a finalidade de melhor adequar o instrumento de medida à realidade que se pretende conhecer.

Segundo Nascimento (2014, p. 39) em outras palavras:

[...] a pesquisa exploratória, ou estudo exploratório, tem por objetivo conhecer a variável de estudo tal como se apresenta, seu significado e o contexto onde ela se insere. Pressupõe-se que o comportamento humano é melhor compreendido no contexto social onde ocorre.

Este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.

Conforme Gil (2010) a pesquisa pode ser classificada conforme sua finalidade: pesquisa básica pura, pesquisa básica estratégica, pesquisa aplicada e desenvolvimento experimental. Tal estudo é considerado pesquisa aplicada por se tratar de aquisição de conhecimento visando aplicar em situação específicas que possam melhorar o rendimento do colaborador na atividade laboral, e/ou melhorar o rendimento da empresa de forma global.

Pode ser classificada segundo seus objetivos mais gerais: pesquisa exploratória, pesquisa descritiva e pesquisa explicativa. Segundo Gil (2010), pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno.

Tal pesquisa é descritiva por se tratar da descrição de características da amostra estudada a fim de relacionar com os objetivos propostos. Ainda quanto a natureza dos dados pode ser classificada como quantitativa. Quanto ao método empregado tem sido utilizado a pesquisa bibliográfica a fim de ampliar o conhecimento referente ao conteúdo abordado, bem como levantamento de campo.

A pesquisa de campo caracterizou-se pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realizou coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa. Nascimento (2008, p. 72) salienta que “no estudo de campo, o pesquisador realiza a maior parte do trabalho pessoalmente, pois é enfatizada importância de o pesquisador ter tido ele mesmo uma experiência direta com a situação de estudo”.



Marconi e Lakatos (2010, p. 169) coloca que pesquisa de campo é “aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e ou conhecimentos acerca de um problema”. Coloca ainda que uma das formas de realizar pesquisa de campo é através de formulários preenchido pelo próprio investigador, sendo um instrumento fundamental para a “investigação social, cujo sistema de coleta consiste em obter informações diretamente do entrevistado” (MARCONI, LAKATOS, 2010, p. 195).

Foi realizada uma pesquisa calcada em um estudo descritivo transversal, com abordagem metodológica quantitativa, exploratória, de campo, investigando determinadas características da população estudada. Ademais, apontando a existência dos fatores indicativos da presença de *Burnout* entre as variáveis estabelecidas.

### 3.2 PARTICIPANTES

A população foi constituída por 200 funcionários da empresa que voluntariamente aceitarem participar da pesquisa, sendo 152 homens e 48 mulheres; 134 trabalham na produção e 66 na área administrativa. Foi adotada a amostra por conveniência, sendo entrevistados todos os funcionários da empresa que se dispuseram a fazer parte da pesquisa. Portanto, essa amostra foi convertida em um Censo, visto que foram entrevistados todos os funcionários que estavam na empresa no momento da pesquisa.

Dentre os colaboradores foram inclusos na pesquisa aqueles que são devidamente registrados em regime de CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e tenham no mínimo um ano de contrato. E foram excluídos aqueles com tempo de serviço inferior a um ano e terceirizados e que faltaram nos dias de coleta.

### 3.3 RISCOS DA PESQUISA

Esta pesquisa tratou-se de coleta de dados através de questionário fechado aplicado através de *smartphone* e não se trata de manipulação direta ao respondente, portanto oferece riscos mínimos, como constrangimento. Destaca-se que a participação é voluntária e caso o colaborador não se sinta à vontade em responder, pois se trata da sua percepção e do ambiente laboral pode se retirar a qualquer momento da pesquisa, bastando apenas informar ao pesquisador. A fim de minimizar tais riscos será garantido o sigilo na pesquisa dos participantes – não haverá identificação dos mesmos – da Instituição participante, bem como

a garantia do colaborador poder retirar se a qualquer momento da pesquisa, não sendo utilizados os dados informados por ele.

### 3.4 BENEFÍCIOS DA PESQUISA

Contribuir com a sociedade no sentido de possibilitar intervenção no ambiente de trabalho para manter o conforto e a satisfação do profissional com seu trabalho, consequentemente, intervém também na qualidade de vida do mesmo, bem como um incremento na produtividade no ambiente de trabalho, espera-se identificar problemas, diagnosticar aspectos que impactam no ambiente laboral e que sejam fatores de risco na causa de patologias que possam acometer os trabalhadores, para criar métodos e técnicas a fim de minimizar os problemas e maximizar o rendimento profissional. Além de contribuir para a academia com a informação científica embasada e criação de novas técnicas através da pesquisa.

### 3.5 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

O estudo foi desenvolvido em uma indústria do Polo Industrial de Manaus que produz camas e estofados. O projeto foi apresentado aos colaboradores, sendo informados os aspectos necessários a sua participação, tema central do estudo, e objetivos, por fim todos receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) em duas vias, aos que concordaram participar devolveram uma das vias devidamente assinada.

Os colaboradores que aceitaram participar, foram entrevistados pela pesquisadora em ambiente apropriado, garantindo a confidencialidade de suas respostas, utilizando um *smartphone* para a coleta de dados (utilização do aplicativo *opendatakit* para gerenciamento e transmissão dos questionários pela *internet* para um site criado para o gerenciamento que é o [edinhoestat.appspot.com](http://edinhoestat.appspot.com)), então foi aplicado o Inventário de *Burnout* de *Maslach - General Survey* (MBI-GS) adaptado a realidade pesquisada, o qual apresentou determinadas perguntas de caráter sociodemográfico de autoria da pesquisadora com o objetivo de caracterizar os entrevistados por meio do levantamento de informações sociais e demográficas.

Esse estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, cujo CAAE - 46485215.0.0000.5020, em 10/08/2015, respeitando todas as normas devidamente estabelecidas pelo Conselho Nacional de Saúde (resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012) para pesquisas com seres humanos.

### 3.6 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE ESTATÍSTICA

O programa utilizado para análise foi o software estatístico livre R na versão 3.0.3 de 03 de junho de 2014 (R Development Core Team (2014). R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. ISBN 3-900051-07-0, URL <http://www.R-project.org/>).

Após a coleta de dados, aplicou-se o tratamento estatístico: tabulação dos dados, apresentação em forma de em gráficos e/ou tabelas, com embasamento teórico científico com autores que corroboram ou não com o conteúdo apresentado a fim de realizar a discussão crítica.

As estatísticas descritivas (média, frequência e desvio padrão) foram utilizadas para descrever a amostra e verificar os níveis das dimensões da síndrome de *Burnout* na amostra.

Para a análise dos resultados foi utilizada a escala adaptada por Meira (2011).

Quadro 2 – Parâmetros para os níveis de *Burnout* adaptado por Meira

| Sigla | Dimensão                         | Baixo | Médio  | Alto |
|-------|----------------------------------|-------|--------|------|
| EE    | Exaustão Emocional               | <16   | 17-27  | >28  |
| DP    | Despersonalização                | <05   | 6 - 10 | >11  |
| EPT   | Envolvimento pessoal no trabalho | >40   | 34 -40 | <33  |

Fonte: Adaptado de Meira (2011)

Nesta pesquisa, os resultados encontrados para exaustão emocional menores ou igual do que 16 indica nível de estresse baixo, os resultados encontrados no intervalo de 17 a 27 mostram níveis médios, e acima ou igual a 28 evidenciam um alto nível de estresse. Para despersonalização resultados menores ou igual a 5 indicam baixo nível de estresse, de 6 a 10 níveis médio, acima ou igual a 11 níveis alto. Para envolvimento pessoal no trabalho acima de 40 indica nível baixo de estresse, de 34 a 40 nível médio, menor ou igual 33 indica nível alto de estresse. A partir de duas ou mais dimensões presentes (nível alto) caracteriza presença de Síndrome de Burnout.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Apresenta-se a seguir os resultados desta pesquisa a partir da caracterização da amostra, frequências e percentuais e análises comparativas com outros estudos. Com isso espera-se responder aos objetivos do estudo, e contribuir para a sociedade acadêmica, científica e social, a fim de encontrar embasamento para intervenções adequadas e de alta resolutividade. Primeiramente, traçou-se um perfil dos componentes da amostra.

O gráfico 1 mostra a zona geográfica em que residem os entrevistados.

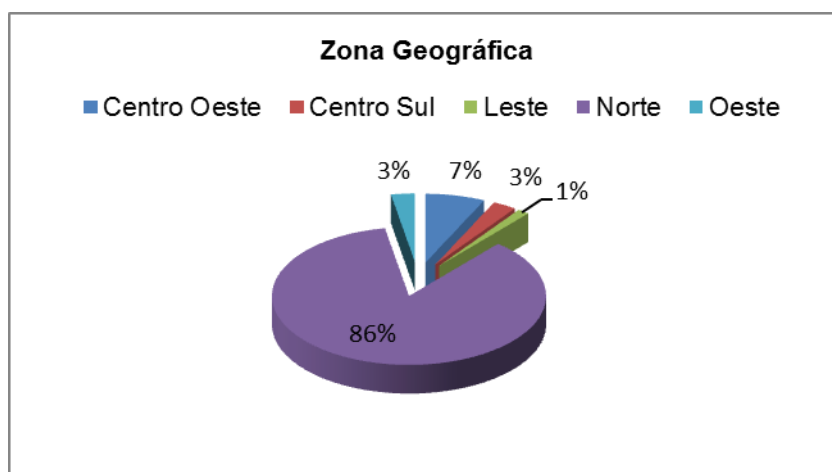


Gráfico 1: Zona geográfica da residência dos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

As estatísticas da pesquisa de campo mostram que há uma predominância de uma zona, pois a Zona Norte registra o maior índice de entrevistados (86%), que compreende em sua maioria os bairros do Tarumã e Cidade Nova, o maior conjunto populacional do Município de Manaus. Considerando que a Empresa estudada situa-se no Tarumã, a contratação de funcionários do mesmo bairro facilita a assiduidade dos colaboradores, influenciando no traslado casa-trabalho.

Baseado em estudos de Iñiguez (2012), há que se fazer uma breve descrição das zonas da cidade de Manaus: Nas zonas leste e norte reside uma elevada proporção da população com baixo poder aquisitivo, que vivem em precárias condições de vida, sendo que a zona leste se caracteriza por ser uma área de ocupação caótica, a partir de invasões. Na zona Norte as condições não são muito diferentes, uma das áreas de ocupação mais recente, constitui-se por conglomerados populacionais formados por invasões e loteamentos clandestinos. A zona Oeste também apresenta sérios problemas de infraestrutura de saneamento básico, contrapondo as zonas Sul e Centro-Sul, que apresentam melhor infraestrutura urbana.

O gráfico 2 ilustra o gênero dos entrevistados.

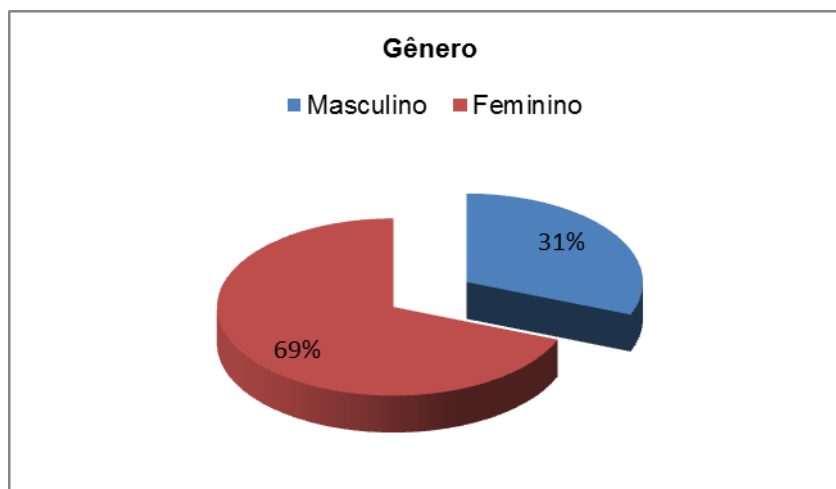


Gráfico 2: Gênero dos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

De acordo com a pesquisa, há predominância do sexo masculino (69%) dos entrevistados. Isso retrata o perfil da maior parte das empresas do PIM, que possui em seu quadro de funcionários um número mais representativo de homens do que mulheres. Outro fator que contribui para uma maior presença masculina é a natureza da atividade da empresa, pois na fabricação de camas e estofados, fazem-se necessários o uso de força na manipulação de algumas peças dos produtos.

Segundo dados do CENSO 2010, realizado pelo IBGE, em Manaus, a população é composta por 51,2% de mulheres e 48,8% de homens. Porém, apesar do número de mulheres ser superior ao número de homens em pouco mais de 42 mil, as mulheres vem perdendo espaço no mercado de trabalho do Polo Industrial de Manaus. Em agosto de 2010, apenas 29% dos 104 mil trabalhadores do Distrito Industrial de Manaus eram mulheres. Essa queda pode ser devido à automação das linhas de produção que exige maior força física e menos capacidade de atenção e concentração.

O gráfico 3 aponta o percentual acerca das religiões dos entrevistados, sendo observado predominância da religião católica entre os entrevistados.

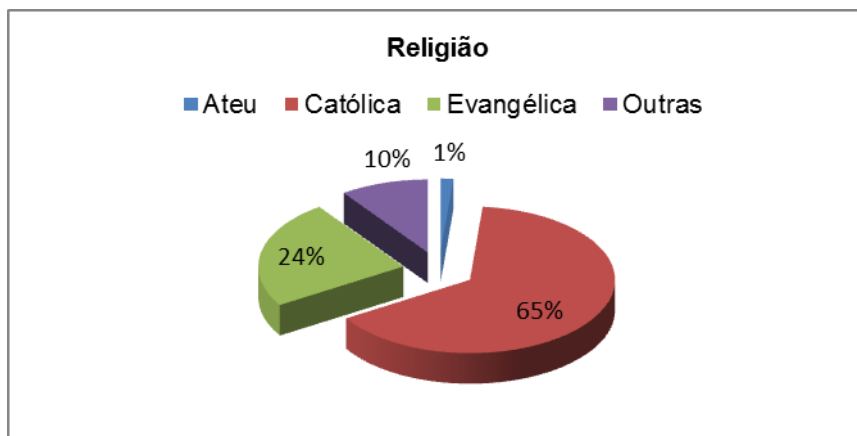


Gráfico 3: Quanto à religião dos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

O IBGE divulgou os dados do Censo de 2010 sobre a religião (ou a não religião) declarada dos brasileiros. O Brasil ainda é a maior nação católica do mundo, mas, na última década, a Igreja teve uma redução da ordem de 1,7 milhão de fieis, um encolhimento de 12,2%. Os dados são da nova etapa de divulgação do Censo de 2010, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A tendência de redução dos católicos e de expansão das correntes evangélicas era algo esperado. Mas pela primeira vez o Censo detecta uma queda em números absolutos. Antes do levantamento de 2010, o quadro era apenas de crescimento de católicos em ritmo cada vez menor. Mantida essa tendência, em no máximo 30 anos católicos e evangélicos estarão empatados em tamanho na população. Os números mostram uma redução acentuada de poder da Igreja Católica no país nas últimas décadas: a mudança foi lenta entre 1872 e 1970, com perda de 7,9% de participação no total da população ao longo de quase um século; e tornaram-se acelerada nos últimos 20 anos, quando a retração foi de 22%.

O gráfico 4 mostra o estado civil dos entrevistados.

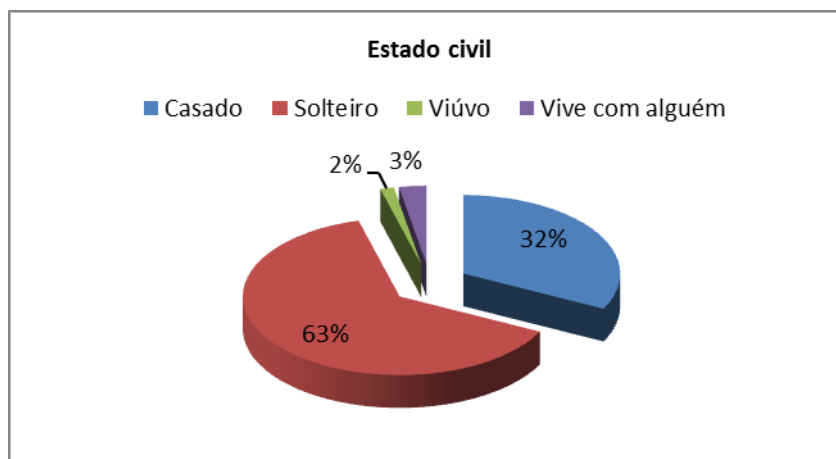


Gráfico 4: Quanto ao estado civil dos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

A maioria dos entrevistados (63%) declarou ser solteiro. Ramos (2012) assinala que na realidade manauara, o matrimônio não é visto dentro do aspecto legal do casamento, ou seja, não leva em conta o casamento civil.

O gráfico 5 aponta a porcentagem acerca do grau de instrução dos entrevistados.

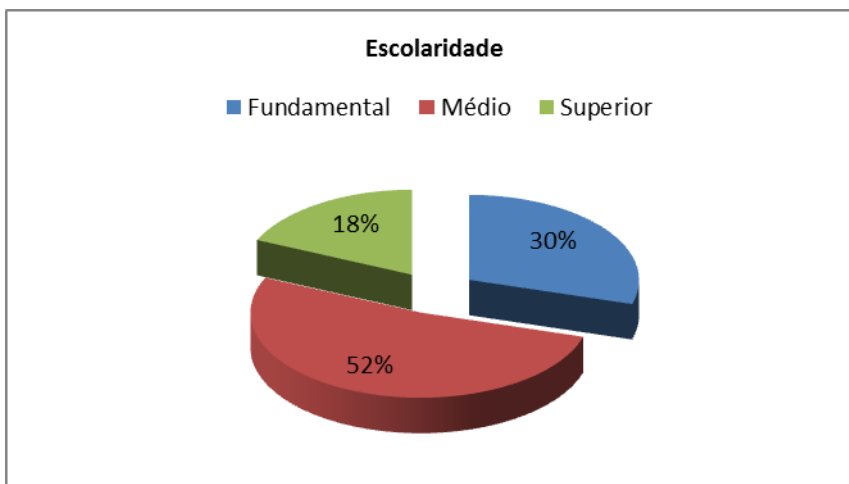


Gráfico 5: Quanto ao grau de instrução dos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

Como o requisito básico para efetivação de contrato nas empresas do PIM concentra-se principalmente na apresentação de certificado de conclusão do ensino médio, um percentual de 52% dos trabalhadores entrevistados já havia concluído este nível escolar.

Um elemento que aparece como vital e fortemente valorizado para contratação pelo empregador é a escolaridade, o que foi evidenciado por Silva *et al.* (2015, p. 118), em pesquisa realizada em empresas do Polo Industrial de Manaus, quando comenta que “quanto à função foram identificadas 22 (vinte e duas) diferentes funções envolvendo os operadores de produção, quanto à escolaridade, (90% dos pesquisados eram portadores de certificado de conclusão de Ensino Médio)”.

São características do processo de adaptação/imposição de um novo modelo de produção que apresentava: a adoção de novas técnicas gerenciais, redução dos níveis hierárquicos, adoção do controle de qualidade em várias etapas da produção; redefinição de posto de trabalho; utilização do trabalho em equipe; incentivo a terceirização principalmente em atividades de apoio; elevação de exigência quanto ao nível de escolaridade e qualificação dos trabalhadores (VALLE, 2011).

A apropriação de novas tecnologias e de mudanças no processo de produção impõe alterações na qualidade da mão-de-obra utilizada, tanto para execução de atividades diretas

quanto indiretas do processo produtivo, sendo assim, na efetivação de nova modalidade de processo produtivo, a qualificação profissional é condição vital.

Para Scherer (2010, p. 134), escolaridade e idade são características fundamentais e definidoras da manutenção e/ou aquisição de um emprego nas empresas do distrito industrial. Em pesquisa desenvolvida entre 1999 e 2000, a autora constatou que “ex-montadores e ex-montadoras reconhecem que dificilmente voltarão ao chão de fábrica, pois são considerados velhos; a idade por volta de 26 a 30 anos (30%) de 31 a 35 (27%), não lhes permitem retornar e, além disso, não são qualificados para a nova racionalidade do capital”.

As evidências nos levam a perceber a pressão a que está submetido o trabalhador da indústria, principalmente aquele que atua no chão de fábrica. Suas chances dentro da empresa e sua recolocação no mercado são mínimas, se este não tiver uma qualificação conveniente ao capital. Neste processo é cooptado a ‘vestir a camisa da empresa’ e se, a cada dia, não galgar maior qualificação profissional suas chances de manter o emprego diminuem.

O gráfico 6 ilustra o resultado para a quantidade de filhos dos entrevistados.

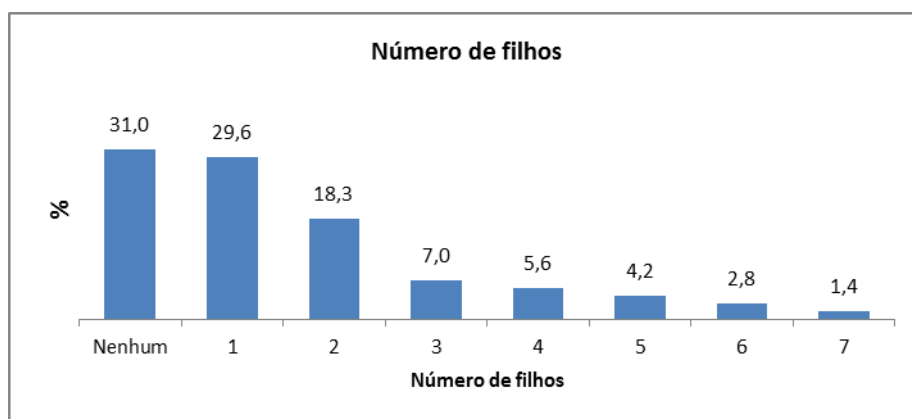


Gráfico 6: Quanto ao número de filhos dos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

Em relação ao número de filhos, a pesquisa assinala que 31% dos entrevistados não possuem filhos e 29,6% apenas um. De igual modo, complementando as variáveis associadas ao núcleo familiar, de acordo com Moreira *et al.* (2009), indivíduos com filhos apresentaram menores taxas de *Burnout* em relação aos trabalhadores sem filhos, possivelmente devido à associação da maternidade/paternidade com maior responsabilidade, maturidade, estabilidade e expectativas mais realistas.



O gráfico 7 mostra o tipo de residência dos entrevistados.

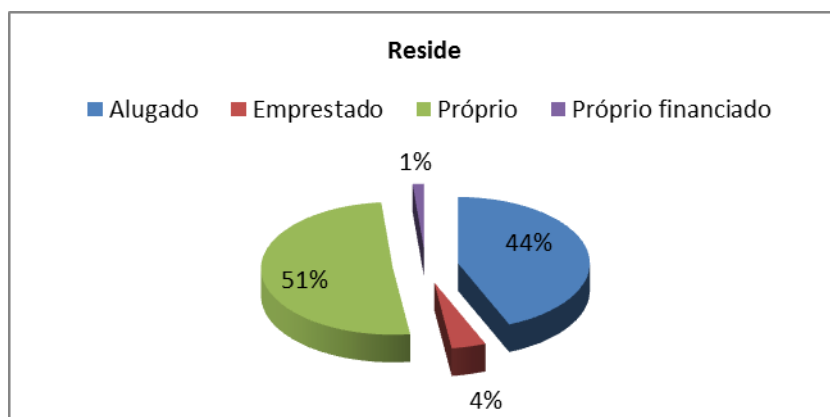


Gráfico 7: Quanto à residência dos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

A pesquisa mostra um dado muito interessante: 51% dos entrevistados já possui uma residência própria, indicando que, os colaboradores já possuem maturidade quanto à gestão financeira dos seus recursos.

O gráfico 8 mostra a lotação dos entrevistados na empresa em estudo.

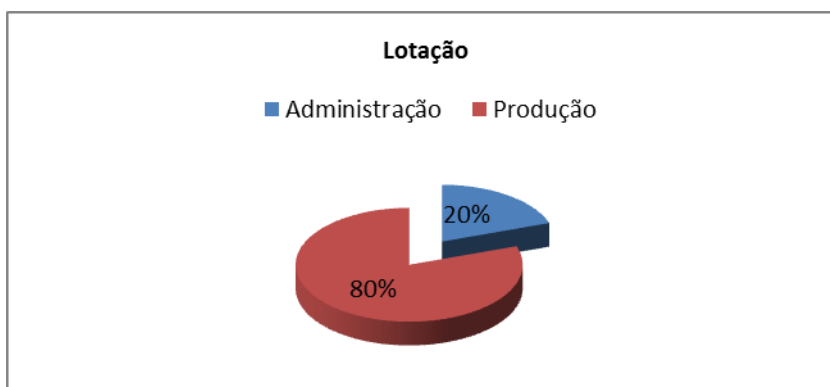


Gráfico 8: Quanto à lotação dos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

A maioria dos entrevistados (80%) desempenham suas atividades na produção, no entanto, conforme será visto posteriormente, o índice de *Burnout* é baixo, Lira (2016), indica que o ambiente de trabalho é sadio.

O gráfico 9 aponta o cargo que ocupam os entrevistados.

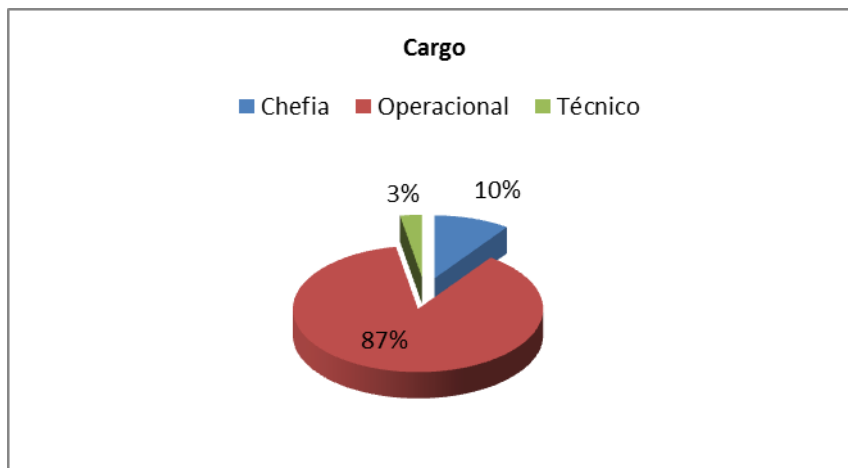


Gráfico 9: Quanto ao cargo dos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

Dos colaboradores entrevistados, 87% exercem o cargo operacional, 10% de chefia e 3% técnico. O gráfico 10 sinaliza se os entrevistados praticam alguma atividade física. Zille (2005) *apud* Couto, Vieira e Lima (2007) em sua pesquisa sobre o nível de estresse e as causas entre gestores de empresas brasileiras, evidenciou que 15% estavam na classificação de estresse intenso e 3% na classificação de estresse muito intenso. Os níveis mais altos de estresse intenso e muito intenso foram encontrados entre gerentes do setor bancário (38%), e os mais baixos entre gerentes da empresa de papel e celulose pesquisada (4%). Os gestores de empresas de telefonia móvel tiveram grande variação quanto ao estresse, tendo oscilado entre 12% e 24%

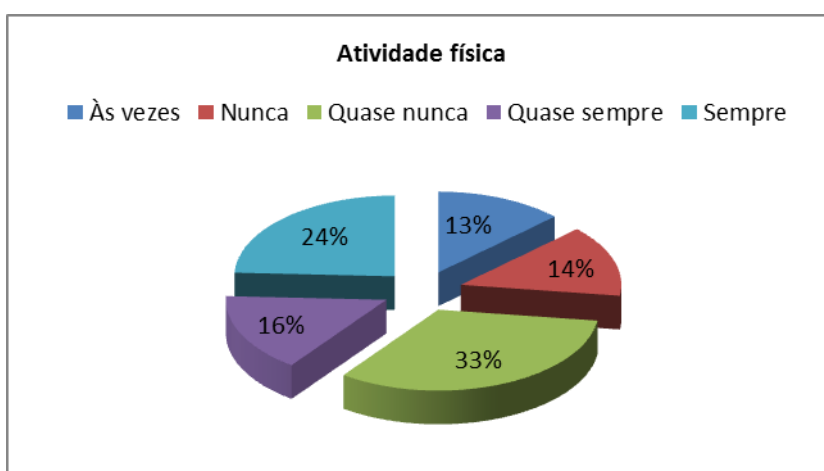


Gráfico 10: Quanto à prática de atividades físicas pelos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

Conforme o gráfico 10, 47% dos entrevistados assinala que nunca ou quase nunca praticam atividades físicas, isto é preocupante, pois segundo Samulski (2012) a redução dos

níveis de estresse e depressão, bem como o aumento de bem-estar físico e psicológico, são alguns dos resultados benéficos da prática correta e programada de exercícios físicos. Ainda conforme este autor, através do desporto é possível obter uma melhoria de qualidade de vida. Costa (2011), afirma que a atividade física é cada vez mais referenciada como interligada com a saúde, constatando-se que a prática de atividade física é considerada como forma de melhorar os níveis de saúde, de bem-estar físico, mental e social.

O gráfico 11 ilustra os dados referentes às atividades de lazer dos entrevistados.

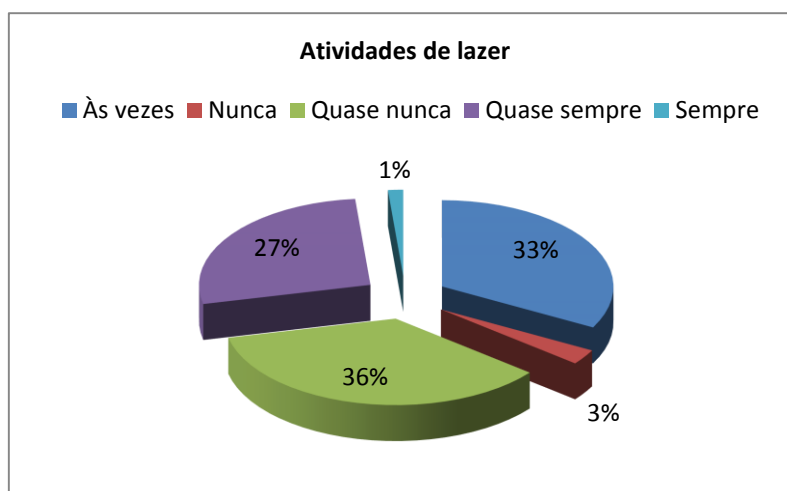


Gráfico 11: Quanto às atividades de lazer dos entrevistados.  
Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

Conforme os dados do gráfico 11, 39% dos entrevistados sinalizam que nunca ou quase nunca tem uma atividade de lazer. Destaca-se que uma alternativa de minimizar os malefícios causados à saúde do trabalhador devido ao estresse ocupacional é a prática regular de atividade física nos momentos de lazer, que também proporciona melhor qualidade de vida aos trabalhadores.

Um estudo recente realizado por Farah *et al.* (2013) encontrou alta prevalência de inatividade física no lazer em industriários, associada ao comportamento sedentário e percepção negativa de estresse nos homens. Entretanto, ainda há uma lacuna na literatura acerca do assunto, acentuando-se a importância em verificar o nível de estresse ocupacional e o quanto os trabalhadores praticam atividade física nos momentos de lazer, bem como as possibilidades para que estressores organizacionais sejam manipulados a fim de que os trabalhadores tenham melhor percepção das condições de trabalho, melhor qualidade de vida e conseqüente maior produtividade para a empresa.

A tabela 6 mostra os resultados referentes à exaustão emocional.

Tabela 6: Quanto à exaustão emocional dos entrevistados referente ao esgotamento emocional.

Fonte: Pesquisa de campo, 2016.

| Questão | Dimensão | Pergunta:   | 0     | 1    | 2    | 3    | 4     | 5     | 6     |
|---------|----------|---|-------|------|------|------|-------|-------|-------|
| 1       |          | Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho                                   | 63.38 |      | 9.86 |      |       | 21.13 | 5.63  |
| 2       |          | Sinto-me esgotado no fim de um dia de trabalho  | 28.17 |      | 2.82 |      | 1.41  | 36.62 | 30.99 |
| 3       | EE       | Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho | 66.20 |      | 5.63 | 4.23 | 4.23  | 16.90 | 2.82  |
| 4       |          | Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim                            | 54.93 |      | 2.82 | 4.23 | 1.41  | 19.72 | 16.90 |
| 5       |          | Sinto-me acabado por causa do meu trabalho  |       | 1.41 | 4.23 | 8.45 | 39.44 | 46.48 |       |
| 6       |          | Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado                                   | 50.70 |      | 2.82 |      | 1.41  | 7.04  | 38.03 |

Conforme dados da aplicação do inventário de *Burnout* de Maslach – *General Survey* (MBI – GS), apresentados na tabela 1, um percentual de 63.38% ‘nunca’ sentem-se emocionalmente esgotados com o trabalho; 36.62% ‘algumas vezes durante a semana’ sentem-se esgotados no fim de um dia de trabalho; 66.20% ‘nunca’ sentem-se cansados quando levanta pela manhã e precisa encarar outro dia de trabalho; 54.93% apontam que trabalhar o dia todo ‘nunca’ é realmente motivo de tensão; 46.48% ‘algumas vezes durante a semana’ sentem-se acabados por causa do trabalho; 50.70% ‘nunca’ desejam fazer o meu trabalho e não ser incomodado.

De acordo com Schuster, Dias e Battistella (2015), a MBI-GS demonstrou-se eficiente para indicar os níveis de *Burnout*, todavia, destaca-se que na empresa pesquisada os níveis são baixos e, por conseguinte, não é necessário uma intercorrência muito rigorosa.

De acordo com Lira (2016, p. 57):

Em um ambiente de trabalho, a liderança é um fator crucial para o alcance dos resultados que a empresa busca. O líder é o indivíduo que deveria apresentar certas habilidades (facilitador, integrador, incentivador, justo, conhecimento, técnica, entre outras, bem como, um bom caráter) que, se usadas na gestão dos negócios, poderá agregar valor à equipe e, conseqüentemente, favorecer a obtenção dos resultados através de sua relação com seus liderados.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2011) relatam que a exaustão emocional é a qualidade central do *Burnout*, além de ser a manifestação mais óbvia e a dimensão analisada com maior interesse pelos pesquisadores. Entretanto, os autores afirmam ainda que o fato da exaustão ser um critério necessário para o *Burnout* não significa que é suficiente e por essa razão fora do contexto não poderia classificar a síndrome inteiramente.

A despersonalização é caracterizada pelo tratamento do outro como objeto e não um ser humano, além de atitudes e comportamentos cínicos e irônicos (CHAU, 2012). As pessoas vivem em constante estado de irritabilidade, esgotados e desanimados, se distanciando das pessoas com quem trabalha, perdendo o interesse nas suas atividades e sentindo que o trabalho perdeu seu significado.

A terceira dimensão, baixa realização profissional, denota a tendência a avaliar-se negativamente devido à falha em produzir resultados. Essa dimensão é considerada uma combinação das outras duas, afinal uma situação de trabalho com demandas crônicas, que contribuem para a exaustão e despersonalização é provável que ocorra um sentimento de ineficácia e incompetência (MASLACH, SCHAUFELI, LEITER, 2001).

Almeida, Silva e Carvalho (2013), pesquisando profissionais de indústrias metalúrgicas, encontraram dimensões diferentes das citadas anteriormente, apesar de terem utilizado o MBI como instrumento de análise. Isso pode ter ocorrido devido ao fato dos autores terem estudado trabalhadores que não eram de área assistencial e que conseqüentemente apresentam características e reações próprias da função desempenhada. As dimensões encontradas pelos autores foram as seguintes: ineficácia profissional, que é similar à falta de realização pessoal, com a diferença que ela reconhece os aspectos sociais e não sociais, com enfoque nas expectativas de êxito; esgotamento, que envolve a fadiga física e emocional, não necessariamente havendo o relacionamento com outras pessoas; cinismo caracterizado pela indiferença ou atitude de distanciamento do indivíduo frente ao trabalho, mostrando-se desinteressado, e dando pouca importância à profissão.

Observa-se através do resultado da pesquisa com metalúrgicos que apesar da forma diferente como a síndrome se apresenta é possível detectar *Burnout* em profissionais de áreas diferentes da assistencial.

A tabela 7 aponta os resultados referentes a exaustão emocional.

Tabela 7 – Exaustão emocional  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora, 2016.

| <b>Envolvimento Emocional</b> | <b>%</b>     |
|-------------------------------|--------------|
| Baixo                         | 36,6         |
| Médio                         | 28,2         |
| Alto                          | 35,2         |
| <b>Total</b>                  | <b>100,0</b> |

Dos entrevistados, 36,6% têm nível baixo de envolvimento emocional, 28,2% têm nível médio e 35,2% têm nível alto. O tipo de relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho é passível de propiciar a Síndrome de *Burnout*. Neste sentido, os colegas de trabalho

muito competitivos, distantes, excessivamente críticos ou pouco dispostos ao trabalho podem representar um importante potencializador para os acontecimentos carregados de ansiedade e agravar as situações conflitantes (BENEVIDES-PEREIRA, 2012).

Quando a empresa indica reconhecer a importância da atividade de cada um e o faz perceber que os acompanha e observa, estimula o senso de responsabilidade e profissionalismo necessários para sua atividade bem como sua relação com os resultados, aumenta a satisfação e o desejo de continuar trabalhando na empresa contribuindo positivamente para um clima positivo (LIRA, 2016).

A tabela 8 mostra o percentual de despersonalização dos entrevistados.

Tabela 8 – Despersonalização  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora, 2016.

| <b>Despersonalização</b> | <b>%</b>     |
|--------------------------|--------------|
| Baixo                    | 85,9         |
| Médio                    | 12,7         |
| Alto                     | 1,4          |
| <b>Total</b>             | <b>100,0</b> |

Dos entrevistados, 85,9% têm nível baixo de despersonalização, 12,7% têm nível médio e 1,4% têm nível alto. Segundo Abreu *et al.* (2012), a despersonalização é o resultado do desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas, por vezes indiferentes e cínicas em torno daquelas pessoas que entram em contato direto com o profissional, que são sua demanda e objeto de trabalho. Num primeiro momento, é um fator de proteção, mas pode representar um risco de desumanização, constituindo a dimensão interpessoal de *Burnout*.

A tabela 9 apresenta os dados relativos ao envolvimento pessoal no trabalho, representando sua percepção quanto ao reconhecimento profissional e com isso sua relação com o trabalho.

Tabela 9 – Envolvimento pessoal no trabalho  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora, 2016.

| <b>Envolvimento pessoal no trabalho</b> | <b>%</b>     |
|---|--------------|
| Baixo                                   | 84,3         |
| Médio                                   | 12,9         |
| Alto                                    | 2,9          |
| <b>Total</b>                            | <b>100,0</b> |

Dos entrevistados, 84,3% têm nível baixo, 12,9% têm nível médio e 2,9% têm nível alto. Freitas *et al.* (2014) informa que a falta de realização pessoal no trabalho caracteriza-se

como uma tendência que afeta as habilidades interpessoais relacionadas com a prática profissional, o que influi diretamente na forma de atendimento e contato com as pessoas usuárias do trabalho, bem como com a organização. Trata-se de uma síndrome na qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas não lhe importam mais e qualquer esforço lhe parece inútil. Finalmente, a síndrome de *Burnout* tem sido negativamente relacionada com saúde, performance e satisfação no trabalho, qualidade de vida e bem-estar psicológico.

Baixos escores nas dimensões Despersonalização e Reconhecimento Profissional e altos escores na dimensão Exaustão Emocional evidenciam baixo grau de *Burnout*. Entretanto, vale ressaltar que uma quantidade significativa também apresentou frequências média e alta no que diz respeito a exaustão emocional, indicando estresse (não crônico).

A tabela 10 apresenta os dados relativos à identificação da síndrome de *Burnout* nos colaboradores entrevistados. Quando se tem a presença de pelo menos 2 a 3 dimensões configura-se a Síndrome de *Burnout*.

Tabela 10 – Presença de Síndrome de *Burnout*

Fonte: Pesquisa realizada pela autora, 2016.

| <b>Síndrome de <i>Burnout</i></b> | <b>%</b>     |
|-----------------------------------|--------------|
| Presença de <i>Burnout</i>        | 1,4          |
| Ausência de <i>Burnout</i>        | 98,6         |
| <b>Total</b>                      | <b>100,0</b> |

Dos entrevistados, 98,6% não apresentam Síndrome de *Burnout*, já 1,4% dos respondentes evidenciam pelo menos 2 das 3 dimensões, por conseguinte considera-se com a Síndrome de *Burnout*. Observa-se que as realidades e vivências dos profissionais são diferentes e por essa razão, a vulnerabilidade a Síndrome é individual, mesmo trabalhando em um ambiente similar. Nesses termos, a presença de *Burnout* no grupo em estudo é possível, afinal são profissionais que moram numa cidade metropolitana, alguns têm cargos de chefia e outros podem apresentar problemas pessoais, os quais não foram investigados, considerando que este não era o foco da pesquisa.

Contudo, conforme a literatura *Burnout* é uma síndrome preferencialmente encontrada em profissões que lidam e/ ou cuidam de outras pessoas diretamente e de forma intensa e diária, que apresentam pressões e/ou alto nível de responsabilidade como, por exemplo, professores, profissionais da saúde, padres e pastores. Ressalta-se que os resultados encontrados corroboram com os estudos bibliográficos, uma vez que os profissionais pesquisados não trabalham diretamente prestando assistência e cuidado a pessoas.

## 5 PROPOSTAS DE MELHORIAS

Constata-se que a empresa oferece a seus colaboradores um bom clima organizacional, sendo considerado um ambiente saudável conforme estudo de Lira (2016), realizado em igual período, concomitante a pesquisa em questão, e, portanto em curto prazo não causará síndrome de *Burnout*. Manter tal clima colabora com o crescimento da empresa, conforme salienta Lira (2016) e necessita de constante observação e avaliação. Esse clima favorece o bem-estar não potencializando as doenças psíquicas.

No entanto, para manter esse baixo índice da síndrome de *Burnout* na empresa, sugere-se alguns itens, conforme disposto no quadro 3:

Quadro 3: Propostas de melhorias.

| <b>Sugestões</b>  |
|---|
| <p>a. Criar um ambiente de sala de descanso climatizado, com televisão, poltronas, sofá, mesas de jogos, onde os colaboradores podem relaxar, e promover interação entre os colaboradores;</p> <p>b. Promover rodas de discussão para melhorias dos resultados e facilitar o trabalho em conjunto;</p> <p>c. Música ambiente com intuito de melhorar o desempenho em atividades fisicamente exigentes, promovendo o relaxamento e a descontração, reduzindo o estresse e a sobrecarga mental.</p> <p>d. Avaliação do clima organizacional e do estresse ocupacional periodicamente.</p> <p>e. Aproximar o líder de sua equipe proporcionando clareza nos papéis e nas relações, evidenciando a responsabilidade do time na consecução dos resultados da área atrelados à estratégia da organização.</p> <p>f. Melhorar a comunicação com os colaboradores através de email, whats up e sonorização ambiente.</p> <p>g. Promover ações sociais, gincanas a fim de melhorar a integração da equipe.</p> <p>h. Buscar convênios na zona Norte com academias, drogarias e lojas de utilidades garantindo desconto aos colaboradores.</p> <p>i. Criação de Programa de valorização profissional reconhecendo o esforço e o comprometimento.</p> <p>j. Bem como manter programas e eventos que a empresa realiza, e manter a relação da alta gestão com os colaboradores.</p> |

Fonte: Própria autora, 2016.



## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término do estudo, assinala-se que o objetivo geral foi plenamente satisfeito, uma vez que se conseguiu analisar os níveis da Síndrome de *Burnout* em colaboradores de uma indústria de transformação que fabrica camas e estofados.

Os objetivos específicos também foram alcançados, pois avaliou as características relacionadas ao estresse crônico nos colaboradores da empresa estudada, quantificou-se a prevalência da Síndrome de *Burnout* nos colaboradores; relacionaram-se os impactos percebidos no ambiente de trabalho e formas de minimizar os efeitos ou os impactos da Síndrome de *Burnout* foram sugeridas.

Apesar de a pesquisa apontar a ausência da Síndrome em 98,6% dos pesquisados, é importante que se busquem melhorias a fim de reduzir ou eliminar essa síndrome do ambiente de trabalho, bem como manter o clima organizacional, para melhorar a produtividade e qualidade da empresa como tem ocorrido nos últimos anos, levando ao crescimento do faturamento desta.

Ressalta-se que tal estudo evidencia que a Síndrome de *Burnout* é mais prevalente em grupos de profissionais que lidam com outras pessoas, apresentando contato intenso e diário, pressões e/ou alto nível de responsabilidade e, portanto, nesta organização ligada a produção de camas e estofado, o risco é menor, porém não pode ser considerado ausente nem nulo, pois apesar de *Burnout* ser mais comum em professores, profissionais da saúde, policiais, assistentes sociais, agentes penitenciários entre outros, sua causa está ligada a fatores a sobrecarga das demandas no ambiente de trabalho, e independe da profissão.

Certamente outros estudos devem continuar desvendando as relações entre o trabalho e a saúde dos trabalhadores. A pesquisa realizada e aqui apresentada, ao indicar um baixo índice de sofrimento psíquico a que está submetido um grupo de trabalhadores, explicita condições de trabalho que devem ser investigadas de forma mais consistente em busca de respostas que possam contribuir para exemplificar essa situação em outros casos, como forma de prevenção de novos casos, a recuperação dos já acometidos e, principalmente, a promoção de condições de vida e trabalho que garantam a saúde física e mental de todos os trabalhadores de forma permanente.

Este estudo traz uma contribuição significativa para a sociedade e para a academia visto que corrobora com outros autores quanto aos fatores etiológicos da Síndrome de *Burnout*, bem como inova trazendo dados científicos sobre a prevalência da Síndrome em uma empresa que produz camas e estofados. A adoção de software livre e de smartphone

contribui para a evolução da pesquisa, visto que para a sociedade há um ganho significativo por economizar papel, cuidando do meio ambiente, bem como o aumento da velocidade na apuração dos dados. Essa velocidade também é importante para a academia pois uma avaliação mais rápida, promove resultados em curto espaço de tempo, facilitando para a rapidez da intervenção, aumentando a qualidade e produtividade dos colaboradores, diminuindo os riscos de adoecimento. Há ainda a possibilidade de aumentar a demanda da empresa e aumentar o quantitativo dos postos de trabalho, com menor índice de absenteísmo e melhor clima organizacional.

É um estudo reproduzível e sugere-se a academia a reprodução da pesquisa em outras empresas do polo industrial de Manaus, bem como na mesma empresa eventualmente, a fim de poder correlacionar com outras empresas, bem como correlacionar com clima organizacional e comparar a existência de fatores etiológicos na mesma.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, *et al.* **Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia**, Brasília: UNISINOS. Centro de Ciências da Saúde. Núcleo de Neurociências, 2012.
- ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 2010. Coleção Primeiros Passos, v. 13.
- ALMEIDA, G. O.; SILVA, A. M. M.; CARVALHO, D., Justiça Organizacional, Burnout e Comprometimento. In: **IV Simpósio de Gestão e Estratégia em Negócios**, SIMGEN, Seropédica/RJ, Anais. 2013.
- ARAÚJO JUNIOR, Raimundo Pereira de; COUTINHO, Carina Carvalho Correia. Prevalência da Síndrome de Burnout em Acadêmicos de Fisioterapia. **Revista Brasileira de Ciência da Saúde**. Volume 16, número 3, p. 379-384. 2012.
- BASTOS, João Augusto, SEIDEL, Luiz. (Org.). **Capacitação tecnológica e competitividade: o desafio para a empresa brasileira**. Curitiba: IEL, 2002.
- BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria Teresa. Considerações sobre a Síndrome de Burnout e seu impacto no Ensino. **Boletim de Psicologia**. Volume I. XII, número 137, p. 155-168. 2012.
- BEUREN, Ilse Maria. Trajetória da construção de um trabalho monográfico em contabilidade. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- BALLONE, G. J.; Síndrome de Burnout. **PsiquWeb**, disponível em: [www.psiqweb.med.br](http://www.psiqweb.med.br), revisto em 2013.
- BERNIK, Joseph. **Administração da qualidade total: o aperfeiçoamento contínuo: teoria e prática**. São Paulo: IBRASA, 1997.
- BERTALANFFY, LV. **Teoria geral dos sistemas**. Petrópolis (RJ):Vozes; 1973.
- BLAU, G. An empirical investigation of job stress, social support, service length, and job strain. **Organizational Behaviour and Human Performance**, 27, 279-302, 2011.
- BRAUN, Ana Claudia. CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de Burnout: estudo comparativo entre professores do Ensino Especial e do Ensino Regular. São Paulo: **Revista Quadrimestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional**. Volume 18, número 1, p. 125-133. Jan-Abr. 2014
- BRITO, L. C.; *et al.* Síndrome de *Burnout* e abordagem biopsicossocial de qualidade de vida no trabalho: um estudo na região sul do Brasil. **XVII SEMEAD- Seminários em Administração**, out, 2014
- CAMPELO, M. P. S.; OLIVEIRA, S. M.; Análise da Produção sobre a Síndrome de *Burnout* em Professores, de 2002 a 2013. **Revista de Psicologia**, ano 8, n 23, julho, 2014

CARLOTTO, Mary Sandra. CÂMARA, Sheila Gonçalves. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de Instituições particulares. Maringá: **Psicologia em Estudo**. Volume 9, número 3, p. 499-505, set/dez. 2004

CARLOTTO, M. S.; Prevenção da síndrome de *Burnout* em professores: um relato de experiência. **Mudanças- Psicologia da Saúde**, 22 (1), jan-jun, 2014, 31-39p, 2014

CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de Burnout em Professores: Prevalência e fatores Associados. Brasília: **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Volume 27, número 4, p. 403-410. Out-Dez. 2011.

CHAU, J. Y. Cross-sectional associations between occupational and leisuretime sitting, physical activity and obesity in working adults. **Preventive Medicine**, v. 54, n.4, p. 195–200, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8 ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.

\_\_\_\_\_ **Comportamento Organizacional**. A Dinâmica do sucesso das Organizações. São Paulo: Pioneira Thomson Leasing, 2003.

\_\_\_\_\_ **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Makron Bools, 1999.

COOPER, C.L.; PAYNE, R. **Causes, coping and consequences of stress at work**. New York: Wiley, 2008.

COSTA, D. A influência da Atividade Física nos níveis de saúde. Condição Física e Hábitos de Saúde. **Revista Horizonte XIII** (77), 1-8. Lisboa, 2011.

COSTA, V. T.; *et al.* Análise da Síndrome de *Burnout* em bailarinos. **Rev. Educ. Fís/ UEM**, v 25, n 2, p 163-171, 2 trim. 2014.

COTTON, P. The assessment and management of psychological dysfunction in occupational settings. In P. Cotton (Ed.). **Psychological Health in the Workplace**. Melbourne: The Australian Psychological Society, 2015.

COUTO, H. A.; VIEIRA, F. L. H.; LIMA, E. G.; Estresse ocupacional e hipertensão arterial sistêmica. **Rev Bras Hipertens** vol.14 (2): 112-115, 2007.

DUTRA, Roseli de Fátima. **Qualidade de vida no Trabalho: O caso de uma cooperativa médica de um hospital universitário mineiro**. Belo Horizonte/2008: Faculdade Novos Horizontes, (Dissertação de mestrado).

EVOY, K. The doctor is in: A chronic stress audit. **CA Magazine**, 131 (5), 30-32, 2008.

FARAH, B. Q. *et al.* Percepção de estresse: associação com a prática de atividades físicas no lazer e comportamentos sedentários em trabalhadores da indústria. **Revista Brasileira de Educação Física e Esporte**, v. 27, n. 2, p. 225–234, 2013.

FERREIRA, M. C.; REIS, D. B.; PEREIRA, M. M. L. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Portal da Administração, São Paulo, 17 Jun. 2012. Disponível em : <http://www.administradores.com.br>. Acesso em: 12 jun. 2016.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi, RODRIGUES, Avelino Luiz, **Stress e Trabalho**. 2ª Ed, São Paulo, Atlas, 2002.

FREITAS, Anderson Rodrigues; *et al.* Impacto de um programa de atividade física sobre a ansiedade, depressão, estresse ocupacional e síndrome de burnout dos profissionais de enfermagem no trabalho. **Revista Latino Americana de Enfermagem**. Volume 22, número 2, p. 332-6, mar-abr. 2014.

GOIS, A.; SARDEGNA, M. T. L. **Aprendizagem e inovação organizacional: as experiências de Japão, Coréia do Sul e Brasil**. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010

GIL-MONTE, P. R. *Validez factorial de la adaptación al español Del Maslach Burnout Inventory – General Survey*. **Salud Publica de Mexico**/ vol 44, n 1, jan/fev. 2002

GOIS, A.; SARDEGNA, M. T. L. **Aprendizagem e inovação organizacional: as experiências de Japão, Coréia do Sul e Brasil**. São Paulo: Atlas, 2009.

GOMES, Antônio Rui; *et al.* Stress, avaliação cognitiva e Burnout: um estudo com professores do Ensino Superior. **Revista Sul Americana de Psicologia**. Volume 1, número 1, p. 1-20, jan-jul, 2013

GOMES, A. Rui; PEIXOTO, Ana; SILVA, Rute Pacheco Maria. Stress Ocupacional e alteração do Estatuto da Carreira Docente Português. São Paulo: **Educação e Pesquisa**. Volume: 38, número 2, p. 357-371, abr/jun. 2012.

GREEN, B.L., *et al.* Chronic posttraumatic stress disorder and diagnostic co-morbidity in a disaster sample. **Journal of Nervous and Mental Diseases**, 180, 760-766, 2012.

GUIMARAES, Maria da Glória Vitória. Vida familiar e profissional: percepção das professoras de ensino superior da cidade de Manaus. **Tese de doutorado**. Ribeirão Preto: Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Universidade de São Paulo. 2009.

GUYTON, A.C. **Textbook of Medical Physiology** (6th ed.). Philadelphia: W.B, 2001.

HODGSON, J.T.; *et al.*; **Self-reported Workrelated Illness**. Suffolk: HSE Books, 2013.

IIDA, Itiro. Ergonomia: projeto e produção. 2 ed. revista e ampliada. São Paulo: Editora Edgard Blucher, 2005.

JOHANSSON, G., CAVALINI, P.; PETERSSON, P. Psychobiological reactions to unpredictable performance stress in a monotonous situation. **Human Performance**, 9, 363-384, 2016.

JONES, B.; FLYNN, D.; KELLOWAY, E. **Perception of support from the organisation in relation to work stress, satisfaction, and commitment**. In S. Sauter & L. Murphy (Eds.).

Organisational Risk Factors for Job Stress. Washington, DC: American Psychological Association, 2005.

KABLE, S.; QUINN, S.; EDWARDS, S. Employer compliance with rehabilitation. **Journal of Occupational Health and Safety Australia and New Zealand**, 15 (3), 2009.

KARASEK, R.; THEORELL, T. **Healthy Work: Stress Productivity and the Reconstruction of Working Life**. New York: Basic Books, 2010.

KAPRINS, M.W. **A teoria do lazer de Elias e Dunning**. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL PROCESSO CIVILIZADOR, 6., 2001, Assis. Coletânea. Assis: Lasergráfica, 2003.

KARCH, Robert. **Qualidade de vida**. São Paulo: Manager Publications, 2010. Disponível em: <<http://www.manager.com.br>>. Acesso em: 20 jun. 2016.

KEANE, T.M.; WOLFE, J. Comorbidity in post-traumatic stress disorder; an analysis of community and clinical studies. **Journal of Applied Social Psychology**, 20, 1776-1788, 2010.

KENNY, D. **Occupational stress: Reflections on theory and practice**. In D.T. Kenny (Ed.). *Stress and Health: Research and Clinical Applications*. Amsterdam: Harwood, 2000.

KIELHOFNER, G. *Model of Human Occupation: theory and application*. 4. ed. Baltimore: Lippincott Williams & Wilkins, 2008.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 7 ed., São Paulo: Atlas, 2009.

LASKY, S. A sociocultural approach to understanding teacher identity, agency and professional vulnerability in a context of secondary school reform. **Teaching and Teacher Education**, 21(8), 899–916, 2005.

LARANJEIRA, SMG. **Fordismo e pós-fordismo**. IN: CattaniAD organizador. *Trabalho e tecnologia: dicionário crítico*. 2a ed. Petrópolis (RJ): Vozes Ed. UFRG; 1999.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress Appraisal and Coping**. New York: Springer, 2014.

LEWIS, Y. S. **Qualidade na Prática: um manual da liderança para gerências orientadas ara resultados**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

LIRA, Edson. **Climas organizacional em uma empresa de camas e estofados na cidade de Manaus: um estudo de caso**. Dissertação de Mestrado Profissionalizante do Curso de Engenharia de Produção. UFAM, 2016.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2004.

LÖFQUIST, L.H.; DAWIS, R.V. **Adjustment to Work: A Psychological View of Man's Problems in a Work Oriented Society**. New York: Apperton Century Crof, 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E.M.; **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MAROCO, João; TECEDEIRO, Miguel. Inventário de Burnout de Maslach para Estudantes Portugueses. **Psicologia, Saúde & Doenças**. Volume 10, número 2, p. 227-235. 2009.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job burnout. **Annual Review Psychology**. Volume 52, p. 397-422, fev, 2001.

MAXIMIANO, Antônio Cezar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução industrial à revolução digital**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MEIRA, Larisse Colares. Síndrome de Burnout: Suscetibilidade em Enfermeiros atuantes na urgência e emergência do Hospital de Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes, Campina Grande, PB. **Trabalho de Conclusão de Curso**. Campina Grande: Universidade Estadual da Paraíba. 2011.

MELO, L. P.; Síndrome de *Burnout* em bombeiros: prevalência, fatores de risco e proposta de intervenção. **Dissertação de Mestrado**. Programa de Pós graduação em Psicologia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: Dezembro, 2014

MENEGHINI, Fernanda; PAZ, Adriana Aparecida; LAUTERT, Liana. Fatores Ocupacionais Associados aos Componentes da Síndrome de Burnout em Trabalhadores de Enfermagem. Florianópolis: **Texto Contexto Enfermagem**. Volume 20, número 2, p. 225-33. Abr-Jun. 2011

MIGUEL, P. A. C.; Estudo de caso na Engenharia de produção: estruturação e recomendações para sua condução. **Produção**, v 17, n1, 216-229, jan/abr, 2007.

MINTER, S. G. Too much stress? **Occupational Hazards**, 61 (5), 49-52, 2009.

MONTEIRO, J.K.; OLIVEIRA, A.L.L.; RIBEIRO, C.S.; GRISA, G.H.; AGOSTINI, N. Adoecimento Psíquico de Trabalhadores de Unidades de Terapia Intensiva. **Psicol Ciênc Prof**. 2013;33(2):366-79.

MOREIRA, Hudson de Resende; FARIAS, Gelcemar Oliveira; BOTH, Jorge; NASCIMENTO, Juarez Vieira do. Qualidade de Vida no Trabalho e Síndrome de Burnout em professores de Educação Física do Estado do Rio Grande do Sul, Brasil. **Revista Brasileira de Atividade Física & Saúde**. Volume 14, número 2, p. 115-122. 2009.

MORETTI, Silvinha; TREICHEL, Adriana. **Qualidade de vida no Trabalho x Autorealização humana**. Revista Leonardo Pós. v.1. n. 3. ago/dez. Santa Catarina: ICPG, 2003. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2016.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. 14 ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004.

MOTA, C. C.; DOSEA, G. S.; NUNES, P. S. Avaliação da presença da Síndrome de *Burnout* em Agentes comunitários de saúde no município de Aracaju, Sergipe, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, 19 (12); 4719-4726, 2014.

MUNIZ, A. C. C; FARIA, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira**. São Paulo: Atlas, 2011.

NASCIMENTO, Dinalva Melo do. **Metodologia do trabalho científico: teoria e prática**. 9. ed. São Paulo: Fórum, 2014.

NASCIMENTO, Eunice Maria; SAYED, Kassem MohamedEl. **Administração de conflitos**. In: Capital humano/ FaeBusinessSchool. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus, 2012. Disponível em [http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/gestao/capital\\_humano.pdf](http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/gestao/capital_humano.pdf). Acesso em: 12 jun. 2016.

NEVES, V. F.; OLIVEIRA, A. F.; ALVES, P. C. Síndrome de *Burnout*: Impacto da Satisfação no Trabalho e da Percepção de Suporte Organizacional. **Psico**, Porto Alegre, PUCRS, v 45, n 1, p 45-54, jan-mar, 2014.

NETEMEYER, R.G. Analysis of the role conflict and role ambiguity in a structural equations framework. **Journal of Applied Psychology**, 75, 148-157, 2000.

National Institute for Occupational Safety and Health. (2004). Stress at work..Disponível em: <http://stress.cdc.gov/niosh/stresswk.html>. Acesso em 15 jun. 2016.

OLIVEIRA, Antonio Benedito Silva, **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Contabilidade**, 8 ed. São Paulo. Saraiva, 2013.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **The ICD-10 classification of mental and behavioural disorders: Diagnostic criteria for research**. WHO: Geneva, 1992.

PEINADO, J.; GRAEMIL, A. R.; A produção científica em gestão de operações no Brasil: uma análise de temas, autores, e Instituições no período entre 2001 e 2010. **RAM, REV. ADM. MACKENZIE**, 15 (5), 224-255, São Paulo, set/out, 2014.

PEARSON EDUCATION DO BRASIL. **Administração de RH**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.

PEREIRA, Renata Junqueira; *et al.* Contribuição dos domínios físico, social, psicológico e ambiental para a qualidade de vida global de idosos. **Revista Psiquiatra**, Rio Grande do Sul, v.28, n.1, 2006.

PINTO, M. S. C.; *et al.* Síndrome de burnout em docentes. **R. Interd.** v. 8, n. 2, p. 169-177, abr. mai. jun. 2015

RAMOS, Renata Rodrigues. **Casamentos na região norte** (2012) Disponível em:<http://www.renarodriguesramos.blogspot.com>. Acesso em: 05 jul. 2016.



REA, L.; PARKER R. **Metodologia de pesquisa: do planejamento à execução**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2012.

REATTO, Diogo; *et al.* Prevalência da Síndrome de Burnout no setor bancário no Município de Araçatuba (SP). **Arc Health Invest**. Volume 3, número 2, p. 1-8. 2014

RIBEIRO, R. P.; *et al.* Prevalência da Síndrome Metabólica entre trabalhadores de Enfermagem e associação com estresse ocupacional, ansiedade e depressão. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** vol.23 no.3 Ribeirão Preto May/June 2015 Epub July 03, 2015

ROCHA, D. F.; CAVALCANTE NETO, J. L.; A síndrome de *Burnout* e os níveis de atividade física em policiais militares ambientais de Alagoas, Brasil. **R. Bras. Qual. Vida**, Ponta Grossa, v 6, n1, p27-37, jan-mar, 2014.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Vozes, 2000.

SALLES, P. E. M. de; FEDERIGHI, W. J. **Qualidade de Vida no Trabalho (QTV): a visão dos trabalhadores**. O mundo da Saúde. abr/jun n. 30. São Paulo: 2006.

SAMULSKI, D.M. **Psicologia do esporte: conceitos e novas perspectivas**. 5. ed rev. e ampl. Barueri: Manole, 2012.

SCHERER, Elenise Faria. **Desemprego, trabalho precário e des-cidadanização na Zona Franca de Manaus**. Somanlu. Manaus: EDUA, ano 4, n.1, jan/jun.2004, p.147-158.

SCHUSTER, M. S.; DIAS, V. V.; BATTISTELLA, L. F.; MBI-GS: Aplicação e verificação psicométrica na realidade brasileira. **Rev. Adm. FACES Journal** Belo Horizonte v 13, n 14, p 26-38, out/dez. 2014.

SELYE, H.. **Stress Without Distress**. New York: J.P. Lippicott Company, 2006.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter**. 2 ed. São Paulo: Record, 1999.

SHERGOLD, P. **Managing Workplace Health**. In Proceedings of the Workplace Health Conference. Sydney, 2015.

SHIROM, A. What is organisational stress?: A facet analytic conceptualisation. **Journal of Occupational Behaviour**, 3, 21-37, 2012.

SILVA, Ana Maria. **Revertendo o Burnout** - Como reacender sua paixão pelo trabalho. Disponível em <<http://www.ismabrasil.com.br/>>. Acesso em 2010.

SILVA, J. L. L.; *et al.* Fatores psicossociais e prevalência da síndrome de *burnout* entre trabalhadores de enfermagem intensivistas. **Rev. bras. ter. intensiva** vol.27 no.2 São Paulo Apr./June. 2015.

SOUSA, Júlia Rosa Santos; *et al.* Prevalência da Síndrome de *Burnout* em Profissionais da Educação. Cariri: **Universidade Regional do Cariri – URCA, Caderno de Cultura e Ciência**. Ano VII, volume 11, número 1, p. 70-79, dez. 2012.

SOUZA, Arnaldo. **Instituições do Direito do Trabalho**. 22ª Ed. São Paulo: LTr, Vol. I e II, 2006.

SUSSEKIND, Arnaldo. **Convenções da OIT**. São Paulo: LTr, 1987.

SWANSON, J.L.; FOUAD, N.A. Applying theories of person-environment fit to the transition from school to work. **The Career Development Quarterly**, 47, 337- 349, 2009.

TOOHEY, J. **Quality of Working Life Project**: Report on a Study of Occupational Stress in Commonwealth Government Employment. Canberra: AGPS, 2003.

TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C.; Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Rev. Psiq. Clín.** 34(5); 223-233, 2007.

VALLE, Maria Izabel Medeiros. **Globalização e Reestruturação Produtiva**: um estudo sobre a produção Off shore em Manaus. Rio de Janeiro/ UFRJ, Tese de Doutorado, 2011.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Origem, Evolução e Perspectivas. São Paulo, v. 08, nº 1, p. 24-35, mar. 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**, São Paulo, 11 ed. Atlas, 2009.

VIEIRA, S.; HOSSNE, W.S., **Metodologia científica para a área da saúde**. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, p 192. 2009.

WATSON, A. *et al.* **A Inteligência no trabalho**. São Paulo: FUNDACENTRO, 2003.

WOJCIK, J. Stress a major risk in compensation consultant. *Business Insurance*, 18 (1), 18-19, 2009.